
” et mitä täällä tehdään ja kuka tekee mitään”

Työntekijöiden näkemyksiä paikallisesta vammaispalvelujen työntekijän käsikirjasta



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Sosionomi AMK

Lahdensivu, kevät 2016

Ulla Lahti



HÄMEENLINNA
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

Tekijä	Ulla Lahti	Vuosi 2016
Työn nimi	” et mitä täällä tehdään ja kuka tekee mitään” Työntekijöiden näkemyksiä paikallisesta vammaispalvelujen työntekijän käsikirjasta	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jämsän kaupungin ja yhteistoiminta-alue Kuhmoisten vammaispalvelut. Jämsän kaupunki osallistui vuonna 2009 hanketyönä laaditun Kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen kuntoutus- ja palveluketju Jämsässä -työntekijän käsikirjan laadintaan. Käsikirja tarvitsi päivitystä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nykyisten vammais- ja kuntoutuspalvelujen asiantuntijatyöntekijöiden näkemyksiä työntekijöille suunnatusta käsikirjasta, sen tarpeellisuudesta, sisällöstä ja toteutuksen vaihtoehdoista.

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin yhdeksän asiantuntijatyöntekijän teemahaastatteluina. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitus purettiin kirjoitetuksi tekstiksi. Näin muodostuneen aineiston analysointi toteutettiin teemoittelua käyttäen.

Tutkimuksessa käy ilmi, että vaikka aikaisempaa työntekijän käsikirjaa ei juurikaan ollut käytetty, pidettiin käsikirjan laadintaa tärkeänä. Käsikirjan toivottiin olevan tiivis, selkeä ja ajan tasalla oleva. Käsikirjan toivottiin tuovan työntekijöille helpotusta asiakkaille annettavaan ohjaukseen ja neuvontaan. Samalla käsikirjaan kohdistui odotuksia annetun ohjauksen ja neuvonnan laadun parantumisesta sekä työn tekemisen tehokkuuden lisääntymisestä. Työntekijöiden käsikirjan merkitys muuttuvassa toimintaympäristössä korostui.

Tutkimus nosti esille työntekijän käsikirjan uudistamistarpeen siten, että se olisi työntekijöiden tukena uusien työntekijöiden perehdytyksessä, työprosessien toteutuksessa ja asiakkaalle annettavassa ohjauksessa. Haastatelluissa asiantuntijatyöntekijät esittivät, että käsikirja kuvaisi vammaispalvelujen Jämsäläistä toimintamallia ja se olisi myös asiakkaiden käytettävissä.

Avainsanat Kehitysvammaiset, vammaiset, vammaispalvelut, prosessit

Sivut 29 s. + liitteet 2 s.

HÄMEENLINNA

Degree Programme in Social Services

Author

Ulla Lahti

Year 2016

Subject of Bachelor's thesis

Staff views on an employee handbook on local disability services

ABSTRACT

The thesis project was commissioned by the disability services of the city of Jämsä and the adjoining area of Kuhmoinen. There was a handbook made in 2009 for the disability and rehabilitation workers, which needed an update. The aim of this study was to explore the disability and rehabilitation services specialists' opinions about the employee handbook, the need for the handbook, its contents, and different alternatives for making the handbook.

The thesis was qualitative; the data were obtained through thematic interviews with nine specialists. The interviews were recorded and transcribed. The data were analyzed by thematizing.

The study shows that even though the earlier version of the employee handbook was seldom used, updating the handbook was found important. The handbook was hoped to be easy to read, concise, and up to date. The handbook was expected to improve the quality of guidance and information and to increase the efficiency of working. The handbook was considered more important in the changing work environment.

The study pointed out the need to renew the handbook, so that it would support the workers in the induction of new employees, and when implementing work processes and giving guidance to clients. In the interviews, the specialists proposed that the handbook should describe the local disability and rehabilitation services policy in Jämsä and would be available for the service users as well.

Keywords Intellectual disability, people with disabilities, service for the disabled, processes

Pages 29 p. + appendices 2 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	VAMMAISPALVELUN ASIAKKAAT	2
2.1	Asiakasryhmien määrittelyä.....	3
2.2	Vammaisuus kuntoutuslainsäädännössä	3
2.3	Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus	4
3	VAMMAISPALVELUN PALVELUT	5
3.1	Vammaispalvelun hallinto.....	5
3.2	Asuminen ja asumisen tuki	6
3.3	Päiväaikainen toiminta	7
3.4	Erityisneuvola.....	7
3.5	Palveluohjaus vammaispalveluissa	7
3.6	Palvelusuunnitelma ja sen laadintaprosessi.....	8
3.7	Päätöksenteko.....	10
4	PROSESSIAJATTELU PALVELUJEN KUVAAMISEN LÄHTÖKOHTANA.....	11
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	12
5.1	Tutkimistehtävä ja tutkimuskysymys.....	12
5.2	Aineiston hankinta ja analyysi	13
5.3	Luotettavuus ja eettisyys	14
6	TUTKIMUSTULOKSET	15
6.1	Asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta	16
6.2	Työn tekemisen sujuvat prosessit.....	17
6.3	Muuttuva toimintaympäristö	19
6.4	Käsikirjan laadinta ja toteutus	20
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	21
8	POHDINTA JA ARVIOINTI.....	23
	LÄHTEET	25
Liite 1	Kehitysvammaisen lapsen ja nuoren kuntoutus- ja palvelupolku v. 2009 työntekijän käsikirjasta	
Liite 2	Prosessi kuvaus: Jämsän kaupungin vammaispalvelujen yksilöllisen palvelusuunnitelman laadinta	

1 JOHDANTO

Jämsän kaupunki muodostaa sosiaali- ja terveystyö- ja palvelualueen yhdessä Kuhmoisten kunnan kanssa. Jämsä on tuottanut Kuhmoisten sosiaali- ja terveystyö- ja palvelualueen isäntäkuntamallilla vuodesta 2009. Merkittävä osa kaupungin järjestämistä sosiaali- ja terveystyö- ja palveluista siirtyi Jämsän Terveystyön Oy:n tuottamiksi syyskuun 2015 alusta. Palvelujen tuotannosta vastaavat Jämsän kaupungin kanssa Jämsän Terveystyö Oy, Jokilaakson Terveystyö Oy ja muut palveluntuottajat. (Sosiaali- ja terveystyö- ja palvelualue 2015.)

Jämsä osallistui vuosina 2007–2009 Keski-Suomen ja Pohjanmaan maakuntien vammaistyön kehittämisyksikkö -hankkeeseen. Hanke laati yhteistyössä hankkeen varhaiskuntoutuksen asiantuntijaryhmän ja Jämsän kaupungin työryhmän kanssa kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen kuntoutus- ja palveluketjun kuvauksen työntekijän käsikirjana. Käsikirja sisälsi työntekijän käsikirjaksi tarkoitettua yleisen osan sekä palvelu- ja kuntoutuksen kuvauksen Jämsässä. Myös kehitysvammaisen lapsen kouluun siirtymisen nivelvaihe oli käsikirjassa kuvattu. Käsikirjan tavoitteena oli osoittaa yhteistyötahoille vammaisen lapsen palvelujen monitahoisuus, selkiyttää työnjakoa ja vahvistaa asiakasnäkökulmaa. (Kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen kuntoutus- ja palveluketju Jämsässä 2009, 4; 61.)

Opinnäytetyöni aihevalintaa ohjasi osallistumiseni vuonna 2009 laaditun työntekijän käsikirjan laatimiseen sekä kokemukset sen käytöstä omassa työssäni Jämsän kaupungin vammais- ja palveluohjaajan tehtävässä. Vammais- ja palvelualueen työryhmässämme käsikirjan päivityksen tarve on noussut esille usean vuoden ajan, mutta resursseja päivitystyön käynnistämiseen ei ole ollut. Opintoihini kuuluva opinnäytetyö mahdollisti aiheen lähestymisen tutkimuksen näkökulmasta.

Tutkimukseni tarkoituksena oli tuoda Jämsän kaupungin ja yhteistoimintaluon Kuhmoisten asiantuntijatyöntekijöiden näkemyksiä työntekijöille suunnatusta käsikirjasta kehittämistyön välineeksi ja käsikirjan päivityksen lähtökohdaksi. Varsinainen työntekijän käsikirjan päivityksen laadinta rajautui opinnäytetyön ulkopuolelle.

Tutkimukseni oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa asiantuntijatyöntekijöiden haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Haastattelujen aineisto analysoitiin teemoittelua käyttäen. Tutkimukseni tulokset osoittavat, että haastateltavat pitävät selkeän, tiiviin ja ajan tasalla olevan työntekijän käsikirjan toteuttamista tärkeänä. Asiakkaille annettavan ohjauksen ja neuvonnan parantuminen sekä työn tekemisen prosessien kuvaaminen nousivat aineistosta selkeästi esille.

Työntekijän käsikirjan kehittäminen ja päivittäminen on ajankohtaista, koska toimintaympäristössä ja palvelurakenteessa on meneillään merkittäviä muutoksia. Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystyö- ja palvelualue on tuotettu uudella mallilla syyskuusta 2015. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus eli Sote-uudistus on valmisteluvaiheessa. Sote-ratkaisua on tehty jo pitkään ja kuntatoimijat ovat voineet kehittää omaa toimintaa

vain pienen aikavälin tavoittein koska valtiovalta ei ole tullut tietoa isommista ratkaisuista. Hallitusohjelmassa (2015, 28) linjataan hallituksen tavoitteeksi luoda Sote-ratkaisu jossa kuntaa isommat itsehallintoalueet vastaavat sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämISRatkaisuista. Kevään aikana kunnat saavat lausuttavakseen lakiluonnoksen, joka sisältää myös aluejaon.

Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon, kuntoutuksen, vanhuspalvelujen ja varhaiskasvatuksen lainsäädännössä on toteutunut tai toteutumassa muutoksia. Vammaislainsäädäntö on yksi muutoksessa olevista sosiaalialan erityislainsäädännöistä. Kehitysvammalain (KvL 519/1977) ja vammaispalvelulain (VpL 380/1987) yhdistämistä on valmisteltu jo vuosia. Lakiuudistuksen valmisteluajkaa jatkettiin maaliskuun loppuun 2015, jolloin lakivalmistelua valmistellut työryhmä jätti loppuraporttinsa.

Työryhmän näkemyksen mukaan uuden vammaislain jatkovalmistelussa on huomioitava sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevan uudistuksen lisäksi myös muita vammaispalveluita koskevia lainsäädäntöhankkeita. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä koskevan lainsäädännön valmistelu sekä kehitysvammalain mukaisen tahdonvastaisen erityishuollon sääntelytarve ovat näistä merkittävimpiä. (Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2015, 13.)

Keskeinen vammaispoliittista keskustelua ohjaava asiakirja on Yhdistyneiden Kansakuntien eli YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, joka ei sisällä mitään uusia oikeuksia vammaisille, mutta se asettaa jäsenmailleen vaatimuksia siitä, kuinka niiden tulisi edesauttaa vammaisten henkilöiden tasa-arvoisten ihmisoikeuksien ja kansalaisuuden toteutumista (YK:n vammaisia henkilöitä koskeva yleissopimus 2015). Näillä kesken olevilla lainsäädäntöhankkeilla on vaikutusta myös työntekijän käsikirjan päivitystä laadittaessa.

2 VAMMAISPALVELUN ASIAKKAAT

Vammaisuuden ymmärtäminen ja käsitteellistäminen on sidoksissa kulttuuriin ja aikakauteen. Länsimaisen historian eri aikakausina vammaisuuteen on liittynyt paljon sortoa ja syrjintää. Vammaisuuden määrittely ja ilmiön tarkastelu teoreettisesti on tärkeää, koska vammaisuutta selittävät tavat vaikuttavat vammaisten ihmisten kohteluun sekä hoito- ja kasvatustoimenpiteiden suunnitteluun. (Vehmas 2005, 12–13.)

