

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

Eeva Hämäläinen ja Minna Laivamaa

Kohti ihmislähtöistä toimintakulttuuria

Opinnäytetyö 2017

Tiivistelmä

Eeva Hämäläinen, Minna Laivamaa
Kohti ihmislähtöistä toimintakulttuuria,
40 sivua, 2 liitettä
Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö 2017

Ohjaajat: lehtori Eija Semi, Saimaan ammattikorkeakoulu, palveluesimies Terhi Määttä, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri

Opinnäytetyö toteutettiin yhdessä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiirissä (Eksoten) vammaispalvelujen kanssa. Vammaispalvelujen yksiköihin aloitettiin vuoden 2016 alusta ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkauttaminen. Tässä tutkimuksessa arvioidaan ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutuksia toimintakeskusten työntekijöiden toimintaan sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Eksoten kymmenen toimintakeskuksen vastaavalle ohjaajalle lähetettiin sähköinen Webropol -kysely, joka sisälsi strukturoituja sekä avoimia kysymyksiä. Kysymykset perustuivat ihmislähtöisen toimintakulttuurin keskeisiin teemoihin. Vastaavien ohjaajien toivottiin vastaavan kyselyyn yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa. Kyselyyn vastasivat kahdeksan yksikön vastaavat ohjaajat. Saatua aineistoa analysoitiin avoimien kysymysten osalta aineistolähtöisellä sisällön analyysillä.

Tutkimuksesta ilmeni, että ihmislähtöisen toimintakulttuurin käyttöönotolla on ollut vaikutuksia sekä työntekijöiden asenteisiin, että toimintaan. Työntekijät kokivat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden lisääntyneen sekä oman työtyytyväisyytensä parantuneen. Tulokset antavat tietoa muutostyötä johtaville esimiehille vammaispalvelujen kehittämisen tueksi.

Jatkotutkimuksena voisi selvittää asiakkaiden kokemuksia ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutuksista heidän itsemääräämisoikeuteensa.

Avainsanat: ihmislähtöisyys, itsemääräämisoikeus, kehitysvammaisten ihmisten asema, päivä- ja työtoiminta

Abstract

Eeva Hämäläinen, Minna Laivamaa

Towards a people-oriented operational culture, 40 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Social Services and Health Care, Lappeenranta

Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis 2017

Instructors: Ms Eija Semi, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences,

Service Superior Terhi Määttä, South Karelia Social and Health Care District, (Eksote)

The purpose of this study was to evaluate how a people-oriented operational culture affects the employees' actions in activity centres. Furthermore, the aim was to see how the client's self-determination was realized. This study was carried out together with Eksote.

The webropol questionnaire was sent to ten superiors, out of which eight answered. The supervisors responded to the questionnaire together with the employees. The questionnaire contained structured and open questions. This was an evaluation study that included qualitative and quantitative research data collection methods. The results of the open questions were analyzed by coding. Webropol automatically analyzes the structured questions.

The survey responded to the research questions. The implementation of a people-oriented operational culture influenced the employees' attitudes and actions. The client's self-determination increased. Furthermore, the working atmosphere improved and openness increased in the workplace. A follow-up survey could ask the clients themselves whether the change of action has increased the client's self-determination or not.

Keywords: participation for people with intellectual disabilities, self-determination, day and work activities, human orientation

Sisällys

Johdanto	5
1. Kehitysvammatyön kehittyminen	6
1.1 Vajaamielisyys yhteiskunnallisena ongelmana	6
1.2 Kuntoutusajattelu ja normalisaatio	7
2. Nykyinen päivä- ja työtoiminta	8
2.1 Päivä- ja työtoiminta Eksotessa	9
2.2 Päivä- ja työtoiminnan kehittämistarpeet	10
2.3 Laatumääräiset	11
3. Itsemääräämisoikeus	13
3.1 Itsemääräämisen ulottuvuudet	14
3.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen kehitysvammahuollossa	15
4. Ihmislähtöisyys	16
5. Toimintakulttuurin muutostyö	17
6. Opinnäytetyön tarkoitus ja toteutus	20
6.1 Tutkimusmenetelmät	21
6.2 Toteutus	25
7. Tulokset	28
8. Yhteenveto	34
9. Luotettavuus ja eettisyys	37
10. Pohdinta	38
Kuvat	41
Kuviot	41
Taulukot	41
Lähteet	42

Liite 1. Saatekirje toimintakeskusten vastaaville ohjaajille

Liite 2. Kyselylomake

Johdanto

Kehitysvammaisten henkilöiden asema palvelujen passiivisesta kohteesta omien asioidensa asiantuntijaksi etenee hitaasti. Vuonna 1971 Yhdistyneet Kansakunnat hyväksyi vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan julistuksen. Edelleen vuonna 2010 julkistetun Suomen vammaispoliittisen ohjelman 2010-2015 lähtökohtina olivat vammaisten ihmisten yhdenvertaisuus, osallisuus ja itsemäärääminen sekä pyrkimys YK:n yleissopimuksen ratifiointiin. (Sjöblom 2016,11; Ulkoasiainministeriö 2013,2, 11.)

Suomi ratifioi YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista 10.6.2016. Sopimuksella vahvistetaan vammaisille henkilöille kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet. Samanaikaisesti tuli voimaan ratifioinnin edellyttämä Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muutos, jolla vahvistetaan erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemista. (519/1977; Suomen YK-liitto 2015,4.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (myöhemmin tässä työssä KVANK) julkaisi toukokuussa 2016 Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (myöhemmin tässä työssä nimellä Eksote) vammaispalveluissa otetaan nämä laatukriteerit käyttöön. Laatukriteerien toteutuminen edellyttää asiakasta omiin valintoihin ja itsenäisiin päätöksiin tukevaa toimintakulttuuria (KVANK 2016, 5). Myös erityishuoltolain (519/1977) 42 a §:n mukaan henkilökunta tulee perehdyttää ja ohjeistaa käyttämään itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevia ja rajoittamistoimenpiteille vaihtoehtoisia työmenetelmiä ja keinoja. Vammaispalvelun yksiköihin on aloitettu vuoden 2016 alussa ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkauttaminen työyhteisökouluttaja Taina Semin johdolla. Ihmislähtöisessä toimintakulttuurissa on kes-

keistä asiakkaan päätösvalta häntä itseään koskevissa asioissa (Haapala & Ketunen 2013). Se tarkoittaa asiakkaan toimintamahdollisuuksien avartamista hänen omassa toimintaympäristössään (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 46).

Opinnäytetyössä arvioimme ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutusta toimintakeskuksissa työntekijän näkökulmasta. Tarkoituksenamme on kuvata muutoksen vaikutusta työntekijän omaan toimintaan sekä hänen näkemystään muutoksen vaikutuksesta asiakkaan arkeen.

1. Kehitysvammatyön kehittyminen

Käsitys kehitysvammaisten ihmisten hyvästä elämästä on muuttunut viime vuosikymmenten aikana. Myös suhtautuminen kehitysvammaisuuteen on muuttunut. Muutoksesta kertoo lakiteksteihin kirjattu kehitysvammaisuuden määrittely.

Vajaamielislain (107/1958) mukaan vajaamielinen on henkilö, *joka pääsiallisesti älyllisten toimintojensa johdosta on tai tulee olemaan jatkuvan hoidon, erityisopeutuksen, huollon tai ohjauksen tarpeessa.*

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) määrittää erityishuollon kohteeksi henkilön, *jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.*

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) uudistettiin YK:n vammais-sopimuksen edellyttämälle tasolle 10.6.2016. Se määrittää erityishuollon kohteeksi henkilön, *jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.*

1.1 Vajaamielisyys yhteiskunnallisena ongelmana

Suomessa kehitysvammahuollon historia on lyhyt. Kehitysvammaisuudesta löytyy maininta tylsämielisyysenä virallisissa tilastoissa ensimmäisen kerran 1880-luvulla. Kunnallinen köyhäinhoito, vaivaistalot, huolehtivat kehitysvammaisista ih-

misistä, jos omaiset eivät siihen pystyneet. Ensimmäiset sairaalamaiset, kristilliseen arvomaailmaan perustuvat hoitolaitokset perustettiin vuosisadan alussa. Aikakauden tutkimus tuki näkemystä vajaamielisyyden periytymisestä. Vielä 1940-luvulla vajaamielisyys koettiin lähinnä yhteiskunnallisena ongelmana. Sen ajateltiin aiheuttavan kustannuksia, rikollisuutta sekä rotuhygieenistä uhkaa kansakunnan tulevaisuudelle. 1950-luvulla kasvatuksessa korostui varhaislapsuuden elinympäristön merkitys terveelle psyykkiselle kehitykselle. Vajaamieliset lapset nähtiin hyväksi sijoittaa laitoksiin heidän sisarustensa henkisen kehityksen ja perheiden koossapysymisen turvaamiseksi. Laitoshuollon uskottiin vähentävän sosiaalisia ongelmia yhteiskunnassa ja turvaavan oppimiskyvyttömillä vajaamielillä ihmisillä heidän tarvitsemansa hyvätasoinen hoiva. (Leppälä 2014, 52, 69, 98; Verner 2016b.)

Vajaamielislain (107/1958) tultua voimaan, maa jaettiin vajaamielisiin piireihin. Kussakin piirissä oli oma keskuslaitos. Ajatuksena oli kustannussäästöjen lisäksi tarjota suurissa laitoksissa yksilöllistä huoltoa ryhmittelemällä asukkaat vammaisuuden laadun perusteella. Näin vajaamielisten ajateltiin saavan elää turvallisesti vertaistensa joukossa erottumatta ympäristöstään. Laitoksissa järjestettiin opetus- ja työtoimintaa. Vajaamielislain mukaan vajaamielisiä oli mahdollista huoltaa myös päivähuoltoloissa, joiden toimintoina olivat askartelu, opetus ja työtoiminta. Vähitellen työ- ja päivätoiminnot eriytyivät toisistaan. (Leppälä 2014, 48-49, 95, 98; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 27; Verner 2016b.)

1.2 Kuntoutusajattelu ja normalisaatio

1960-luvulla sosiaalihuollon tulevaisuuden visioksi nimettiin kuntoutus Pekka Kuusen ajatusten pohjalta. Kehitysvammahuoltoonkin otettiin kuntoutusajattelu. Se perustui havaintoon kehitysvammaisten henkilöiden oppimiskyvystä. Ymmärrettiin, että kuntoutuksella saavutetut pienetkin edistysaskeleet olivat merkittäviä ja elämänlaatua parantavia yksilön näkökulmasta. Tiedostettiin myös kehitysvammaisten ihmisten tunne-elämä sekä sosiaaliset tarpeet. Tätä käsitystä tuki myös aikaan liittyvä sosiaalipoliittinen YK:n kansainväliseen ihmisoikeusjulistukseen pohjautuva keskustelu. Suojeluajattelu alkoi murtua. (Leppälä 2014, 125-126; Verner 2016b.)

1960-luvulla perustettiin laitosten rinnalle ensimmäiset päivähuoltolat tukemaan kotona asumista ja helpottamaan perheiden hoitovastuuta. Niissä opetettiin arkielämän taitoja sekä oppimiskykyisimmille vajaamielisille myös kouluaineita. Osassa päivähuoltoloita oli työntekoon pystyville aikuisille työosastoja. Vanhempien aktivoitumisella oli merkittävä vaikutus päivähuoltolaverkoston laajentumisessa. 1970-luvun vaihteessa kuntoutusajattelun myötä alkoi laajempi yhteiskunnallinen keskustelu avohuollosta. Sitä edisti vuonna 1969 tehty vajaamielisten avohuollon valtionapupäätös, jota perusteltiin eduskunnassa laitoshoidon kustannuksilla. Avohuoltoon kuuluivat muiden muassa neuvolat, poliklinikat, leirit, kesäsiirtolat sekä harrastustoiminta. (Leppälä 2014, 111-112, 119, 126, 130, 148; Vernerinen 2016b.)

1970-luvulla syntyi normalisaatioajattelu. Sen mukaan kehitysvammaiset ihmiset tuli eristämisen sijaan liittää tavallisiin toimintaympäristöihin ja heille tuli mahdollista yhdenvertainen kansalaisuus. Uusi laki kehitysvammaisten erityishuollosta eli kehitysvammalaki (519/1977) korvasi vajaamielislain vuonna 1977. Laki määritteli erityispalvelut toissijaisiksi muihin sosiaalipalveluihin nähden ja avohuollon ensisijaiseksi huoltomuodoksi. Tämän palvelurakenteen muutos vähensi älykkyysmittauksiin perustuvaa diagnostiikkaa. Toimintakyvyn ja sosiaalisen osallisuuden sekä yksilöllisten tukitoimien merkitys korostui. Kehitysvammaisuus alkoi vakiintua kieleen vajaamielisyyssanan tilalle. (Hintsala 2016; Leppälä 2014, 164; Vernerinen 2016b.)

Vuonna 1982 säädetty sosiaalihuoltolaki (710/1982) nosti kunnat palvelujen tuottajina erityishuoltopiirien kuntaliittojen rinnalle. Vuoden 1993 valtionosuusjärjestelmän muutos kustannusperusteisista laskennallisiin valtionosuuksiin lisäsi edelleen kuntien päätösvaltaa. Normiohjauksesta siirryttiin informaatio-ohjaukseen. (Eduskunta 2008, 2-4.)