Sosiaalipalveluiden järjestämisessä asiakkaaksi katsotaan ne henkilöt, jotka hakevat tai käyttävät sosiaalihuoltoa. Vammaispalvelun asiakkaat ovat myös sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaalipalveluiden järjestäjien on otettava huomioon asiakkaan yksilölliset toivomukset ja tarpeet sekä hänen kieli- ja kulttuuritaustansa. Sosiaalipalveluiden asiakkaalla on oikeus saada hyvää ja laadukasta palvelua ilman syrjintää. (Asiakaslaki 2:4 §.)

2.1 Asiakasryhmien määrittelyä

Räty (2010, 17) toteaa jo Suomen vammaisten vuoden komitean (1982:35) työryhmän käsityksen, ettei ihmisiä voida jakaa kahteen ryhmään: vammaisiin ja vammattomiin, koska selkeää rajaa vammaisuuden ja vammattomuuden välillä on vaikeaa osoittaa. Työryhmän käsityksen mukaan vammaisuus aiheuttaa yhden tai useita normaalissa elämässä näkyviä haittoja. Näitä haittoja ei voida kuntoutuksella kokonaan korjata ainoastaan lieventää.

Vammaiset henkilöt eivät ole yhtenäinen ryhmä vaan vamman aiheuttamat toimintarajoitukset on nähtävä kussakin tapauksessa erikseen. Toimintaohjelmien ja suunnitelmien laatiminen edellyttää toimintakyvyn ja toimintamahdollisuuksien vaikutusten yksilöllistä täsmentämistä. (Räty 2010, 32.)

Yksilöllinen toimintakyky koostuu monien tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Se määräytyy yksilön lääketieteellisen terveydentilan, ympäristön ja yksilötekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena. Koska toimintakyvyn kokonaisuus syntyy näiden osatekijöiden suhteena vaikuttaa yhteen osatekijään kohdistetut kuntoutuksen toimenpiteet myös muihin osatekijöihin (ICF – toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus 2004, 18–19; Seppälä & Sundin 2011, 5.)

Vammaispalvelulaissa vammaiseksi henkilöksi katsotaan henkilö, jonka suoriutuminen tavanomaisista toimista on pitkäaikaisesti vaikeutunut vian tai vamman vuoksi (VpL 2 §). Suoritusvaikeuksien tulee olla erityisiä, kohtuuttoman suuria tai avuntarpeen pitää olla runsas. Sairaus- tai vammaluetteloa jotka oikeuttavat tiettyyn palveluun ei ole, vaan vammaisuutta arvioidaan suhteessa olosuhteisiin ja haettuun palveluun. (Räty 2010, 34.)

Kehitysvammalaki määrittelee kehitysvammaiseksi henkilöksi henkilön jonka henkinen kehitys on synnynnäisesti tai kehitysiässä saadun vamman vuoksi häiriintynyt (KvL 1:1 §). Kehitysvammaliiton tutkimus- ja kehittämiskeskus käyttää kehitysvammaisuuden määrittelyn teoreettisena lähtökohtana The American Assosiation on Intellectual and developmental Disabilities -järjestön (AAIDD) määritelmää (Seppälä & Sundin 2011, 5). AAIDD:n määritelmän mukaan kehitysvammaisen henkilön toimintakyky on huomattavasti rajoittunut ja älyllinen suorituskyky on merkittävästi keskimääräistä heikompi. Määritelmän mukaan nämä toimintakyvyn rajoitukset ja heikko älyllinen suorituskyky tulevat esille yksilön taitojen ja ympäristön vaatimusten vuorovaikutuksessa. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 16.)

2.2 Vammaisuus kuntoutuslainsäädännössä

Kansaneläkelaitoksen myöntämiä vammaisetuuksia ja lääkinnällistä kuntoutusta koskeva lainsäädäntö on muuttunut. Lakimuutokset astuivat voimaan 1.1.2016. Lääkinnällisen kuntoutuksen myöntämiskriteereistä poistettiin sidonnaisuus vammaisetuuksiin ja lain nimi muutettiin vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta vaativaksi lääkinnälliseksi kuntou-

tukseksi. Lääkinnällisen kuntoutuksen oikeutta arvioitaessa otetaan huomioon henkilön sairaus tai vamma ja sen aiheuttamat huomattavat vaikeudet suoriutumisessa ja osallistumisessa. (HE 332/2014 vp, 7; 11.)

Kuntoutuslainsäädännön uudistuksen valmisteluvaiheessa Autti-Rämö, Faurie ja Sakslin (2011, 7) pohtivat vaikeavammaisuuden määritelmän tarpeellisuutta. Vaikeavammaisuuden määritelmän tulisi heidän näkemyksensä mukaan olla niin selkeä, että sen täytyminen voitaisiin kuvata ja todentaa myös asiakirjoista ja arviointimenetelmien tulisi olla kansallisesti yhdenmukaisia. Kuntoutujan kannalta vamman vaikeusasteen määrittämisestä tärkeämpää on tarvittavan kuntoutuksen saaminen oikea-aikaisesti.

Vaativan lääkinällisen kuntoutukseen on uuden kuntoutuslain (145/2015, 2: 9 §) mukaan oikeus henkilöllä, jolla vammaan liittyvä suoritus- ja osallistumisrajoite aiheuttaa huomattavia vaikeuksia arjen toiminnoista suoriutumisessa ja osallistumisessa. Henkilön tulee olla alle 65-vuotias joka ei ole laitoshoidossa ja kuntoutustarve kestää vähintään vuoden.

Kuntoutukseen ja vammaiskäsitteelle uuden, voimavaralähtöisen näkökulman antaa toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus ICF, joka korostaa henkilön puutteiden sijasta hänen edellytyksiään ja kykyään toimia. Kokonaisuutena ICF antaa ammattiryhmien yhteiseen käyttöön onnistuneen viitekehyksen. (Koivikko & Sipari 2006, 20–21; Järvikoski 2013, 29.)

2.3 Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus

Vuonna 2006 YK hyväksyi vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen. Sopimus astui voimaan 3.5.2008. Yleissopimuksen 50 artiklassa korostuvat vammaisten ihmisten subjektiivisista oikeuksista ja yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Vammaisiin henkilöihin kohdistuvan syrjinnän vähentäminen lainsäädännön, hallinnollisten toimenpiteiden ja käytäntöjen avulla on yleissopimuksen päätavoite. Tavoitteen saavuttamisen edellytyksenä on jäsenvaltioiden sitoutuminen stereotyyppien ja ennakkoluulojen poistamiseen ja tietoisuuden lisäämiseen vammaisuudesta. (Sarvi & Konttinen 2009, 3–4; 11.)

Vammaissopimuksessa merkittävää on se, että siinä määritellään ensi kertaa vammaisuus käsitteenä toisin kuin aiemmissa YK:n ihmisoikeusjärjestelmissä. Sopimuksessa vammaiseksi henkilöksi katsotaan henkilö, jolla on ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä pitkäaikainen vamma ja määritelmä ei sulje ulkopuolelle mitään sukupuoli-, ikä- tai vammaryhmää. Ihmisoikeudet kuuluvat kaikille, myös niille joilla on jokin vamma tai toimintarajoite (Gustafsson n.d. 6).

Suomi on allekirjoittanut sopimuksen 2007, mutta ratifiointia ei ole vielä tehty. Suomen tavoitteena on saattaa kansallinen lainsäädäntö sopimuksen edellyttämälle tasolle ennen sopimuksen ratifiointia. Muutostarpeita on vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa, rajoitustoimenpiteitä koskevien sääntelyn tarkentamisessa ja vammaisen henkilön oikeudessa valita asuinpaikkansa (VAMPO 2010, 18). Lainsäädännöllistä

valmistelu ja muutostyötä on tehty sopimuksen allekirjoittamisesta lähtien ja esimerkiksi kotikuntalaki on uudistettu vuonna 2011 vastaamaan sopimuksen periaatteita.

Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO:n kärjen muodostivat toimenpiteet, joilla pyrittiin varmistamaan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan sopimuksen ratifiointiin edellyttämien säädösten muutoksia. Säädösmuutosten valmistelussa on edetty kohti ratifiointia ja valmisteluprosessi on luonut pohjaa sille miten toimitaan ratifiointin jälkeen. (Sjöblom 2016, 12–13.)

3 VAMMAISPALVELUN PALVELUT

Kuntalaki (410/2015 1:1 §; 9 §) määrittelee kunnan tehtäväksi asukkaiden hyvinvoinnin edistämisen ja palveluiden järjestämisen taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Palvelut kunta voi tuottaa itse tai ne voidaan hankkia muulta palveluntuottajalta sopimuksen mukaan.

Kunnallisesta sosiaalihuollosta säädetään sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuoltoon sisältyvät sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen ja sosiaalihuollon tehtävät yleis- ja erityislainsäädännön mukaisesti. Asiakkaan palveluihin on sovellettava asiakkaan edun, tuen tarpeita vastaavan palvelun ja lääkinnällisen hoidon parhaiten turvaavia säädöksiä. (SHL 1301/2014 1:2§.)

Sosiaalialan lainsäädäntö koskee meitä kaikkia. Olemme yhteiskunnan jäseniä ja oikeutettuja yhdenvertaiseen kohteluun henkilökohtaisista ominaisuuksistamme, esimerkiksi vammaisuudesta tai vanhuudesta riippumatta (PeL 731/1999 2:6 §). Lisäksi voimme olla oikeutettuja erityislainsäädännön tuomaan turvaan jonkin henkilökohtaisen ominaisuutemme vuoksi.

Vammaispalvelut ovat osa lakisäätteisiä sosiaali- ja terveystalvveluita. Jämsän kaupungin ja yhteistoiminta-alueen vammaispalvelutoimistossa työskentelee vammaispalvelupäällikkö, sosiaalityöntekijä, kaksi vammaispalveluohjaajaa ja toimistos sihteeri. Kaupungilla on kolme omaa vammaisavustajaa ja vammaispalvelut vastaavat kehitysvammaisten asuntolatoiminnasta ja Kuhmoisten työ- ja päivätoiminnasta. Henkilökohtaiseen apuun, asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan liittyviä palveluita tuotetaan kunnan oman toiminnan lisäksi myös ostopalveluina. (Vammaispalvelut n.d.)

Monissa Suomen kunnissa vammaispalvelujen asiakastyön henkilöstö on jakautunut organisaatiossa kehitysvammahuollon ja vammaispalvelujen henkilöstöön. Jämsän kaupungin ja yhteistoiminta-alueen vammaispalveluissa vastuualueita ei ole enää jaoteltu asiakasryhmien diagnoosien mukaan vaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan. (Lahti 2010.)

3.1 Vammaispalvelun hallinto

Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta perustuvat päätökset tekee Jämsän vammaispalvelujen organisaatiossa vammaispalvelupäällikkö. Hän

myös vahvistaa erityishuolto-ohjelmat vammaispalveluohjaajien valmistellessa ne. (Johtosäntö 2015, 11.)

Vammaispalvelulain mukaiset päätökset tekee Jämsän kaupungin vammaispalveluissa sosiaalityöntekijä. Hän tekee myös kehitysvammaisille asiakkaille vammaispalvelulain mukaiset päätökset. Palvelusuunnitelman laadinnan vastuu on vammaispalvelun sosiaalityöntekijällä ja kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla pääasiassa vammaispalveluohjaajilla. (Johtosäntö 2015, 11–12.)

Jämsän kaupungin ja yhteistoiminta-alueen vammaispalvelujen palveluohjaajien tehtävien vastuualueita ei ole enää jaoteltu asiakasryhmien diagnosoimien mukaan vaan palveluohjauksen asiakastyön vastuualueiden kriteeriksi on valittu asiakkaiden ikä. Tällä valinnalla pyritään turvaamaan asiakkaiden palveluohjauksen laatua ja saatavuutta diagnosoista riippumatta. Tavoitteena on ollut parantaa myös lapsiasiakkaiden ja heidän perheidensä saamaa ohjausta ja tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, vaikka diagnoosi olisi vielä kesken. (Lahti 2010.)