2. Nykyinen päivä- ja työtoiminta

Nykyistä kehitysvammaisten päivä- ja työtoimintaa järjestetään kunnissa sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja kehitysvammaisten erityishuoltolain (519/1977) perusteella. Palvelupäätöksiä tehtäessä tulee soveltaa asiakkaalle edullisempaa lakia (812/2000). Koska kehitysvammaisten erityishuoltoon liittyvät kuljetukset ovat

maksuttomia, on yleensä kehitysvammaisten henkilöiden edun mukaista järjestää päivätoiminta erityishuoltolain mukaisesti. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Päivä- ja työtoiminnan tavoitteena on mielekäs, itsenäisessä elämässä selviytymistä tukeva toiminta. Palvelun avulla pyritään lisäämään ja ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä ja arkielämän taitoja sekä rytmittämään arkea ja edistämään sosiaalista vuorovaikutusta. Päivä- ja työtoimintaa järjestetään usein ryhmätoimintana työ- ja toimintakeskuksissa. (Helsingin kaupunki 2017; Konttinen 2015; Vernerinen 2016c.)

2.1 Päivä- ja työtoiminta Eksotessa

Eksotessa kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta kuuluu vammaispalveluiden toiminnallisiin palveluihin. Vammaispalvelut kuuluvat organisaatiossa perhe- ja sosiaalipalveluihin. Eksoten alueella toimii kymmenen toimintakeskusta, joissa oli vuonna 2015 yhteensä 708 asiakasta. Koko Eksoten toiminnassa visiona on *Toimintakykyisenä kotona!* Asiakaslähtöisten palvelujen ja prosessien näkökulmasta strategiseksi tavoitteeksi on asetettu asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen, palvelujen saatavuuden helpottaminen sekä sosiaalisuuden lisääminen. (Eksote 2016a; Eksote 2016b, 11,16.)

Eksoten yhteiset arvot on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa. Eksote kuvaa yhteisiä arvojaan seuraavilla peruseriaatteilla.

Yhdessä asiakkaan kanssa. Huolehditaan palveluiden helposta saatavuudesta. Kohdellaan asiakasta kunnioittavasti. Vahvistetaan asiakkaan omatoimisuutta ja selviytymistä kotona mahdollisimman pitkään. Asiakkaan ja läheisten toiveet huomioidaan.

Mutkaton vuorovaikutus. Käyttäytyään ystävällisesti ja kohteliaasti asiakkaita sekä työtovereita kohtaan. Keskustellaan avoimesti asiakkaan kanssa hänen hoitoonsa vaikuttavista asioista. Palautteen pyytäminen ja antaminen ovat pohjana oman toiminnan kehitykselle. Arvostetaan yhdessä tekemistä.

Halu ottaa vastuuta. Omaksutaan Eksoten tavoitteet ja edistetään niiden toteuttamista. Vastataan asiakkaan ja potilaan kokonaisvaltaisesta hoidon onnistumisesta. Toimitaan yhteisien sääntöjen ja periaatteiden mukaan. Tuodaan ilmi epäkohdat avoimesti ja pyritään löytämään niihin ratkaisut.

Rohkeus uudistua. Uskalletaan kyseenalaistaa toimintamalleja. Pyritään kehittämään toimintatapoja ja malleja yli organisaatorajojen. Ollaan valmiita kehittämään työskentelyä sekä käyttämään uutta teknologiaa. (Eksote 2017c.)

Päivätoiminta on suunnattu asiakkaille, jotka eivät pysty osallistumaan sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan. Päivätoiminnan tavoitteena on Eksoten strategian mukaisesti vahvistaa asiakkaan omatoimisuutta arjessa, edistää sosiaalista vuorovaikutusta ja sopeutumista yhteiskuntaan. Toiminta sisältää kotitaloustöitä, liikuntaa, retkiä, erilaisia luovia toimintoja sekä sosiaalisten taitojen harjaanuttamista. Toiminnan avulla asiakkaat harjoittelevat arkielämän taitoja ja omien valintojen tekemistä, kokevat yhteisöllisyyttä sekä onnistumisia. (Eksote 2017 a, b.)

Työtoiminta on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat työikäisiä ja selviävät arjessa itsenäisesti. Työ sisältää erilaisia käytännön tehtäviä kuten käsitöitä, erilaisia alihankintatöitä sekä avustavia kotitalous- ja pihatöitä. Työtoiminnassa olevalle henkilölle maksetaan työosuusrahaa. Avotyö tapahtuu päivä aikaan tavallisella työpaikalla. Työ on luonteeltaan työnomaista avustavaa työtä ja sitä tehdään vastuhenkilön ohjauksessa. Avotyössä olevan henkilön päivän pituus määräytyy henkilökohtaisesti. Avotyössä olevalle henkilölle maksetaan työosuusrahaa. Tuettu työllistäminen on palkkasuhteista työtä, jossa työ tehtävät on mahdollista yksilöllisesti räätälöidä. Työvalmentaja on työntekijän ja työyhteisön tukena. (Eksote 2017a.)

2.2 Päivä- ja työtoiminnan kehittämistarpeet

Uudistettu erityishuoltolaki (519/1977) luo muutostarvetta päivä- ja työtoimintoihin. Lain 42 ja 42 a §:n mukaan erityishuolto on järjestettävä niin, että se vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee itsenäistä suoriutumista. Laissa korostuu asiakkaan yksilöllisyys. Hänen toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa

sekä yksilölliset tarpeensa on huomioitava. Asiakkaalle on turvattava mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihin vaikuttamiseen. Se tarkoittaa, että toimintaa tulee järjestää suurten ryhmien massatoiminnan sijaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaten. Asiakkaan toiveiden tulisi määrittää toiminnan sisältö. Lain mukaan palvelusuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tuetaan. Suunnitelma tulee tarkistaa tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. (Verner 2016d.)

Itsemääräämisoikeus korostuu myös Suomen 10.6.2016 ratifioimassa YK:n vammaisten oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa. Sen periaatteita ovat syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan sekä esteettömyys ja saavutettavuus. (Suomen YK-liitto 2015,4.)

Edellä mainittujen lakien lisäksi sosiaalihuoltolaki (710/1982) korostaa asiakaskeskeisyyttä. Palvelut tulee järjestää asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus osallistua alusta asti palveluidensa suunnitteluun. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015,4.)

Kehitysvammatyössä työskennellään sellaisen ihmisryhmän kanssa, jolla on keskimääräistä heikommat mahdollisuudet huolehtia hyvinvoinnistaan ja joka on vahvemmin riippuvainen sosiaali- ja terveysalan toiminnasta. Erityisesti heidän kanssaan tehtävässä työssä, kuten kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä ja asiakastyössä, on tärkeää pohtia eettisiä kysymyksiä ja herätellä yhteiskunnallista keskustelua. Työpaikoilla on syytä käydä eettistä tarkastelua rakenteellisten kysymysten lisäksi myös ihmisten keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Järjestelmä luo pohjan työntekijän ja asiakkaan kohtaamiselle. Asiakkaan hyvä kohtelu on ammattietiikan kannalta erityisen merkittävää. Resurssien sijasta on kysymys asenteesta. (ETENE 2012, 4, 7, 37.)