Henkilöstön tehtävänkuvien ja vastuualueiden rakenteella Jämsän kaupungin vammaispalvelut pyrkivät ennakoidusti varautumaan uuden yhdistyvän vammaislain ajatukseen ja turvaamaan palveluiden yhdenmukaisuutta ja oikeudenmukaisuutta eri asiakasryhmissä. Toimintamalli tukee myös uuden sosiaalihuollon lainsäädännön henkeä varhaisesta tuesta, ongelmia ennalta ehkäisevästä toiminnasta ja asiakaslähtöisyydestä. Asiakastyössä tavoitteena on asiakkaan palveluohjauksen ja palvelusuunnittelun toteutuminen palvelutarpeen, ei diagnosoimien mukaan. (Helminen, koulutus 4.6.2015.)

3.2 Asuminen ja asumisen tuki

Vammaispalvelun asiakkaan asumisen suunnittelun perustana on asumistarpeen tunnistaminen, henkilön oma näkemys asumisesta ja palvelutarpeen arviointi. Asumisen käsitteessä erotetaan asumisratkaisu, asunto ja asumiseen tarvittavat palvelut. (Niemelä & Brandt, 2008, 3.)

Jämsässä järjestetään kaupungin asumisyksiköissä kehitysvammaisten henkilöiden ryhmämuotoista asumispalvelua Jämsässä ja Kuhmoisissa. Lisäksi asumispalveluja ostetaan kehitysvammaisille henkilöille ja vammaispalvelun asiakkaille yksityisiltä palveluntuottajilta ja kuntayhtymiltä Jämsän seudulta ja tarvittaessa kauempaa. (Vammaispalveluesite n.d. 5)

Vammaisen henkilön asumista omassa kodissa voidaan tukea myös tukipalveluilla ja esimerkiksi asunnon muutostöillä sekä erilaisilla apuvälineillä ja -laitteilla. Asumisen kokonaisuuden suunnitteluprosessi on erilainen asumisryhmässä asumisessa tai tukiasumisessa vuokra-asunnossa. Yksilöllisen tuen järjestäminen tukiasumiseen on nopeampi ja helpommin järjestettävissä kuin uuden asuntoryhmän perustaminen. (Rauhamäki 2015, 16.)

3.3 Päiväaikainen toiminta

Päivätoiminnalla tarkoitetaan kodin ulkopuolella järjestettyä toimintaa joka tukee henkilön itsenäistä elämässä selviytymistä ja sosiaalisia vuorovaikutussuhteita (VpL 8b §). Päiväaikaista toimintaa järjestetään vammaispalvelulain, erityishuoltolain ja sosiaalihuoltolain perusteella.

Päiväaikaisena toimintana toteutuva työtoimintaa järjestetään Jämsässä työ- ja toimintakeskuksissa. Palvelut tuottaa Jämsän alueella Työvalmennussäätiö Avitus ja Päivätoiminta Kipinä. Kuhmoisten toimintakeskuksen toiminta on Jämsän omaa toimintaa. Asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan perustuen voidaan päiväaikaista toimintaa ostaa myös muilta palvelun tuottajilta. (Vammaispalveluesite n.d. 6.)

Vammaisilla ihmisillä on myös oikeus työhön avoimilla ja tuetuilla työmarkkinoilla. Työmarkkinoille pääsyn ja työn tekemisen mahdollisuudet laajenevat jos työpaikat tehdään vammaisille työntekijöille esteettömiksi kohtuullisten mukautusten keinoin. Työ vahvistaa osallisuutta yhteisössä ja tukee itsenäistä elämää merkittävästi (Gustafsson n.d. 25).

3.4 Erityisneuvola

Jämsän kaupungin ja Jämsän Terveys Oy:n yhteistoimintana tuotetaan erityisneuvolapalvelua. Erityisneuvola on asiantuntijatyöntekijöistä koostuva ryhmä, joka vastaa kuntoutuksen suunnittelusta ja arvioinnista kehitysvammaisille ihmisille ja muille erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville vammaisille henkilöille sekä heidän perheilleen. Erityisneuvolapalvelut toteutuvat työryhmätyöskentelynä, joka on osa asiantuntijatyöntekijöiden tehtäväkuvaa. Kiinteää yhteistä toimipistettä ei ole käytössä. (Kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen kuntoutus- ja palveluketju Jämsässä 2009, 68–69.)

Erityisneuvolan työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi, lasten fysioterapeutti, aikuisten fysioterapeutti, toimintaterapeutti, puheterapeutti ja toimistos sihteeri Jämsän Terveys Oy:stä sekä vammaispalvelupäällikkö ja kaksi vammaispalveluohjaajaa Jämsän kaupungin vammaispalveluista. (Vammaispalveluesite n.d. 7.)

Erityisneuvola vastaa kaiken ikäisten kehitysvammaisten henkilöiden kuntoutussuunnittelusta, silloin kun kuntoutussuunnitelmavastuu on siirretty erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon tai kehitysvammahuoltoon. Tarvittaessa tehdään lähete erikoissairaanhoidon kehitysvammapoliklinikalle.

3.5 Palveluohjaus vammaispalveluissa

Vammaispalvelulakiin lisättiin 1.9.2009 alkaen säännökset palvelutarpeen selvittämisestä, palvelusuunnitelman laatimisesta ja päätösten tekemiseen asetettiin määräaika. Henkilökohtainen apu säädettiin kunnan järjestämäksi palveluksi ja sen järjestämistapoja monipuolistettiin. Vammaispalvelulaki

säädettiin ensisijaiseksi suhteessa kehitysvammalakiin. (VpL 380/1987, 3a §; 4 §; 8c §; 8d §.)

Uudessa ohjaustyön oppaassa Vehviläinen (2014,38–39) tiivistää tulkinnan ohjaustoiminnasta sosiaalisesti toiminnaksi, jossa aktiivisesti pyritään ymmärtämään, tukemaan ja muokkaamaan kokemusta maailmasta. Vehviläinen näkee ohjauksen onnistumisen perustuvan pitkälti siihen, että ohjattava itse hahmottaa, ketkä ovat hänen yhteistyökumppaneita prosessin aikana. Vammaispalveluissa palveluohjaaja on nimetty henkilö, jolla on mahdollisuus olla läsnä myös muissa asiakkaan palaverissa, kuten kuntoutussuunnitelmissa ja lasten kohdalla koulun HOJKS, eli henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman palaverissa. Tämä yhteistyö vahvistaa kumppanuutta prosessissa.

Pietilä ja Seppälä (2003, 13) lähestyvät palveluohjausta viidestä eri näkökulmasta. Neljä vuotta myöhemmin Suominen ja Tuominen (2007, 31–33) tiivistävät palveluohjauksen mallit kolmeen. Palveluohjauksen mallit eivät kuitenkaan toteudu puhtaasti jaotteluiden mukaisesti, vaan toteutustavat vaihtelevat asiakastilanteiden mukaan.

Jämsän kaupungin vammaispalvelujen palveluohjauksen malli on lähellä Suominen ja Tuominen (2007, 33) jaottelun mukaista yleistä tai perinteistä palveluohjausta. Mallissa ohjauksen sisällöt muodostavat: asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen, suunnitelman tekeminen ja seuranta, verkostoyhteistyö, palvelujärjestelmän hallinta, palvelujen yhteensovittaminen, siirtymävaiheen ohjaus. Mallissa asiakkaita yhdellä palveluohjaajalla voi olla useita, jopa 50 ja asiakassuhteet eivät ole terapeutisia tai kuntouttavia. Jämsän vammaispalveluiden toimintamallissa tähän on kuitenkin tietoisesti lisätty asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava ja tukeva palveluohjauksen toimintatapa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa asiakkaan omia voimavaroja tuetaan, asiakkaan tärkeänä pitämät asiat määrittävät toimintaa ja asiakkaan päätöksentekoa tuetaan. (Pietilä & Seppälä 2003, 13). Tämä asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistava työote näkyy muun muassa palvelusuunnitelmalomakkeissa ja palveluohjauksen työmenetelmissä. Jämsän vammaispalveluilla on käytössä myös kuvatuettu palvelusuunnitelmalomakkeet ja palveluohjaajat tapaavat asiakkaita arkitilanteissa myös palvelusuunnitelmapalaverien ulkopuolella.

3.6 Palvelusuunnitelma ja sen laadintaprosessi

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on asiakirja johon asiakkaan ilmaisemat toiveet ja näkemys voidaan kirjata. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa (Asiakaslaki 812/2000 2: 7§). Palvelusuunnitelma on laadittava viivytyksettä kolmen kuukauden kuluessa asiakkaan tai hänen edustajansa tuotua toive viranomaisen tietoon (VpL 981/2008 3a §).

Erilaisia palvelusuunnitelmalomakkeita on käytössä useita. Hyvä palvelusuunnitelma sisältää kuvauksen henkilön nykytilanteesta, kuvauksen nykyisistä palvelu- ja tukimuodoista, kuvauksen asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeista, tarvittaessa kuvauksen perheen tai huoltajan tuen tarpeista ja yhteenvedon haettavista palvelu- ja tukitoimista sekä suunnitelma niiden toteuttamiseksi (Palvelusuunnitelma).

Jämsän kaupungin vammaispalvelujen yksilöllisen palvelusuunnitelman laadintaprosessin kuvauksen (Liite 2) mukaan palvelusuunnitelman laadintaprosessi alkaa palvelutarpeen esilletulosta. Prosessi jatkuu asiakkaan ohjautumisella oikealle työntekijälle, palvelutarpeen selvittelyllä, palvelusuunnitelmapalaverin valmistelulla ja palaverilla. Palaverin jälkeen suunnitelma tarkastetaan ja allekirjoitetaan, palvelut aloitetaan ja suunnitelman toteutumista seurataan. (Lahti 2010.)

Palvelutarve voi tulla esille asiakkaalta, hänen läheisiltään tai lähipalveluiden henkilöstöltä. Tarve voi tulla esille kirjallisena hakemuksena tai asiakasneuvottelujen ja -tapaamisten yhteydessä. Palvelutarpeen selvittely on aloitettava viimeistään seitsemän päivän kuluessa sen esilletulosta (VpL 981/2008, 3 a §.) Tavoitteena on, että asiakkuus ohjautuu mahdollisimman pikaisesti oikealle työntekijälle, joka vastaa palvelusuunnitelmaprosessista asiakkaan kohdalla.

Jämsän vammaispalveluissa palvelusuunnitelman vastuuhenkilöinä toimivat palveluohjaajat, asumisyksikön esimies, vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä sekä vammaispalvelupäällikkö. Vastuuhenkilö nimetään asiakas tilanteen mukaan. (Lahti 2010.)

Palvelutarpeen selvittelyä tehdään palvelun vaatimalla laajuudella ja asiakkaan kokonaistilanteeseen perehtyen. Tarvittaessa palvelutarpeen selvittelyä laajennetaan yksittäistä hakemusta laajemmaksi koskemaan koko asiakastilanteen kartoitusta. Palvelutarpeen selvittelyä tehdään aina asiakkaan kanssa yhteistyössä ja asiakkaan luvalla. Osa palvelutarpeen selvittelystä tapahtuu asiakkaan muiden hoito-, kuntoutus- ja opetuksen järjestämisen suunnitelmien yhteydessä. (Lehtinen 2016, 6–7.)

Palvelusuunnitelmapalaverin valmistelu toteutuu käytännössä usein palvelutarpeen selvittelyn yhteydessä. Palaverin valmistelussa keskeistä on, että asiakas itse tietää, mitä asioita palaveri koskee, mitä asioita hän haluaa itse palaveriin tuoda, keitä henkilöitä hän haluaa paikalle, missä hän haluaa palaverin pidettävän ja koska palaveri pidetään. Palvelusuunnitelmapalaveriin valmistautumiseen kuuluu myös tarvittaessa asiakkaan tarvitsemien kommunikaatiota tukevien menetelmien valmistelu. (Lehtinen 2016, 4.)

Palaverit pyritään toteuttamaan asiakkaan osallistumista ja omaa päätöksen tekoa tukevalla tavalla. Asiakkaan, perheen ja asiantuntijoiden harkinnan mukaan voi asiakas osallistua vain osaan palaverikeskusteluista. Palaverin tarkoitus ei ole ahdistaa asiakasta tai asettaa häntä liian vaikeisiin valintatilanteisiin. (Palvelusuunnitelma.)

Palvelusuunnitelmapalaverin jälkeen suunnitelman vastuhenkilö kirjoittaa suunnitelman puhtaaksi ja lähettää sen asiakkaalle ja hänen läheisilleen allekirjoitettavaksi. Jämsän kaupungin vammaispalveluissa palvelusuunnitelmat kirjautuvat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään sähköisenä ja paperiset allekirjoitetut suunnitelmat tallennetaan asiakkaan aktiin. (Lahti 2010.)

Palvelujen aloitus voi tapahtua missä tahansa palvelusuunnitelman laadinnan vaiheessa. Yksilöllinen palvelusuunnitelma kokoaa tiedot asiakkaan saamista palveluista. Palvelusuunnitelma ei ole päätös vaan kustakin palvelusta tehdään erillinen palvelupäätös. (Palvelusuunnitelma.)

Palvelusuunnitelman laadinnan prosessissa palvelusuunnitelman seuranta ja arviointi toimii myös seuraavan palvelusuunnitelman tarkastuksen valmisteluna. Palvelusuunnitelmassa sovitaan tarkastuksen ajankohta. Asiakkaalla, hänen läheisillään ja lähipalveluiden henkilöstöllä on mahdollisuus aina pyytää palvelusuunnitelman tarkastusta sovittua ajankohtaa aikaisemmin, mikäli palvelusuunnitelman tarkastuksen tarvetta ilmenee. (Lahti 2010.)

3.7 Päätöksenteko

Sosiaalihuollossa ja vammaispalveluissa asiakkaan saamat palvelut perustuvat viranomaisen tekemään päätökseen (Asiakaslaki 2: 6§). Päätöksestä on käytävä ilmi päätöksen sisältö, päätöksen tekijä, perustelut päätökselle ja lisätietojen antaja sekä ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseen (Hallintolaki 7:44 §; 45 §; 46§).

Kunta voi tehdä palveluita koskevia soveltamisohjeita, jotka täydentävät lakien ja asetusten määrittelemiä palveluita. Soveltamisohjeet turvaavat ja täydentävät kuntalaisten yhdenvertaisen kohtelun toteutumista. Kunnan omat soveltamisohjeet eivät kuitenkaan voi olla ristiriidassa lakien ja asetusten kanssa ja päätöksiä tekevällä viranhaltijalla tulee säilyä mahdollisuus poiketa ohjeistuksesta harkinnan perusteella (Räty 2010, 71).

Päätöksiä tekevälle viranhaltijalle ei ole vammaispalveluissa määritelty koulutus- tai pätevyysvaatimuksia (Räty 2010, 68). Jämsän kaupungin vammaispalveluissa päätösten teko on keskitetty pääsääntöisesti vammaispalvelupäällikölle ja vammaispalvelujen sosiaalityöntekijälle. Vammaispalveluohjaajat tekevät päätökset palveluohjauksen aloittamisesta ja palvelusuunnitelmien laadinnasta. Vammaispalveluohjaajat toimivat muissa päätöksissä tarvittaessa valmistelijoina.

4 PROSESSIAJATTELU PALVELUJEN KUVAAMISEN LÄHTÖKOHTANA

Asiakkaan tarvitsemia palveluita tuotetaan eri tavoilla. Palvelut voivat olla kaupungin omaa tuotantoa tai ostopalveluna ostettuja palveluita. Palvelujen kokonaisuus muodostuu monien prosessien yhteisverkostona. Organisaatioissa prosessiajattelun keinoilla ja sitä kehittämällä päästään asiakaslähteisempään kehittämiseen. (Virtanen & Wennberg 2005, 32–33.)

Jämsän kaupungin aikaisemmassa strategiassa tavoitteeksi asetettiin keskeisten prosessien kuvaaminen. Prosessikuvauksia on tehty Jämsän kaupungin organisaatioissa eri sektoreilla ja tulosalueilla. Sosiaali- ja terveystoimen prosessikuvauksia on nimettynä 29 kappaletta. Jämsän sosiaali- ja terveystoimessa prosessikuvauksia ei ole julkaistu keskitetysti yhdessä paikassa. Tämä on haitannut prosessikuvausten tehokasta hyödyntämistä. (Prosessit ja niiden vastuuhenkilöt.)

Laamanen (2007, 23; 96–97) toteaa, että kuvatut prosessit tuovat järjestystä kokonaisuuden ymmärtämiseen ja ne mahdollistavat työn kehittämistä ja itseohjautuvuutta työssä. Prosessikuvauksien ja kaavioiden tekeminen ei ole itsetarkoitus eikä niiden tekeminen vielä muuta organisaation toimintaa. Tärkeää on ihmisten tiedostava prosessien mukainen toiminta ja prosessien jatkuva arviointi.

Prosessiajattelussa edetään vaiheittain ja tärkeää on ydinprosessien ja tukiprosessien tunnistaminen ja kuvaaminen. Ydinprosessit ovat toiminnalle keskeisiä prosesseja jotka liittyvät suoraan asiakkaiden palveluun. Ydinprosessit alkavat ja päättyvät asiakkaaseen. Tukiprosessit ovat prosesseja jotka tukevat ydinprosessien toimintaa. Prosessiajattelussa tärkeää on määritellä mihin prosessilla pyritään ja rajata prosessit asiakkaasta alkavaksi ja päättyväksi vaikka välissä prosessin omistajan rajat vaihtuisivat. (Tuominen & Laamanen 2011, 21–22; Virtanen & Wennberg 2005, 116.)

Vammaispalvelun palveluprosesseissa on yleistä, että prosessin erivaiheissa vastuu etenemisestä on eri organisaatioilla ja asiakkaita prosesseissa saattaa olla useita. Tyypillisimmillään asiakkaana on sekä vammaispalvelujen käyttäjäasiakas että hänen perheensä. Asiakkuuksien monisäikeisyys on tunnistettava ja ymmärrettävä riittävän selvästi julkishallinnon prosesseissa, ja kehittämisen on lähdettävä liikkeelle asiakkaille tulevasta hyödystä. (Virtanen & Wennberg 2005, 67; 117.)

Menestyville organisaatioille tyypillistä on yhteistyöverkostojen kehittäminen ja eri organisaatioiden verkostoituminen. Organisaatioiden perinteiset muodolliset rakenteet muuntuvat ja merkittävää on, kuinka eri organisaatioiden prosessit sovittuvat toisiinsa ja kuinka tieto prosessien ja organisaatioiden välillä kulkee. (Virtanen & Wennberg 2005, 71; Tuominen & Laamanen 2011, 67.)

Asiakkaan näkökulmasta katsottuna organisaatioiden ja prosessien eri omistajien yhteistoiminnan määrän tarvetta kuvaa hyvin kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen ja nuoren kuntoutus- ja palveluketjun kuvaus

(Liite 1) työntekijän käsikirjassa vuonna 2009. Asiakkaan palvelupolkuun liittyy monia toimijoita ja organisaatioita, joiden prosessien sujuvuus vaikuttaa suoraan asiakkaan saamaan palveluun. Vaikka prosessien kuvaus ei ole itsetarkoitus eikä prosessiajattelun ydin, on kuvaamiseen kiinnitettävä huomiota. Selkeästi kuvatut prosessit mahdollistavat henkilöstölle helpommin prosessien kuvauksien mukaisen toiminnan asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisen palvelumallin lähtökohtana on kyseessä olevan julkisen palvelun luonne, jossa asiakkaiden tarpeet suhteutetaan organisaation toiminta-ajatuksen. (Virtanen & Wennberg 2005, 67.)

Asiakaslähtöisessä prosessien kuvaksessa ja kuvausten laadinnassa otetaan avainryhmät mukaan prosessien kehittämiseen. Tämä tarkoittaa että palveluja kuvaavien prosessien laadinnan lisäksi on tarpeellista miettiä myös prosessia jossa kuvaukset laaditaan. Tärkeää on miettiä, millä tavoin keskeiset toimijaryhmät ovat mukana prosessien eri vaiheissa. (Vuokkila-Olkkonen & Hyväri 2015, 66.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä luku käsittelee opinnäytetyöhön liittyvää tutkimusprosessia. Kuvaan aluksi tutkimustehtävän ja tutkimuskysymyksen, minkä jälkeen käsittelen aineiston hankinnan ja analyysin. Lopuksi tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Tutkimukseni ensimmäiset ideat ja alustavat tutkimussuunnitelmat nousivat vuoropuhelussa työn tilaajan kanssa. Tutkimuksen tekeminen aiheesta, josta olisi hyötyä omalle työlle ja työyhteisölle motivoivat tekemistäni. Aiheen tuttuus ja ajankohtaisuus sekä innostukseni aiheeseen aiheuttivat aluksi tutkimussuunnitelmaan moniulotteisuutta, laajuutta ja hajanaisuutta, joka vaati tehokasta rajaamista.

Merkittävä rajaaminen muodostui työntekijänäkökulman valinnasta tutkimustehtävään. Oma roolini työntekijän käsikirjaa käyttävänä asiantuntijana ja sen aikaisempaa versiota laatineena asiakastyöntekijänä ei mahdollistanut asiakashaastattelujen toteutusta tutkimuksessani. Tutkimuksen tilaaja on etsinyt opinnäytteen tekijää asiakaslähtöisen Bikva-arvioinnin tekemiseen palveluista.

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä oli laadullisen tutkimuksen avulla selvittää asiantuntijatyöntekijöiden näkemyksiä työntekijän käsikirjan päivityksen tarpeellisuudesta, sisällöstä ja toteutustavasta. Toteutin tutkimukseni teemahaastatteluna. Haastateltavat työntekijät tekevät työtä kuntoutus- ja palveluketjun asiantuntija- tai esimiestehtävissä. Tutkimuskysymykseksi muodostui: Mitä näkemyksiä työntekijöillä on työntekijän käsikirjasta?

5.2 Aineiston hankinta ja analyysi

Toteutin tutkimukseni teemahaastatteluna. Teemahaastattelu etenee tutkimuksen kannalta keskeisten teemojen varassa, jotka tutkija on etukäteen päättänyt. Teema-alueiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella eri haastatteluissa. Haastattelija huolehtii, että haastateltavien kanssa puhutaan ainakin jossain määrin samoista asioista. Haastattelijalle ei ole kuitenkaan valmiita kysymyksiä vaan tukilista teemoista. Haastattelujen litterointia jäsentää teema-alueiden muodostama konkreettinen kehikko. Teemahaastattelussa pyritään tuomaan tutkittavien ääni kuuluviin. (Eskola & Suoranta 2001, 86–88; Hirsijärvi & Hurme 2004, 47–48.)

Tutkimustani varten toteutin kuusi yksilöhaastattelua ja yhden ryhmähaastattelun. Ryhmähaastatteluun osallistui kolme työntekijää, joiden työnkuvassa on yhdistäviä tekijöitä. Kaikki haastateltavat olivat Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ja Jämsän Terveys Oy:n työntekijöitä, jotka tekevät työtä aikaisemman vuonna 2009 toteutetun työntekijän käsikirjan asiakasryhmän kanssa. Haastateltavat työntekijät toimivat kuntoutus- ja palveluketjun asiantuntija- tai esimiestehtävissä.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kokoa ei määrittele tutkimuksellinen tavoite etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia tai keskimääräisiä yhteyksiä vaan tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Tutkimuksen resurssit ja tutkimuskohde määrittävät tarvittavan aineiston määrää. Määrän voidaan katsoa olevan riittävä, kun haastatteluissa esiin nousevat asiat alkavat keräytyä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 179, 181–182.) Tutkimukseni aineisto on riittävä, koska tutkimukseen osallistuivat tutkimuksen kannalta kaikki keskeiset työntekijät.