2.3 Laatuksiteerit

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatu voidaan määritellä kykynä täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla, kustannustehokkaasti sekä lait, asetukset ja määräykset täyttäen. Laatusuositukset ovat sosiaali- ja terveydenhuollossa merkittäviä informaatio-ohjauksen välineitä laadunhallinnan edistämässä. Niiden pyrkimyksenä on tuottaa tietoa, joka auttaa kehittämään sekä toimintaa että

tuottavuutta. Tärkeä osa laatua on asiakkaan kokemuksellinen laatu. Laatukriteeri on palvelun laatua kuvaava tekijä, jota voidaan mitata. Tavoitteiden saavuttamista voidaan arvioida vertaamalla mittaustuloksia ennalta asetettuun tavoitetasoon eli laatuvaatimukseen. Sosiaali- ja terveystieteiden yhdenvertaisen toteutumisen tärkein kriteeri on asiakaslähtöisyys. Sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalveluja koskevia velvoitteita ja noudatettavia laatukriteerejä löytyy mm. sosiaalihuoltolaista sekä laista kehitysvammaisten erityishuollosta. Myös hallitusohjelmat sisältävät suosituksia, ohjeita ja tavoitteita. (Eduskunta 2008, 4-5; Idänpää-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 8-11.)

Valtioneuvosto edellytti *Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmassa 2000-2003* laatusuosituksen valmistelua mm. vammaisten asumispalveluihin. KVANK, yhteistyöverkosto, joka koostuu alan järjestöistä ja julkisista toimijoista, julkisti maaliskuussa 2010 Laatusuosituksen kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen vuosiksi 2010-2017. Kesäkuussa 2011 KVANK julkisti kehitysvammaisen ihmisen näkökulmasta laaditut Yksilöllisen tuen laatu-kriteerit koskien asumisen palvelujen järjestämistä. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 8; KVANK 2011.)

Vuonna 2012 perustettiin KVANK:n työn ja päivätoiminnan valiokunta. Se ryhtyi valmistelemaan laatukriteereitä työ- ja päivätoiminnan kehittämiseksi. Valmistelu tapahtui samanaikaisesti sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan työryhmän (TEOS) selvitystyön kanssa. Näiden vuonna 2016 valmistuneiden laatukriteerien avulla voidaan tukea palveluntuottajia kehittämään suunnitelmallisesti omaa toimintaansa. Ne sopivat myös työ- ja arviointivälineeksi palvelun tuottajille, ostajille, käyttäjille sekä valvontaviranomaisille. (KVANK 2016.)

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit

- 1 Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen.
- 2 Tuki muutokseen ja siirtymävaiheisiin.
- 3 Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen.
- 4 Tuki opintoihin pääsemiseen.
- 5 Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen.

- 6 Tuki terveyteen ja hyvinvointiin.
- 7 Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen.
- 8 Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen.
- 9 Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen.
- 10 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen.

(KVANK 2016.)

3. Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle aikuiselle yksilölle kuuluva moraalinen oikeus valita, päättää ja toteuttaa vapaasti omaan elämään liittyviä asioita. Sen toteutumista määrittää perustuslaki. Itsemääräämisoikeuden lähtökohtana on jokaisen ihmisen oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja yhdenvertaisuuteen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu itseä koskevista asioista päättämisen lisäksi oma tahdonilmaisu ja mielipiteenmuodostus. Mäki-Petäjä-Leinosen (2006, 22) mukaan henkilö on itsemääräävä ymmärtäessään asian kannalta erilaiset vaihtoehdot, kyetessään arvioimaan seuraukset ja päättämään tarvittavan ratkaisun. Vammaisuus tai sairaus ei voi olla vapaudenriiston perusteena. Itsemääräämisoikeus voidaan luontevasti tulkita niin, että se velvoittaa eri tahot, esimerkiksi omaiset tai hoitohenkilökunnan, ylläpitämään ja kehittämään henkilön valmiuksia ajatella, toimia ja olla vuorovaikutuksessa. Tämä filosofinen ilmaisu-tapa määrittää itsemääräämisoikeuden paremminkin turvaoikeudeksi kuin vapausoikeudeksi. Henkilö on sekä vapaa toteuttamaan itseään, että oikeutettu saamaan aktiivista apua tähän prosessiin. (Launis 2010, 136; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 8; Verner 2016a.)

Itsemääräämisoikeuden toteutumista pidetään maailmanlaajuisesti yhtenä ihmisarvon perusteista. Siitä on kyse pohjimmiltaan aina, kun keskustellaan vallasta ja vallan jakautumisesta. Autonomian eli itsemääräämisoikeuden juuret ovat 1800-luvun filosofiassa. Filosofi Locke korosti ihmisen oikeutta päättää omasta toiminnastaan, kunhan kunnioittaa samalla toisten oikeuksia. Millin mukaan itsemäärääminen lisää yksilön onnellisuutta ja mahdollistaa paremman elämän. Samalla onnellisuus lisääntyy koko yhteiskunnassa. Kantin ajatuksena oli, että ihminen

kehitty moraaliseksi persoonaksi saadessaan suotuisissa olosuhteissa tehdä itsenäisiä ratkaisuja. Suomessa itsemääräämisoikeudella on vahva asema. Se mahdollistaa jopa epäviisaat itseä koskevat valinnat. Itsemääräämisoikeuteen on katsottu voitavan puuttua vain, jos ihminen on jostain syystä kykenemätön itsenäiseen harkintaan. Tämä on itsemääräämisoikeuden vastakohtana pidettyä holhoavuutta eli paternalismia. Launiksen (2010, 137) mukaan paternalistisen väliintulon pääasiallisena tarkoituksena on suojata henkilöä vahingolta, jonka hän tietämättään tai tietoisesti uhkaa toiminnallaan aiheuttaa. (Launis1998, 53; Pietarinen 1998, 42-43; Louhiala 2009, 32; Topo 2013, 4.)

3.1 Itsemääräämisen ulottuvuudet

Topon (2013, 5-6) mukaan itsemäärääminen on moniulotteista. Aito itsemäärääminen on myös tilannesidonnaista. Kun ihmisen voimavarat ovat vähäiset, pienetkin päätökset voivat nousta aidoiksi ja tärkeiksi. Itsemäärääminen toteutuu vain, jos kaikki kuvassa 1 olevat osa-alueet tulevat huomioiduiksi.



Kuva 1. Itsemääräämisoikeuden ulottuvuudet Topon (2013) mukaan.