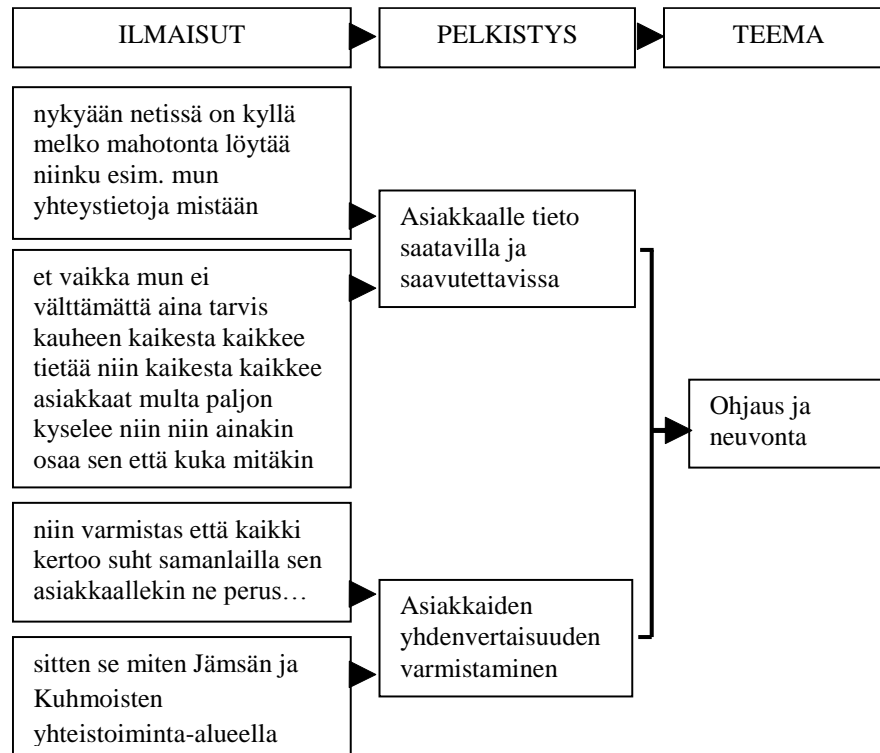
Haastattelut toteutin 30.10.–13.11.2015 teemahaastatteluina, jotka nauhoitin ja sen jälkeen litteroin. Käytössäni oli oma digitaalinen nauhuri, jonka toiminta ja käyttö olivat tuttua. Ennen varsinaisten haastattelujen totutusta testasin teemoja ja apukysymyksiä vastaamalla niihin itse. Harjoituksen vuoksi litteroin myös oman haastatteluni. Jätin sen kuitenkin tutkimusaineiston ulkopuolelle, koska omassa vastauksessani esiin tulleet teemat nousivat esiin myös muussa aineistossa. Hyvä ennakkovalmistautuminen haastattelutilanteisiin kannatti, sillä haastattelut sujuivat ilman ongelmia.

Haastattelujen muodostama aineisto oli litteroituna 24 sivua 1 rivivälillä. Litteroinnin tarkkuus määräytyy tutkimuksen tavoitteiden mukaan (Vilkkä 2015, 137). Toteutin litteroinnin haastattelujen sanatarkkana litterointina, mutta haastattelussa esiintyviä taukoja tai painotuksia en erikseen merkinnyt ellei niillä ollut aineiston ymmärrettävyyden kannalta olennaista merkitystä. Litteroinnissa merkitsin omat kommenttini ja aineiston tulkintaan vaikuttavat tarkennukset, kuten naurun hakasulkujen sisään. Aineistossa yhdistin yksilöhaastattelujen ja ryhmähaastattelun aineiston ja analysoin ne yhtenäisenä aineistona teemoittelua käyttäen.

Teemahaastattelun aineiston analyysissä teemoittelu on luonteva tapa. Teemoittelussa on merkitystä sillä, mitä kustakin temasta on sanottu. Aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan. Teemat, joista haastateltavien

kanssa puhutaan, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista. (KvaliMOTV, Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93.)

Aineiston teemoittelun aloitin poimimalla litteroimastani aineistosta kokonaiset sanatarkat ilmaisut esille nousseista asioista ja järjestelin ne karkeasti neljän teeman alle. Tämän jälkeen yleistin ja pelkistin ilmaisuja ja tarkastin ilmaisujen sijoitteluja teemojen alle. Teemojen sisällä tein edelleen ilmaisujen pelkistämistä ja teemojen yhdistymistä. Näin aineiston ilmaisut pelkistyivät teemoiksi (Kuvio 1).



Kuvio 1. Esimerkki tutkimusaineiston ilmaisujen pelkistämisestä teemoiksi

Käytin teemoittelussa apuna tavallista Excel taulukko-ohjelmaa. Ohjelmalla oli helppo taulukoida ilmaisuja ja tehdä tarvittavia kopioita ilmaisuista, jotka kuuluvat useisiin eri teemoihin. Taulukon järjestely erilaisten numero- ja kirjainkoodien avulla oli helppoa. Aineiston analysoinnin edetessä pystyin myös tarvittaessa palamaan vaivattomasti alkuperäisiin sanatarkkoihin ilmaisiin.

5.3 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdetta lähestytään kokonaisvaltaisesti ja lähtökohtana on kuvata todellista elämää ja tuoda tutkittavien näkemyksiä esille. On kuitenkin huomioitava, ettei laadullisen tutkimuksen aineisto ole vapaa tutkijan arvolähtökohdista vaan arvot ohjaavat tutkittavan ilmiön tulkintaa. (Hirsijärvi ym. 2009, 161.)

Tässä tutkimuksessani aineistoa tulkitessani olen tiedostanut oman roolini myös haastateltavien muodostaman asiantuntijatyöryhmän jäsenenä. Olen osallistunut aikaisemman vuonna 2009 toteutetun työntekijän käsikirjan laadintaan. Tutkittavan ilmiön ja toimintatavan tunteminen auttoivat minua tutkijana tutkimuksen suunnittelussa ja aineiston tulkinnan vaiheessa. Koska tutkimukseni tavoite on luonteeltaan työn tekemiseen liittyvän kehittämistyön alkukartoituksen kaltainen, ei roolini myös asiantuntijatyöryhmän työntekijänä aiheuttanut eettistä ongelmaa tutkimukselleni.

Olin tutkimuksessa aktiivisessa roolissa haastattelijana, koska käsitykseni tutkittavasta ilmiöstä oli muodostunut kokemuksen ja käytännön työn perusteella. Koehaastattelun tekeminen itselle ja litteroinnin harjoittelu omalla haastattelulla harjoitti paitsi nauhurin käyttöä ja litterointia, myös tutkittavan aiheen tarkastelua käsitetasolla.

Koko tutkimusaineiston tarkastelu osoitti, että lähes jokaisessa haastattelussa esiintyi niiden loppupuolella jokin suora kysymys tai kommentti, joka liittyi työrooliini vammaispalveluohjaajana. Näiden pienten keskustelujen teemat eivät olleet haastattelun kannalta merkittäviä, mutta kuvasivat mielestäni laadulliseen tutkimukseen liittyvää subjektiivisuutta. Jokainen tutkimuksessa tehty ratkaisu perustuu lopulta tutkijan subjektiivisiin valintoihin. Subjektiivisuuden avoin tiedostaminen ja erilaisten tulkintojen mahdollisuus ovat laadullisen tutkimuksen perusajatuksia. (Puusa & Kuittinen 2011, 167–169.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Jaottelin tutkimukseni tulokset asiantuntijatyöntekijöiden haastatteluista tehdyn teemoittelun mukaan. Näitä teemoja oli kolme: asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta, työn tekemisen sujuvat prosessit sekä muutokset toimintaympäristössä. Haastateltavien ajatuksia käsikirjan laadinnasta ja toteutuksesta kokosin omaan kappaleeseen. Jokainen kappale sisältää suoria lainauksia kuvaamaan haastateltavien aitoja ilmaisuja. Olen muuntanut selvät murreilmaisut yhteiselle puhekielellemme varmistaakseni haastateltavien tunnistamattomuuden.

Tutkimukseni tulokset osoittavat, että haastateltavat pitävät työntekijän käsikirjan toteuttamista tärkeänä. Haastateltujen työntekijöiden mielestä käsikirjan tulisi olla selkeä, tiivis ja ajan tasalla oleva.

...että lyhyesti ja ytimekkäästi ne täsmä tiedot - niin ja joku joka päivittää ne sitte sekin täytyy olla sit jonkun homma. Se oliski sitten varmaan ensimmäinen Suomessa jos se olis ajan tasalla [hymyilyä] ja toimiva ja helppo [naurua]

Käsikirjaan haastateltavat toivovat perustietoa ja toimintatapojen kuvausta. Sen lisäksi sähköiseen käsikirjaan toivottiin lisätiedon hankkimista varten luotettavia linkkejä. Haastateltavat toivat esille oman mieltymyksensä lukea käsikirjaa mieluummin tulostettuna tai kirjana kuin tietokoneen näyttöruudulta. Kuitenkin toiveet sisällöstä, toteutuksesta ja päivityksestä kuvasivat

sähköisesti toteutettua käsikirjamallia. Haastateltavat näkivät käsikirjan julkaisemisen julkisesti myös asiakkaille hyvänä asiana.

6.1 Asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta

Tutkimuksessani aineistossa asiakas nousi esille useita kertoja eri yhteyksissä. Haastateltavat käyttivät asiakas sanaa tarkoittaessaan käyttäjäasiakasta tai hänen läheisiään. Muiden organisaatioiden ja tulosalueiden työntekijöistä ja yhteistyökumppaneista ei puhuttu asiakkaina vaan tilanteeseen kulloinkin luontevasti sopivalla termillä, esimerkiksi työkaverina tai ammattilaisena.

Käsikirjasta ajateltiin tulevan suoraa hyötyä asiakkaalle annettavaan ohjaukseen ja neuvontaan. Käsikirjan toivottiin sisältävän selkeitä visuaalisia materiaaleja, joita voisi käyttää asiakkaan ohjauksessa ja jotka antaisivat selkeän kuvan, kuinka palvelut Jämsässä toimivat. Lisäksi selkeiden kuvausten ja luotettavien linkkien löytyminen käsikirjasta katsottiin tukevan sekä asiakkaita että työntekijöitä.

Asiakkaalle annettavassa ohjauksessa ja neuvonnassa esille nousi käsikirjan merkitys myös asiakassuhteen muodostumisessa ja asiakkaan ohjautumisessa oikealle henkilölle. Tutkimuksen aineistosta käy ilmi, että haastateltavat näkevät palveluiden sisältöjen ja saatavilla olevien palveluiden kuvauksien käsikirjassa hyödyttävän asiakasta.

Tutkimuksessa ilmeni selvästi myös haastateltavien halu antaa ohjausta ja neuvontaa asiakkaalle mahdollisimman oikea-aikaisesti ja sujuvasti. Tärkeäksi nähtiin myös kyky antaa ohjausta ja neuvontaa niistä asioista, jotka eivät suoraan ole oman työnkuvan piirissä, mutta joista asiakas työntekijältä kysyy. Tai antaa ainakin oikeita neuvoja kenen puoleen asiassa voi kääntyä.