Yllä olevia itsemääräämisen eri ulottuvuuksia voidaan määritellä seuraavasti

- Ihmisellä tulee olla oikeus saada tietoa itselle ymmärrettävässä muodossa.
- Ihmisen tekemästä päätöksestä on tultava konkreettisia seuraamuksia ilman kohtuutonta viivettä. Päätöksen toimeen saattamiseen on taattava riittävät voimavarat.
- Yksityisyys on otettava huomioon myös jatkuvasti toisten ihmisten apua tarvitsevien ihmisten kohdalla.
- Ihmisellä on oikeus päätöksentekoon. Ihmisellä tulee olla tieto ja ymmärrys eri vaihtoehdoista voidakseen tehdä valintoja.
- Kaikilla ihmisellä on taitoja ja kykyjä. On tärkeää saada ne käyttöön. Kykyjen ja taitojen avulla rakentuu jokaisen oma identiteetti. (Topo 2013, 5-7.)

3.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen kehitysvammahuollossa

Koko sosiaali- ja terveysalan ohjaavia periaatteita ovat *hyvän tekeminen ja vahingon välttäminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä niukkojen yhteisten resurssien oikeudenmukainen ja mahdollisimman tehokas käyttö*. Alan eettistä tilaa arvioidaankin muun muassa itsemääräämisoikeuden ja oikeudenmukaisuuden toteutumisella. Itsemääräämisen toteutumista tulee tarkastella moniulotteisena ilmiönä. Tärkeimpinä asioina pidetään oikeutta tiedonsaantiin, päätöksentekoon, kykyjen käyttöön sekä yksityisyyteen. (ETENE 2012, 4,37.)

Kehitysvammalain (519/1977) tuoreessa muutoksessa korostuu itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittamistoimenpiteiden käytön vähentäminen. Eri-tyishuollossa voidaan soveltaa pakkoa ainoastaan siinä määrin kuin erityishuollon järjestäminen tai toisen henkilön turvallisuus välttämättä edellyttää. Ministeriön mukaan erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeus on yksi YK:n vammaisyleissopimuksen kantavista periaatteista. Itsemääräämisoikeus liittyy perustuslain 10§:n säännökseen yksityiselämän suojasta. Myös kehitysvammalla ihmisellä on oikeus elää ilman viranomaisten tai kenenkään muun mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen elämäänsä. Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) korostaa itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta palveluprosessissa. Lain 4§:n mukaan hyvä kohtelu on toteutettava ilman syrjintää sekä ihmisarvoa,

yksityisyyttä ja vakaumusta kunnioittaen, asiakkaan toivomukset ja mielipiteet huomioiden. 8§:n mukaan itsemääräämisoikeus toteutuu, kun asiakas pääsee mukaan vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Ammattilaisen tulee edistää asiakkaan osallisuutta tavalla, joka lisää tämän mahdollisuutta vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin (Talentia 2013). Kehitysvammalakiin on lisätty velvoitteita itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi tehtävistä toimenpiteistä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmiin on kirjattava tiedot toimenpiteistä, joilla tuetaan ja edistetään itsenäistä suoriutumista sekä itsemääräämisoikeutta. Tietoihin kuuluvat muun muassa tarvittavat kommunikointimenetelmät sekä kohtuulliset mukautukset (esimerkiksi apuvälineet ja henkilökohtainen apu). Suunnitelmaan kirjataan keinot, joilla ehkäistään rajoittamistoimenpiteet sekä rajoitustoimenpiteet, (esimerkiksi rajoittava apuväline ja kiinnipito), joita arvioidaan jouduttavan käyttämään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 8-9.)

4. Ihmislähtöisyys

Ihmislähtöinen hoitofilosofia on Yhdysvalloista lähtöisin. Se pohjautuu etiikan käsitteeseen ihmisarvosta. Vaikka ihminen on sairas tai vammainen, hänellä tulee olla mahdollisuus elää täyttä elämää. 1980-luvulla sosiaalipsykologian professori Tom Kitwood puhui ihmiseen keskittyvästä hoivasta, person-centred care, muistisairaiden hoidossa. Hänen mukaansa ihminen tulee nähdä ainutlaatuisena, jolla sairaudesta huolimatta tulee olla mahdollisuus tehdä yksilöllisiä valintoja ja elää täysipainoista elämää. Ihmislähtöisyyden periaatteina korostuu ihmisen elämäkokemuksen, ainutlaatuisen persoonallisuuden sekä hänen sosiaalisten suhteidensa huomioiminen. (Epp 2003; Haapala & Kettunen 2013; Semi 2015, 8-9.)

WHO näkemyksen mukaan ihmislähtöisen toiminnan keskiössä on yksilön lisäksi hänen perheensä, kulttuurinsa sekä yhteisönsä. Ihmislähtöisessä työssä pyritään parempaan toimintaan huomioimalla yksilön lisäksi kaikkien toimijoiden näkökulmat. Tavoitteena on auttaa jokaista toimijaa omassa ympäristössään. Ihmislähtöisyys lähtee yksilöstä ja kattaa yhteisöjen toiminnan sekä yhteiskunnallisen edun ja toimivuuden. Tavoitteena on kaikille parempi elämä jatkuvan ja kestäväen kehityksen keinoin. (Koivunen 2017.)

Sosiaalihuoltolain uudistamista valmistelleen työryhmän mukaan lainsäädäntötyön lähtökohtana tulee olla ihminen ja hänen tarpeensa. 2000-luvun sosiaalihuollon keskiössä on yksilön ja elinympäristön suhde. Työryhmä laati kymmenen yleistä periaatetta ohjaamaan toimintaansa. Yhtenä niistä oli Ihmislähtöisyyden ja osallisuuden turvaamisen periaate. Sosiaalihuollon lähtökohtana tulee aina olla asiakkaan palvelutarve ja hänen omien voimavarojensa vahvistaminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakslähtöisyys tarkoittaa, että asiakasta kuunnellaan ja hänen sosiaalihuollostaan päätetään sekä sitä toteutetaan hänen tarpeistaan lähtien. Asiakas ei ole objekti, vaan hänellä tulee olla mahdollisuus osallistua oman sosiaalihuoltonsa suunnitteluun ja sen toteuttamisesta päättämiseen. Ihmislähtöisyys tarkoittaa asiakkaan toimintamahdollisuuksien avartamista hänen omassa toimintaympäristössään. Ihmislähtöisyyden tavoitteena on, että ihminen kokee tulleen autetuksi saatuaan palvelua. Sosiaalihuollon tulee tarjota asiakkaalle mahdollisuus osallisuuteen ja aktiivisuuteen. Työryhmä korostaa, että yhteiskunnan palvelujärjestelmä edustaa väestön ja yhteisön yhteisiä arvoja ja päämääriä. Ihmislähtöisyydessä on huomioitava, ettei aina voida toteuttaa vain yksilön omaa tahtoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 46-47.)

Ihmislähtöiseen toimintakulttuuriin kuuluu olennaisesti lainmukainen (519/1977) suunnitelmallinen ja tavoitteenmukainen työskentely. Jokaiselle asiakkaalle tulee laatia hoito-/palvelu-/kuntoutussuunnitelma, jonka voisi nimetä kuvaavammin elämäntapasuunnitelmaksi. Se sisältää sekä lyhyelle että pitkälle aikavälille laadittuja tavoitteita asiakkaan elämän ja elämänlaadun turvaamiseksi. Tavoitteiden saavuttamisen turvaamiseksi suunnitelmaan kirjataan ne työtavat ja työmenetelmät, joilla asiakkaan elämänlaatua vahvistetaan ja tuetaan. Omatyöntekijän tulee huolehtia suunnitelman seurannasta ja toteutumisesta asiakkaan arjessa. (Semi 2016.)

5. Toimintakulttuurin muutostyö

Tämän päivän työelämään kuuluvat muutokset. Muutosten ja uudistusten toteuttaminen on haastavaa työyhteisölle ja organisaatiolle. Työelämän haasteiden hallinnasta ja niihin sopeutumisesta on vielä paljon opittavaa. Keskeisenä asiana

muutoksessa on ymmärtää sen hyöty ja tarkoitus. Työntekijän voi olla vaikea motivoitua muutokseen liittyviin asioihin, jos hän ei ymmärrä niiden merkitystä. Muutoksesta saatu tieto vähentää työntekijöiden epävarmuutta, pelkoa ja huolta. Esimiehet ja työntekijät näkevät työn eri näkökulmista, mikä voi aiheuttaa näkemyseroja. Tämän vuoksi muutoksissa tapahtuvien rakenteiden kuntoon laittaminen nopeasti auttaa sujuvampaan yhteistyöhön ja työntekoon. (Järvinen 2008, 143.)

Kulttuurin muutos –koulutus Eksoten vammaispalveluissa

Toimintakulttuurin muutostyö kohti ihmislähtöistä palvelukulttuuria alkoi Eksoten vammaispalveluissa vuoden 2016 alussa työyhteisövalmentaja Taina Semin Kulttuurin muutos –koulutuksella.

Muutostyö tapahtuu kouluttamalla esimiehet ja vastaavat ohjaajat. Heidän tehtävänä on jalkauttaa uusi toimintakulttuuri työyhteisöihinsä osallistamalla ja sitouttamalla työntekijät käytännön muutostyön suunnitteluun ja toteutukseen. Muutoksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että koko vammaispalvelujen organisaatio sitoutuu uuteen toimintakulttuuriin.

Uusi toimintakulttuuri perustuu ihmislähtöisiin arvoihin ja uskomuksiin, jotka palauttavat päätöksenteon ja hallinnan asiakkaille ja heitä hoitavalle henkilökunnalle. Työskenneltäessä painotetaan tehtäväkeskeisyyden sijaan asiakkaan kohtaamisen ja hänen emotionaalisten tarpeittensa merkitystä. Työntekijä on ensisijaisesti ihminen ja sen jälkeen työntekijä. Muutoksen tarkoituksena on synnyttää ihmisissä jatkuvaa, elävää prosessia, ei luomaan teoriaa tai säännöksiä (GeroArtist 2017).

Muutostyö on edennyt seuraavan aikataulun mukaisesti

Helmikuu 2016 koulutuspäivä esimiehille ja vastaaville ohjaajille

Ensimmäisen esimiesten ja vastaavien ohjaajien koulutuspäivän aiheena oli Ihmislähtöisen huushollin ja elämäntavan kehittäjänä omassa yhteisössä – Ihmislähtöisiä menetelmiä. Koulutuksessa käytiin yhteistyössä läpi ihmislähtöiseen työtapaan liittyviä arvoja, ajattelu- ja toimintatapoja. Osallistujat kokosivat yhteen

työyhteisöissään koettuja haasteita. Niistä muokattiin positiivisia kehittämishaasteita eli nostoja.

Esimiehet veivät työyhteisöille tehtäväksi valita tavoitteeksi kaksi nostoa. Yhdessä keskustellen työntekijät miettivät, mikä on tulos asiakkaan/työntekijän kannalta, jos valittu nosto toteutuu. Nostojen toteutumiseksi tuli luoda yhteisesti kirjalliset, konkreettiset käytännön askeleet, joita kaikkien tuli sitoutua noudattamaan seuraavaan koulutukseen asti eli yhdeksän kuukauden ajan. Lisäksi yksiköissä tuli dokumentoida toteutusta vapaasti valituilla tavoilla sekä käsitellä etenemistä kuukausipalaverissa esimiehen kanssa.

Huhtikuu 2016 Ihmislähtöisen toimintavan startti kaikille työntekijöille

Kaikki yksiköiden työntekijät otettiin mukaan muutosprosessiin järjestämällä Ihmislähtöisen toimintatavan startti –tilaisuuksia. Tilaisuuksissa vammaispalvelujen johtaja esitteli ihmislähtöisen toimintakulttuurin periaatteet. Hän kertoi muutoksen arvopohjana olevan perustuslain (731/1999) määrittämä oikeus yhdenvertaisuuteen, YK:n ihmisoikeuksien julistus sekä yleissopimus vammaisten oikeuksista. (United Nations 2017, Suomen YK-liitto 2016).

Vammaispalvelujen johtaja korosti puheenvuorossaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta hyvään yksilölliseen elämään ilman turhia rutiineja. Samanarvoisena jokainen ihminen tarvitsee, kyvyistään riippumatta, kokemuksen varauksettomasta hyväksynnästä ja arvostetuksi tulemisesta. Näitä merkityksiä työntekijät tuottavat puheillaan. Työntekijän näkökulmasta ihmislähtöinen toimintakulttuuri toimii työn selkänä ja viitekehyksenä. Yhdessä sovitut työmenetelmät luovat paremmat raamit tehdä asiakastyötä. Johtajan mukaan asiakkaan saaman edun lisäksi työntekijöiden motivaatio on kokemusten mukaan lisääntynyt ihmislähtöisen toimintakulttuurin käyttöönoton myötä. Toimintakulttuurin muutos on pitkä prosessi ja se vaatii työntekijältä paljon reflektointia. Johtaja toivoi kunkin työntekijän keskittyvän muutoksessa oman toimintansa tarkkailuun, kuitenkin olemalla armollinen itselleen. Esimies huolehtii koko työyhteisöstä. Johtaja kehotti työntekijöitä perehtymään ihmislähtöiseen toimintakulttuuriin Semin (2015) teoksen, Mieleen tatuoitu minuus –ihmislähtöinen elämäntapa muistityössä, avulla.

Lokakuu 2016 koulutuspäivä esimiehille ja vastaaville ohjaajille.