... jos sieltä löytyykin perusteet sille minkä takia jonkun lapsi tai minkä takia minä itse en kuulukaan erityisneuvolaan niin sillä laillahan siitä taas on asiakkaalle hyötyä

...ja sitten sieltä vois vinkata et täältä näät ihan nää perusjutut ja siitä olis linkki sitte mikä olis sellanen turvallinen sivu käydä katsomassa

... työntekijät jotka sitä tarvii nii löytää sen niinku todella helposti ja sitten se onko se asiakkaille, mun mielestä meidän toiminta sais olla sillä tavalla avointa että myös niinku asiakkaat vois niinku nähdä sen että miten se heidän palvelunsa etenee ja että mikä tää kokonaisuus

Aineistossa esille nousee haastateltavien vastuuntunne asiakkaan selviämisestä ja oikeiden palvelujen saamisesta. Tärkeänä nähdään asiakkaan oman osallisuuden vahvistaminen. Ohjaukseen ja neuvontaan eri-ikäisille ja eri palvelujen piiriin kuuluville halutaan käsikirjasta selkeitä ohjeita ja tukea. Haastateltavat pohtivat esimerkiksi maahanmuuttajien palveluita jatkossa,

lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineasioita ja asiakastilanteita joissa asiakkaalla on monia hoito- ja ohjauskontakteja.

... että mitkä on niinku sellasia kohtia missä niinku varmistetaan se että sillä asiakkaalla on niinku riittävästi tietoa siitä omasta tilanteestaan

Haastateltavat nostavat esille käsikirjan mahdollisuuden nostaa ohjauksen ja neuvonnan yhteneväisyyttä ja tasalaatuisuutta. Haastatteluaineistossa viitataan tässä kohtaa myös useasti nopeasti muuttuvaan toimintaympäristöön. Käsikirjan toivotaan koskevan kaikkien ikäryhmien palveluita ja palvelukuvauksia.

... niin varmistas että kaikki kertoo suht samanlailla sen asiakkaallekin ne perus tiedot

... epäreilua jos vain jonkun ikäryhmän palvelupolku on kuvattu

Asiakkaan saaman ohjauksen ja neuvonnan yhteydessä aineistosta nousee esille kritiikkiä nykyisiä toimintamalleja kohtaan. Jämsän kaupungin ja Jämsän Terveys Oy:n Internet-sivuja ei pidetty esteettöminä ja saavutettavina. Samaa ongelmaa todettiin olevan myös muilla asiakasorganisaatioilla.

... nykyään netistä on kyllä melko mahotonta löytää niinku esim. mun yhteystietoja mistään jos ei osaa aivan oikeita sanoja käyttää

... itekään muista näitä mitä nää on. Pitää mennä pitkän ketjun ennenku sieltä löytyy

Asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta ovat esillä aineistossa laajasti. Ohjaus ja neuvonta nähdään omana kokonaisuutenaan, mutta myös asiakasohjaukseen ja vuorovaikutukseen liittyvänä jatkuvana tehtävänä. Ohjauksen ja neuvonnan teema oli esillä vahvasti myös käsikirjaan liittyvien työn tekemisen prosessien pohdinnassa.

6.2 Työn tekemisen sujuvat prosessit

Kaikissa tutkimukseni haastatteluissa tuli esille palveluprosessit jossain muodossa. Esille tuli perusteluja prosessien kuvaamisen tarpeellisuudesta tai toiveita prosessikuvauksien toteutuksesta. Lisäksi monet työkirjan toteutukseen liittyvät konkreettiset pohdinnat voidaan yhdistää sujuvien työprosessien teemaan. Käsikirjaan liittyvät toiveet ja odotukset voi lyhyesti tiivistää seuraaviin lainauksiin:

... jotakin sellasta käsitystä et mitä täällä tehään ja kuka tekee mitäkin

... ei tehdä päällekkäisyyksiä ... ja tarkastetaan sitten rinnakkaisia

Kuten ohjauksessa ja neuvonnassa myös sujuvien prosessien kuvaamisen käsikirjassa katsottiin hyödyntävän sekä asiakasta että työntekijää. Haastatteluissa tuli esille myös ajantasaisten prosessikuvauksien hyöty organisaatiolle. Kuvausten nähtiin vähentävän päällekkäistä työtä ja tehostavan prosessien toimintaa. Käsikirja nähtiin paikkana, jossa prosessikuvausten tarkastelu olisi luontevaa ja työn tekemistä sujuvoittavaa. Käsikirjan päivityksen yhteyteen liitetty prosessien tarkastelu varmistaisi haastateltavien näkemyksen mukaan osaltaan myös työn sujuvuutta ja toimintaan sitoutumista.

Haastattelujen aineistosta käy ilmi, että työntekijän käsikirjaan liitettyjen prosessikuvausten nähdään parantavan myös palvelun toteutusta. Yhteistyö työntekijöiden välillä helpottuisi ja palveluketjun kokonaisuutta olisi helpompi tarkastella. Samalla myös asiakkaan omaa panosta omassa palveluketjussaan voidaan tarkastella ja sitä kautta tukea.

... sitten että myöskin se että se ketju toimii niin että sinne ei jää palveluihin aukkoja asiakkaille

... sillä tavalla mieltäisin niinku myös organisaation näkökulmasta että et sen pitää olla niinku mahdollisimman sujuva

... jos se käytäs vaikka työryhmänä läpi vaikka tietyn väliajoin kerran kahdessa vuodessa kerran kolmessa vuodessa niin se varmaan menisi paremmin käytäntöön ja mitä paremmin on yhteiset pelisäännöt ja systeemit sovittu niin sen paremminhan ne yleensä toteutuu

Määrällisesti eniten haastatteluissa ilmeni ajatuksia prosessien toimivuuteen liittyen. Käsikirjan toivottiin sisältävän selkeitä tehtäväkuvauksia ja työntekijöiden yhteystietoja sekä prosessien kehittämisen suuntaviivoja. Haastateltavat pohtivat esimerkiksi kehitysvammaisuuden diagnosointiin ja ensitiedon antamiseen liittyviä prosessikuvauksia.

Aineistossa ilmeni haastateltavien toive siitä, että käsikirjassa olevat prosessikuvaukset lisäisivät myös yhteistyökumppaneiden ja muiden asiantuntijoiden tietoisuutta palveluista ja niiden järjestämistavasta. Erityisesti Jäm-sän erityisneuvolan prosessikuvaukselle nähtiin tarvetta käsikirjassa.

... sitte tää tieto myös sitten muillekin tahoille jotka nyt ihan ei ole tässä kehitysvammaisten kanssa päivittäin tekemisissä tai se ei ole sitä pääasiallista työtehtävää

... tällä hetkellä erityisneuvola ja aina tästä taaksepäinkin niin se on ollu sellasta vaikeasti myös muille esim. hallinnolle selitettävä asia. niin jos siitä olis joku selkee juttu niin auttasko se sitten

Käsikirjan ja prosessikuvausten merkitys uusien työntekijöiden perehdytyksessä nousi esille aineistossa. Erityisen merkittäväksi käsikirjan merkitystä pidettiin niissä tilanteissa joissa uudella työntekijällä ei ole aiempaa kokemusta vammaispalveluista tai kehitysvammahuollosta. Käsikirjan uskottiin nostavan työntekijöiden osaamista ja lisäävän ymmärrystä kokonaisuudesta.

6.3 Muuttuva toimintaympäristö

Haastattelut toteutettiin marraskuun alussa 2015. Vain kahta kuukautta aiemmin oli suuri osa sosiaali- ja terveyspalveluita siirtynyt Jämsän kaupungilta Jämsän Terveys Oy:lle. Tuossa vaiheessa aineistosta ei noussut esille muutoksen vastustamista tai arvostelua. Muutosajankohdan läheisyys näkyi aineistossa lähinnä odotuksena toimivien ratkaisujen löytymisestä käytännön kysymyksiin ja luottamuksena palveluiden jatkumiseen entisellään.

... nyt vielä tää haaste tietenkä vielä on yksityistä toimijaa tai on siellä ulkoistetussa ja sitten tää kaupungin oma toiminta että nää kaikki kuitenkin että se ei asiakkaalle päin saa näkyä tai ei näy että on jotain tai ei pitäis tietenkään olla mitään rajoittoa

... että kirjoittais käytännöt mitä nyt jo toteutetaan paperille niin kylhän se selkeyttää monesti niitä ei tarvis keksiä mitään uutta vaan kirjoittaa ne paperille se mitä nyt jo tehdään, siitähän se yleensä lähtee

Aineistossa esille nousi Jämsän erityisneuvolan erityinen asema paikallisessa muutoksessa ja toisaalta sen erikoisuus suhteessa muiden alueiden kehitysvammapoliklinikoiden toimintaan. Käsikirjan toivottiin selkeyttävän erityisneuvolan toimintaa.

... nimenomaan meidän erityisneuvolan työryhmästä on siirtynyt henkilöstöä sinne niin et nyt sitten tehdään näkyväksi tätä prosessia

... oisko se nimenomaan tähän meidän erityisneuvolaan vai ylipäätään erityisneuvolaan kun musta tää on erityislaatuinen kuvio tää meidän oma verrattuna

Toimintaympäristö on laajasti muutoksessa sosiaali- ja terveyspalveluissa, ja muutoksia on tapahtunut myös muissa vammaispalveluissa lähellä olevissa organisaatioissa. Varhaiskasvatuslaki ja vanhuspalvelulaki ovat uudistuneet, ja molempien sektoreiden paikallisissa palvelurakenteissa on tapahtunut muutoksia. Tutkimuksessani haastateltavat tuovat esille käsikirjan merkitystä myös näihin muutoksiin varautumisessa ja niiden ennakoinnissa. Muutoksia todettiin tulevan niin nopealla vauhdilla, ettei muutosten vaikutusten arviointiin omaan työhön jää riittävästi aikaa. Käsikirjan toivottiin helpottavan ajantasaisen tiedon löytymistä.

... et sit ne linkki ja lähteet mistä löytyy se ajantasinen se oikea koska nytenkin kun tiedämme että on niin paljon on lakimuutoksia vireillä ja menossa

... pakolaisia rupee tulenaan ja jos siellä on sitten vammaisia henkilöitä niin mikä on kaupungin vammaispalvelun rooli siinä

Haastattelujen aineistossa vain sivuttiin valtakunnallisesti merkittävää Sote-uudistusta. Aihe mainittiin, mutta sitä ei pohdittu tarkemmin. Tähän lienee syynä oman organisaation juuri toteutunut muutos ja Sote-ratkaisun epämääräisyys ja kaukaisuus.

6.4 Käsikirjan laadinta ja toteutus

Haastateltavista suurin osa ilmoitti käyttäneensä aikaisempaa työntekijän käsikirjaa vähän tai ei ollenkaan. Siitä huolimatta kaikki haastateltavat pitivät käsikirjan toteutusta hyvänä asiana. Aikaisempi, vuonna 2009 hanke työnä toteutettu työntekijän käsikirja sisälsi paljon yleistä tietoa kehitysvammaisuuden syistä, lainsäädännöstä ja palveluista. Tutkimukseni aineistosta käy ilmi, että käsikirjan toivotaan olevan selkeästi Jämsän ja yhteistoiminta-alue Kuhmoisten palveluita kuvaava sekä asiakkaita ja työntekijöitä palveleva. Tähän vaikuttaa se, missä käsikirja on saatavilla ja kuinka sen laadinta ja päivitys toteutetaan.

... Jo nyt tässä kun on nämä kaksi organisaatiota Jämsän Terveys ja Jämsän kaupunki et tietenkin pitäs mieltä missä se on niinku kätevästi kaikkien saatavilla

... se päivittäminen on tärkeää se että jos se kirja oikeesti menee vanhaksi ja se tieto on siellä vanhaa niin ei siinä on mitään järkeä enää pitää työkirjana se että asiat tapahtuu niin nopeesti mutta että kuinka me pysytään niiden tapahtumien perässä

Käsikirjan laadinnan prosessin nähtiin vahvistavan työntekijöiden sitoutumista käsikirjan käyttöön ja päivitykseen. Laadinnan esitettiin tapahtuvan ryhmässä joka kokoonpano ja työskentelytiheys muokkautuisivat tarpeen mukaan. Esimiesten osallistumista käsikirjan laadinnan toteutukseen pidettiin myös tärkeänä.

...että jokainen kattos vaikka vähän omaa osa-alueitaan

... joku kuitenkin tsekkais sen kokonaisuuden siinä, esimiehen se pitää tarkastaa ja nyt kahden organisaation.

...ne hyväksyisi että me alamaiset täällä olemme päivittäneet tietoja oikein tai sillain ja päivitetty ajan tasalle

Tutkimukseni tuloksissa käy ilmi, että käsikirjan ajatellaan olevan avoin kaikille, eli myös asiakkaiden nähtävissä. Samalla myös pohdittiin resursien riittävyyttä arkityössä ja käsikirjan antamia lupauksia asiakkaalle. Käsikirjan toivottiin olevan realistinen ja olemassa olevaa toimintaa kuvaava

...ettei sinne tuu mitään sitte luvata mahottomia

... ja tässä katotaan sillain riittävän ylös asti että me oikeesti pystytään ne tuottamaan

... tavallaan niinku lukis jostakin jonkun työnkuvasta vaikka tämmösestä niin tulis sekin vähän tsekattua ei olis niinku asiakkaalla väärä käsitys, eikä työntekijöillä työkavereilla ei olis, eikä johdolla – tai olis edes joku käsitys [nauraa]

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli tuoda asiantuntijatyöntekijöiden näkemyksiä työntekijän käsikirjasta kehittämistoiminnan välineeksi. Tutkimukseni tuloksista voidaan tehdä suuntaa-antavia johtopäätöksiä työntekijöille suunnatun käsikirjan merkityksestä. Käsikirjan tavoitteena voidaan pitää hyvän käytännön luomista. Sosiaalialalla käytössä olevan hyvät käytännöt-käsitteen erilaisissa määritelmässä yhteistä on prosessiajattelu ja parhaisiin tuloksiin johtavien keinojen kuvaaminen. Käytäntöjä on muokattava ja ne muokkautuvat siirrettäessä niitä eri toimintaympäristöihin vaikka tutkimusaihe olisi sama. (Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri & Seppänen-Järvinen 2007, 44–45.)

Tutkimukseni tuloksiin vaikuttaa se, että haastateltavat ovat tehneet asiantuntijatyötään jo pidemmän aikaa ja he ovat vakituksessa työsuhteessa. Vaikka asiantuntijatyöntekijät tapaavat yksittäisiä asiakkaita suhteellisen harvoin on asiakas silti tullut tutuksi vuosien aikana. Tutkimukseni tuloksissa tulee selkeästi esille asiakasnäkökulma ja käsikirjaa koskevien näkemyksiä perusteltiin useasti asiakkaalle tulevalle hyödyllä. Sitoutuminen asiakastyöhön, verkostotyöhön ja niiden kehittämiseen on vahva. Tämä näkyi myös myönteisenä suhtautumisena opiskelijan tekemään haastattelututkimukseen.

Tutkimuskysymykseeni ”Mitä näkemyksiä työntekijöillä on työntekijän käsikirjasta?” haastattelujen aineisto antoi selkeitä vastauksia eikä aineistossa tullut esille ristiriitaisuuksia. Kaikissa haastatteluissa nousivat esille teemat asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta, työn tekemisen sujuvat prosessit sekä muutokset toimintaympäristössä. Yksimielisiä oltiin käsikirjan laadinnan tarpeellisuudesta.

Käsikirja esitetään laadittavaksi yhteistyössä, mutta ei isona työryhmänä. Valmistelussa esitetään koottavaksi käsikirjan runko, jota tarkastellaan ja täydennetään moniammatillisessa yhteistyössä. Yhteistyö mahdollistaa käsikirjan laadinnan prosessin aikana toteutuvan oman toiminnan tarkastelun. Toiminnan tarkastelu erilaisista näkökulmista mahdollistaa arvioinnin ja

tarvittaessa vaihtoehtojen löytymisen omalle toiminnalle (Toikko 2012, 157).

Heinämäki (2014, 59) toteaa, että asiakaslähtöisten ja sujuvien palvelukokonaisuuksien muodostumisessa uudet organisaatorajat sosiaali- ja terveydenhuollon yhtymäkohdissa saattavat muodostaa myös uusia rajoituksia toimintojen yhtymäkohtiin. Käsikirjan laadinta pikaisesti pienentäisi uusien rajoitusten riskiä ja edistäisi sujuvien palvelukokonaisuuksien muodostumista. Asiakkaalle annettavan ohjauksen ja neuvonnan näkökulmasta tavoitteena on käsikirja, joka ylittää organisaatorajat.

Tutkimukseni aineistossa esille tulleet erityisneuvolapalvelu sijoittuu juuri sosiaali- ja terveydenhuollon ja kahden organisaation yhtymäkohtaan. Erityisneuvolatyöryhmä koostuu sekä Jämsän kaupungin vammaispalvelun että Jämsän Terveys Oy asiantuntijatyöntekijöistä. Erityisneuvolatyön voidaan nähdä sijoittuvan myös paikallisen perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välimaastoon. Tämän erityisen kokonaisuuden vuoksi erityisneuvolatyön kuvaaminen voisi olla, valtakunnan ajankohtaista termiä käyttäen, kärkihanke työntekijän käsikirjan laadinnassa.

Asiakkaalle annettava ohjaus ja neuvonta ovat yksi erityisneuvolapalvelun perustehtävistä. Tutkimuksessani esille tulleet näkemykset työntekijän käsikirjan mahdollisuuksista tukea ohjaus ja neuvontatyötä ovat adekvaatteja myös erityisneuvolapalvelua tarkasteltaessa. Erityisneuvolapalvelussa ja siihen liittyvässä työryhmätyöskentelyssä prosessien kuvaaminen on tärkeää. Prosessit nivovat ehkä muuten irralliseksi jäävät asiat yhteen ja prosessit tukevat organisaatioiden strategisten tavoitteiden saavuttamista (Moi-sio & Ritola n.d. 83).

Tutkimukseni tuloksissa käy ilmi, että käsikirjan ajatellaan olevan avoin kaikille, eli myös asiakkaiden nähtävissä ja käytettävissä. Tutkimuksen aineistosta ei voi päätellä, tarkoittavatko vastaajat tässä kohdassa käyttäjäasiakasta vai hänen perhettään ja läheisiään. Kirjallisen informaation lisäämistä asiakkaiden, perheiden ja organisaatioiden kesken on ehdotettu jo 2008 toteutetussa Bikva-arvioinnissa (Yli-Hynnä 2008, 12).

Avoimuus, palveluhenkisyys ja yhteistyökyky ovat myös Jämsän uuden kaupunkistrategian arvoja (Strategia 2025 Jämsä). Laadittava työntekijöiden käsikirja ei voi olla ristiriidassa Jämsän kaupungin strategian kanssa ja käsikirjan sisällön laadinnassa on otettava huomioon myös laajemmin toimintaympäristöön vaikuttavat lakimuutokset ja YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen näkökulmat.

Työntekijän käsikirjan voidaan nähdä kuvaavan palvelujärjestelmää joka muodostuu useista erilaisista ammatillisista palveluista. Toikon (2012, 154) mukaan palvelujen muodostamat ketjut ja portaat eivät saa olla niin hierarkisia, että ne estävät asiakasta saamasta tarpeitaan vastaavia konkreettisia palveluita läheltä. Haastateltujen työntekijöiden mielestä käsikirjan tulisi olla selkeä, tiivis ja ajan tasalla oleva. Tämän voisi esittää myös tavoitteeksi työntekijän käsikirjassa kuvattavalle palvelukokonaisuudelle.

8 POHDINTA JA ARVIOINTI

Opinnäytetyöni aiheen valinta ja valittu tutkimusmenetelmä teemahaastattelu ovat olleet kohdallani onnistuneita valintoja. Koko opinnäytetyöprosessin aikana kiinnostukseni aiheeseen ei hiipunut ja haastattelujen valmistelu, toteutus ja aineiston teemoittelu oli innostavaa.

Näkemykseni työntekijän käsikirjasta olivat tutkimukseni alkaessa pitkälti samat kuin tutkimuksen haastateltavilla. Erilaisia näkemyksiä ja ajatuksia on syntynyt opinnäytetyön tekemisen loppuvaiheessa. Tähän vaikuttaa voimakkaasti opinnäytetyön laadinnan aikana tehty harjoittelu Kehitysvammaisten Palvelusäätiössä, joka on omaisjärjestötaustainen säätiö, jonka näkökulma on vahvasti asiakaslähtöinen. Harjoitteluni aikana kertynyt uusi tieto ja eri näkökulma palvelujärjestelmään on saanut minut pohtimaan käsikirjan laadintaa korostetusti asiakasnäkökulmasta.

Tutkimuksessani työntekijät pitivät selkeän, tiivin ja ajantasalla olevan työntekijän käsikirjan laadintaa tärkeänä ja käsikirjan julkaisua avoimesti kaikkien nähtävälle hyvänä asiana. Tätä näkemystä haastateltavat perustelivat asiakkaalle tulevalla hyödyllä. Omissa pohdinnoissani olen jäänyt miettimään, olisiko oikea aika kääntää ajattelua siten, että käsikirjan laadinta aloitettaisiin paikallisesta asiakkaille suunnatusta käsikirjasta työntekijöille suunnatun käsikirjan sijaan.

Muuttuneessa toimintaympäristössämme yhteistä eri prosesseille ja organisaatioille on asiakas. Asiakkaalle suunnattua selkeään, tiiviistä ja ajan tasalla olevaa käsikirjaa pystyisivät myös työntekijät hyödyntämään. Tämän asian pohdinta ja pyörittely omassa mielessäni on ollut mielenkiintoinen lisä opinnäytetyön johtopäätösten teossa. Tutkimuksen aineistossa asiakkaalle suunnatusta käsikirjasta aloittaminen ei tule esille vaan ajatus on omani ja sen vuoksi pohdintaan kuuluva, ei johtopäätöksiin.

Tutkimukseni aineistossakin esille noussut jatkuvan muutoksen tila ja huoli siitä, kuinka pysymme muutoksessa perässä, konkretisoitui myös opinnäytetyöni tekemisen prosessissa. Merkittäviä vammaisten henkilöiden elämään vaikuttavat muutoksia on tekeillä, ja vammaista henkilöä koskettavat kaikki sosiaali- ja terveystieteiden muutokset. Näissä muutoksen pyörteissä on huolehdittava myös käyttäjäasiakkaan äänen kuuleminen. Juuri julkaistussa kehitysvammaisten asumisohjelman loppuraportissa todetaan, että omaisten näkökulma syrjäyttää usein kehitysvammaisen ihmisen äänen palvelujen suunnittelussa. Tuettu päätöksenteko ja siihen liittyvien kommunikaation apuvälineiden ja materiaalien kehittäminen on yksi keino vammaisen henkilön mielipiteen ilmaisun vahvistamiseen (Seurantaryhmän loppuraportti 2016, 35–36.)

Koska opinnäytetyöni tilaajana toimi oma työnantajani, on kaikki luettu materiaali ja kirjoitettu teksti hyödyttämässä myös omaa työtäni. Mielenkiintoinen työntekijän käsikirjan laadinnan prosessi on edessä ja tiedän pääseväni osallistumaan siihen. Uskon nauttivani tehtävästä. Minulle on lukihäiriöni vuoksi kirjoittamiseen liittynyt paljon rasitteita ja epäonnistumisen

tunnetta. Tämän opinnäytetyön puristamisen jälkeen uskon varsinaisen käsikirjan laadinnan olevan helpompaa.

Vaikeat hetket opinnäytetyön prosessissa sijoittuvat kohdallani alkuun ja aiheen rajaukseen sekä loppuun ja tekstin viimeistelyyn. Kiinnostava aihe vaatii koko prosessin aikana rajaamista ja tiukkaa aiheessa pysymistä, tässä en aivan onnistunut. Mielenkiintoisia kirjoja ja artikkeleita tuli esiin jatkuvasti, ja niiden mukaanotto opinnäytetyöhön houkutteli. Kirjoittamisen viimeistelyn alkaessa olinkin sitten pulassa, kun jouduin luopumaan niin monista hyvistä ajatuksista ja lähteistä. Onneksi myös tukea ja kannustusta opinnäytetyön tekemiseen oli aina saatavilla – kahvipöydässä. Kiitos kodin, koulun, harjoittelupaikan ja työpaikan kahvipöytäkavereille, teidän rohkaisemana päästän nyt irti tästä työstä.