Toinen koulutuspäivä pidettiin lokakuussa 2016. Siellä jokaisen yksikön vastaava esitteli yksikkönsä valitsevat nostot sekä niiden toteutumisen työyhteisön arjessa valitsemallaan tavalla tuoden esiin asiakkaan äänen.

Tässä valmennuspäivässä Semi antoi esimiehille uuden tavoitteen seuraavaa valmennuspäivää varten. Jokaisessa yksikössä tuli kirjata asiakkaan henkilökohtaisia toiveita eli tavoitteita tuen ja hoidon suhteen. Yhdessä asiakkaan kanssa oli mietittävä toimintaa, jonka avulla tavoitteet saavutetaan. Keskustelussa tuli nostaa esiin asiakkaan voimavarat ja kyvyt sekä mahdollinen tuen tarve. Tehty työ tuli tuoda näkyväksi kirjaamalla.

Toukokuu 2017 koulutuspäivä esimiehille ja vastaaville ohjaajille.

Toukokuun valmennuspäivänä aiheena oli Ihmislähtöinen suunnittelu ja tavoitteen mukainen kirjaaminen. Tehtävänä olleet esimerkkiasiakkaiden suunnitelmat ja niiden käytännön toteuttamisen eteneminen esiteltiin muille.

Toimintakulttuurin muutostyö jatkuu edelleen. Suunnitelmissa on järjestää vielä kaksi koulutuspäivää esimiehille ja vastaaville ohjaajille kevään 2018 aikana.

6. Opinnäytetyön tarkoitus ja toteutus

Toteutimme opinnäytetyömme yhteistyössä Eksoten kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä näkyväksi kehitysvammaisten ihmisten itsemääräämisoikeutta. Aiheesta tekee ajankohtaisen kesäkuussa 2016 voimaantullut kehitysvammalain (23.6.1977/519) muutos, jonka seurauksena Suomi pystyi vihdoin ratifioimaan YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista. Nämä asiat ovat nostaneet itsemääräämisoikeuden toteutumisen ajankohtaiseksi keskustelukysymykseksi kehitysvammatyössä. Ihmislähtöisen toimintakulttuurin avulla halutaan tukea kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja hyvää elämää. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata/arvioida toimintakulttuurin muutoksen vaikutuksia Eksoten vammaispalveluiden toiminnallisissa palveluissa.

Tutkimuskysymykset

1. Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut ohjaajan työtoteeseen?
2. Miten se on vaikuttanut asiakkaan itsemääräämisoikeuteen?

Muutokset organisaatioiden käytännöissä ovat pitkiä prosesseja. Toimintatapojen muutos voi viedä 3-5 vuotta (Mikkola & Kivimäki 2015, 40). Muutoksen onnistuminen vaatii esimiehiltä näkyvää sitoutumista ja hyvää johtamista. Valitsimme tutkimuksen kohteeksi vastaavat ohjaajat. Vastaavat ohjaajat ovat avainhenkilöitä tässä muutoksessa. He tuovat valmennuksessa saamansa asiantuntemuksen työntekijöiden keskuuteen. Muutos alkaa ajattelutavan muuttumisesta. Muutostokkemusten kerääminen on tärkeää. Kokemukset ovat hiljaista tietoa, jota jaetaan ja hyödynnetään vuorovaikutuksessa työntekijöiden kesken (Luomala 2008, 5,8,12,21). Tutkimus toimii jonkinlaisena prosessin väliarviointina ja muutoksen tukena. Tämä työ voi toimia apuna myös niille työyhteisöille, joissa pohditaan ihmislähtöisen toimintakulttuurin käyttöönottoa.

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus on arviointitutkimus, jossa käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä ja sähköistä Webropol-kyselyä. Kysely sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Webropol-kysely mahdollisti vastaamisen vastaajalle sopivana ajankohtana. Työyhteisöt saivat aikaa miettiä ja prosessoida asioita yhdessä ennen vastaamista, mikä lisää vastausten kattavuutta ja luotettavuutta. Vastaava ohjaaja toimi asiantuntijana, joka tuotti vastaukset työyhteisössään yhdessä käytyjen keskustelujen pohjalta.

Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään selvittämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Siinä tutkitaan yksittäistä tapausta, kun määrällisessä tutkimuksessa tapausten joukkoa. Yhdestä havaintoyksiköstä pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa syvyyssuunnassa. Tutkimustulokset pätevät vain tutkimuskohteen osalta, niitä ei voida yleistää. Laadullisessa tutkimuksessa ihmiset toimivat tiedonkeruun lähteinä. Asioita tarkastellaan merkitysten kautta. Tutkimuksen tavoitteena on koetun todellisuuden esilletuominen merkitysten maail-

massa. Merkityksille luonteenomaista on niiden liittyminen joko omakohtaisiin kokemuksiin tai yhteisön käsityksiin. Laadullisella tutkimuksella tavoitellaan tutkimuksen aikana muodostuneita tulkintoja eikä niinkään totuuksien löytämistä tutkittavasta ilmiöstä. Tulkintoja avulla pyritään tuomaan esille toiminnasta jotain sellaista, mitä ei heti havaita. (Kananen 2014, 19; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 165).

Tarvittaessa kannattaa käyttää rinnakkaisia tiedonkeruumenetelmiä, jos niiden avulla tuloksista tulee edustavammat (Heikkilä 2014). Myös Hirsjärven ym. (2014, 136) mielestä eri menetelmiä voi käyttää toisiaan täydentävinä lähestymistapoina. Webropol – kyselyä käytetään, kun on mahdollista saada kattava otos internet- kyselyn avulla (Heikkilä 2010, 69). Kananen (2014, 121) mukaan eri tiedonkeruumenetelmien yhdistäminen on perusteltua silloin, jos yksi menetelmä jättää aukkoja, joita voidaan toisella menetelmällä täydentää. Strukturoitujen kysymysten loppuun lisätään usein avoin kysymys tuottamaan vastauksia, joita ei ole osattu ennakoita.

Tässä tutkimuksessa strukturoidulla kysymyksillä kuvataan muutoksen vaikutuksen merkittävyyttä asteikolla: ei vaikutusta – jonkin verran vaikutusta - merkittävä vaikutus. Webropol- sovelluksen raportoimat tulokset mahdollistavat vastausten vertailun. Kvalitatiivisella, avointen kysymysten osuudella selvitetään, miten työntekijät kokevat työnsä muuttuneen.

Tutkimuksessa nousee esille toimintakeskusten työntekijöiden oma näkemys ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutuksesta heidän toimintaansa ohjaajana. Tämä kohdejoukko on valittu laadullisen tutkimuksen periaatteella tarkoituksenmukaisesti. Laadullisen tutkimuksen mukaisesti myös tutkimussuunnitelma elää ja muuttuu tutkimuksen mukana (Hirsjärvi ym. 2014, 164).