LÄHTEET

Asiakaslaki. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000. 22.9.2000. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asiakkaan%20asemasta> .

Autti-Rämö, I., Faurie, M. & Sakslin, M. 2011. Vaikeavammaisten kuntoutuksen järjestämisvelvollisuus Suomessa. Aihetta lainsäädännön muutoksiin. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 79:2011. Kelan tutkimusosasto. Viitattu 1.4.2016. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28874/Selosteita79.pdf?sequence=1> .

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gustafsson, H. n.d. YK:n vammaissopimus käyttöön! -käsikirja. Helsinki: Invalidi Liitto. Viitattu 18.3.2016. http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/julkaisut/yk_toolkit_pieni.pdf .

Hallintolaki. 434/2003. 6.6.2003. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Hallintolaki> .

Hallitusohjelma. 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Edita Prima. Viitattu: 26.9.2015. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82 .

HE 332/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista annetun lain muuttamisesta. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/haku/?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=HE+332%2F2014&submit=Hae+%E2%80%BA> .

Heinämäki, L. 2014. Palvelut muutoksessa - Sosiaali- ja terveysturvan palvelujen muutos laajemmille palvelujen järjestämisalueille siirryttäessä. Työpäperi 2/2014. Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.3.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-107-5> .

Helminen, J. 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki. Jämsä 4.6.2015. Jämsän kaupungin sisäinen koulutus. Koulutuksen muistiinpanot.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

ICF – toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. 2004. Stakes: Ohjeita ja luokituksia 2004:4. Viitattu 20.3.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201303252595> .

Johtosääntö. 2015. Jämsän sosiaali- ja terveyslautakunnan johtosääntö. Jämsän kaupungin intra. [intranet] Viitattu 19.4.2016. http://intra.jamsa.fi/hallinto/saantoja_ja_ohjeita/saannot_ja_ohjeet.html .

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Viitattu 1.4.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3457-3> .

Kaski, M. (toim.) Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen kuntoutus- ja palveluketju Jämsässä v.2009 Työntekijän käsikirja. 2009. Keski-Suomen ja Pohjanmaan maakuntien verkostoitunut vammaistyön kehittämisyksikkö -hanke POKEVA. Seinäjoki: Eskoon sosiaalipalvelujen Ky.

Koivikko, M. & Sipari, S. 2006. Lapsen ja nuoren hyvä kuntoutus. Helsinki: Vajaaliikkeisten Kunto ry.

Korhonen, S., Julkunen, I., Karjalainen, P., Muuri, A. & Seppänen-Järvinen, R. 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Stakes. Stakesin raportteja 16/2007. Viitattu 30.3.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193600> .

Kuntalaki 410/2015. 10.4.2015. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Kuntalaki%20>

Kuntoutuslaki. Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista. 566/2005. 15.7.2005; 145/2015. 20.2.2015. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20Kansanel%C3%A4kelaitoksen%20kuntoutusetuuksista%20ja%20kuntoutusrahaetuksista> .

KvaliMOTV. Teemoittelu. Viitattu: 2.2.2016. http://www.fsd.uta.fi/menettelmaopetus/kvali/L7_3_4.html .

KvL. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. 519/1977. 23.6.1977. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kehitysvammaisten%20erityishuollosta> .

Laamanen, K. 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatukeskus Excellence Finland.

Lahti, U. 2010. Jämsän kaupungin vammaispalvelujen yksilöllisen palvelusuunnitelman laadinta prosessi. Julkaisematon lähde.

Lehtinen, A. 2016. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Jämsän kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimi, Vammaispalvelut.

Moisio, J. & Ritola, O. ISO 9000:2000 ja menestyksen avaimet – Vinkkejä pohdiskelijoille. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry.

Niemelä, M. & Brandt, K. 2008. Kehitysvammaisen yksilöllinen asuminen. Pitkäaikaisesta laitostasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Viitattu 20.3.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504226833> .

Palvelusuunnitelma. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 18.3.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma> .

PeL. Suomen perustuslaki 731/1999. 11.6.1999. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Suomen%20perustuslaki%20>

Pietilä, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatioissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto

Prosessit ja niiden vastuuhenkilöt. Prosessiryhmät. Jämsän seudun sosiaali- ja terveystoimen intranet Vinkki [intranet]. Viitattu 1.4.2016. <https://uusi.medikes.fi/public/default.aspx?contentid=21013&nodeid=25573> .

Puusa, A. & Kuittinen, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikysymyksistä. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint, 167–180.

Rauhamäki, L. 2015. ”Eriolaista, mutta niin samanlaista...” Kehitysvammaisten henkilöiden asumisen yhteiskehittäminen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma. Opinnäytetyö Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 20.3.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201501141295> .

Räty, T. 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry

Sarvi, T. & Konttinen J-P. 2009. Johdanto. Teoksessa: YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Helsinki: Suomen YK-liitto, 3–12.

Seppälä, H. & Sundin, M. 2011. TOIMI Menetelmä psykososiaalisen toimintakyvyn kuvaamiseen. Helsinki; Kehitysvammaliitto ry, Tutkimus- ja kehittämiskeskus.

SHL. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. 30.12.2014. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Sosiaalihuoltolaki> .

Sjöblom, S. 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010–2015 Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:14. Viitattu 28.3.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3706-2> .

Sosiaali- ja terveyspalvelut 2015. Jämsän kaupunki. Viitattu 1.4.2016. <http://www.jamsanterveys.fi/loader.aspx?id=d6507ff9-b662-42b7-b44e-1bc227f5bb32> .

Seurantaryhmän loppuraportti. 2016. Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016–2020. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016: 17. Viitattu 1.4.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3801-4> .

Strategia 2025 Jämsä. Jämsän kaupunkistrategia 2025 – tiivistelmä 2016. [intranet]. Viitattu 1.4.2016. http://intra.jamsa.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2016/tule_tekemaan_jamsan_strategiaa.html .

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: profami oy.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuominen, K. & Laamanen, K. 2011. Prosessijohtamisen toimintamalli. Itsearviointin työkirja.

Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:21. Viitattu 19.3.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3582-2> .

Vammaispalveluesite n.d. Jämsän kaupunki – sosiaali- ja terveystoimi Vammaispalvelut.

Vammaispalvelut. n.d. Viitattu 18.4.2016. <http://www.jamsa.fi/sosiaali-ja-terveys/vammaispalvelut>.

VAMPO. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4.

Vehmas, S. 2005. Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas, yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

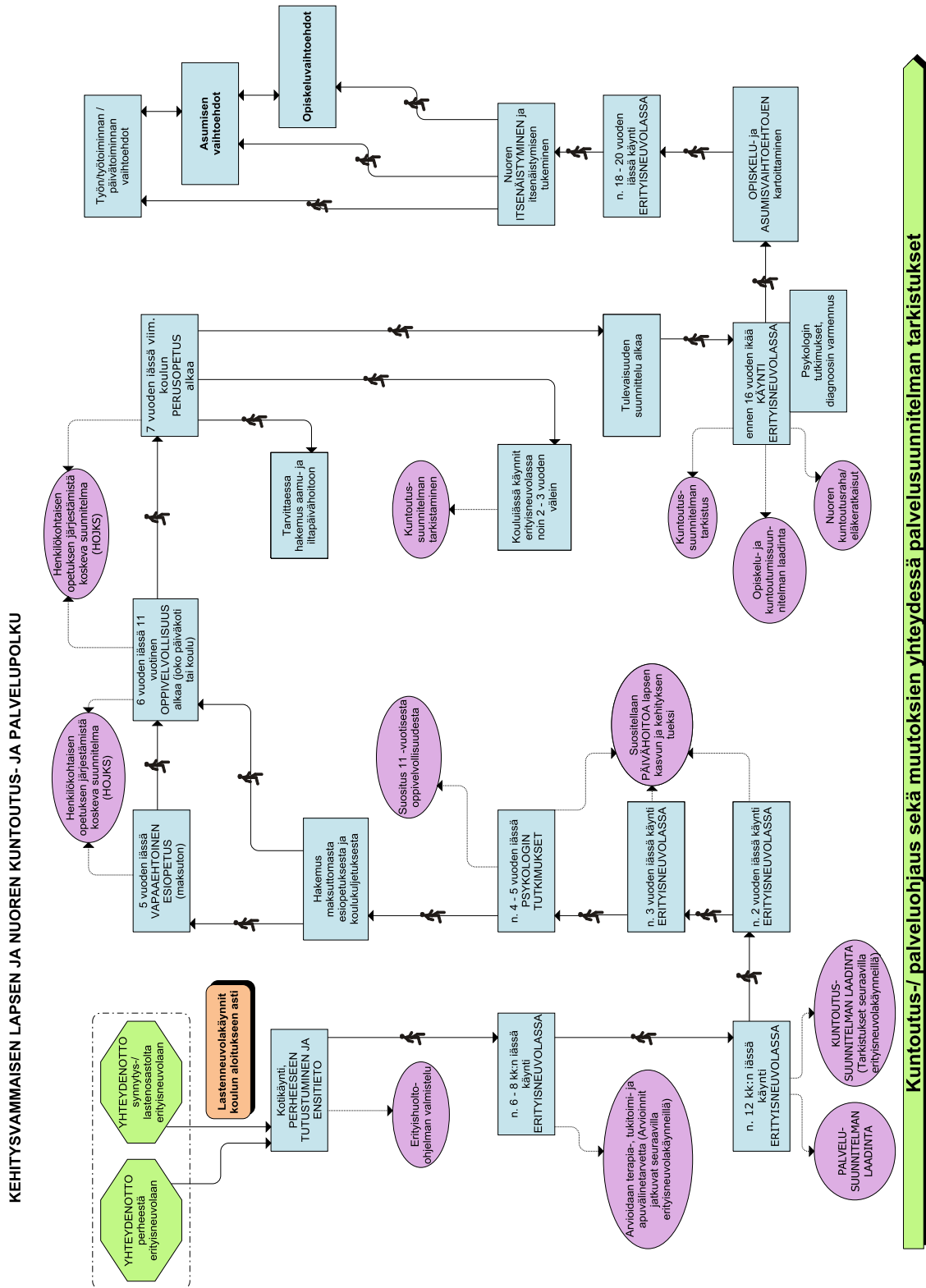
VpL. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. 3.4.1987 ; 1267/2006. 22.12.2006. Viitattu 19.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vammaisuuden%20perusteella%20j%C3%A4rjestett%C3%A4vist%20palveluista%20>.

Vuokila-Olkkonen, P. & Hyväri, S. 2015. Toimijoita osallistava kehittämisprosessi – esimerkkinä Oulun mielenterveyspalvelujen rajapintatyön mallintaminen. Teoksessa: Osallisuutta, oppimista ja arviointia. Diakonia ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2015, 65–79. Viitattu 1.4.2016. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87751/DiakB%2060_vuosikirja1.pdf?sequence=1.

YK:n vammaisia henkilöitä koskeva yleissopimus. 2015. Vernerinet Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 18.4.2016. <http://verneri.net/yleis/ykn-vammaisia-henkiloita-koskeva-yleissopimus>.

Yli-Hynnilä, U. 2008. Asiakaslähtöinen Bikva-arviointi erityisneuvolassa keväällä 2008. Arviointiraportti. Keski-Suomen ja Pohjanmaan maakuntien verkostoitunut vammaistyön kehittämissyksikkö -hanke POKEVA.

Kehitysvammaisen lapsen ja nuoren kuntoutus- ja palvelupolku v. 2009 työntekijän käsikirjasta.



Prosessi kuvaus: Jämsän kaupungin vammaispalvelujen yksilöllisen palvelusuunnitelman laadinta

Yksilöllisen palvelusuunnitelman laadinta