Arviointitutkimus

Tämä tutkimus on arviointitutkimus. Arviointi - eli evaluaatiotutkimus viittaa jonkin asian arvoon tai ansioon. Arviointi liittyy arvottamiseen. Siinä esille tulleita asioita tulkitaan, analysoidaan ja problematisoidaan jotakin mittapuuta vasten. Arviointi on käytännöllisempää kuin tutkimus, jolla tavoitellaan kuvailua tai syy- ja seuraussuhteiden etsimistä. Arviointi sinänsä ei ole tieteellistä. Se muuttuu tieteelliseksi

silloin, kun sen toteutuksessa noudatetaan tutkimuksellista prosessia. (Paukku-
nen 2003: 64; Kivipelto 2006: 29–30.)

Arviointia pidetään välineenä toiminnan läpinäkyvyyden ja tilivelvollisuuden osoit-
tamiseksi, tuloksellisuuden, tehokkuuden ja laadun lisäämiseksi sekä organisa-
torisen oppimisen ja kehittymisen tukemiseksi. Arviointi mahdollistaa vuorovai-
kutuksellisen foorumin näkemysten vaihtoon. Arviointiprosessiin osallistuminen
on merkityksellistä oppimisen ja kehittymisen kannalta. Oppiminen perustuu nä-
kemykseen, jonka mukaan yksilö rakentaa ja luo tietoa sekä kehittää jaettua to-
dellisuutta yhteistyössä toisten kanssa. Työyhteisön kehittymistä tukee myös hil-
jaiseksi jäävän tiedon tuominen yhteisöllisen keskustelun ja tarkastelun koh-
teeksi. Oppimisen päämääränä on toiminnan vaikuttavuuden ja laadun parantaminen
sitä, että se vastaa entistä tehokkaammin ja kestävämmiin asiakkaiden elämäntilan-
teen parantamiseen. Oppimista tapahtuu, kun työyhteisö huoma-
a toimintansa johtavan haluttuihin tuloksiin. Arvioiva ajattelu on työyhteisön
kehittämistyön lähtökohta. Se tukee ja kehittää perustehtävää ja tapahtuu sen
ehdoilla. Arviointiin pohjautuvan ajattelun tavoitteena on parantaa yksilön nor-
maalia tapaa tulkita, havaita ja ymmärtää toimintaansa ja ympäristöänsä. Ar-
vioiva työote on työn tietoista tutkimista ja kehittämistä sekä toimintaa arvioivien
ja arvottavien kysymysten esittämistä. Voidakseen todentaa työskentelytapojen
merkityksen haluttujen tulosten kannalta, työyhteisö tarvitsee tietoa toiminnan to-
teutuksesta sekä siitä, kuinka asiakkaiden tarpeet on pystytty kohtaamaan ja mil-
laisia vaikutuksia toiminnalla on ollut. (Robson 2001, 24; Seppänen-Järvelä &
Vataja 2009, 51-53,55.)

Tässä tutkimuksessa on kyse ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutusten arvi-
oinnista Eksoten vammaispalveluiden toiminnallisten palvelujen työntekijöiden
työotteeseen. Vaikutusten arviointi auttaa todentamaan toiminnan merkityksen ja
siinä aikaansaatuja mahdollisia muutoksia siitä huolimatta, ettei kaikkia tekijöitä
ole toiminnan aikana voitu sulkea pois (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ol-
lonqvist 2009, 105).

Arvioinnista pitää olla hyötyä, jotta sen tekeminen kannattaa. Tuloksia pitää voida
käyttää toiminnan kehittämiseen, laajentamiseen tai siitä luopumiseen. Saatua
tietoa käytetään myös toiminnan tulosten ja vaikutusten osoittamiseen. Arviointi

on keino osoittaa oikeutus valinnoille, joita on tehty ja joita tullaan tekemään. Se lisää organisaation itsetuntemusta ja tietoisuutta omasta toiminnasta. Arvioinnin merkitys on kasvanut, kun julkishallintoa ollaan kehitetty asiakaslähtöisempään suuntaan. (Aalto-Kallio ym. 2009, 9; Korkeakoski & Tynjälä 2010, 183-184; Stakes 2001, 2.)

Arviointikriteerit

Arvioinnissa on keskeistä arviointikriteerien muodostaminen. Arviointikriteerit toimivat mittareina arvioinnin toteutuksessa. Kriteerit toimivat arvioinnin viitekehyksenä, tehtäessä päätelmiä onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Kriteerit voivat perustua muun muassa vaikuttavuuteen, tavanomaiseen käytäntöön, eettisiin arvoihin tai kustannuksiin. Arvioinnin kriteerit voivat olla keskenään ristiriidassa, kuten esimerkiksi taloudellisuuden kriteeri voi olla ekologisuuden kriteerin kanssa ristiriidassa. Arvioitavalla ohjelmalla on tavoitteita. Tavoitteet voivat olla vaikutuksia. Vaikutukset voivat olla välittömiä tuloksia, jotka syntyvät jo toiminnan aikana tai pitkän tähtäimen vaikutuksia, jotka näkyvät myöhemmin muutoksina asiakkaan elämässä. Toiminnalla tavoitellut vaikutukset voivat olla arvioinnin kriteereinä. Tällöin kysytään, onko toiminnalla ollut vaikutuksia. Vaikutusten arvioinnissa pohditaan aina syy-seuraussuhteita. Vaikutus käsitteenä liittyy siihen, mitä toiminnasta tosiasiallisesti seuraa. (Anttila 2007, 15, 52- 56; Aalto-Kallio ym. 2009, 120- 121; Stakes 2001, 6.)

Tässä tutkimuksessa arvioidaan ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutusta. Toimintakulttuurin muutoksen tavoitteena on kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä mahdollistaa jokaiselle heille yksilöllinen hyvä elämä. Ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkauttamisprosessi on kesken, joten tämä tutkimus toimii prosessin väliarviointina sekä pyrkii vahvistamaan työntekijän arvioivaa työtettä ja näin toimimaan oppimisen välineenä työntekijöille sekä tukena työn kehittämiseksi.

Vaikutus on tässä tutkimuksessa toiminnan seuraus eli ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutus.

Arvioinnin eettisyys

Arvot ja eettiset periaatteet liittyvät arviointiin. Arvot ja periaatteet ohjaavat arvioinnin tekemistä. Huomioitavia arvoja ja periaatteita ovat kunnioittaminen, rehellisyys, oikeudenmukaisuus ja totuudessa pysyminen. Näiden lisäksi arviointitulosien käyttötarkoitus tulee aina selvittää asianosaisille. Arviointia voidaan käyttää moneen tarkoitukseen. Sen avulla on mahdollista vahvistaa toiminnan asemaa. Sitä voidaan käyttää kehittämään edelleen tai lopettamaan toimintaa (Aalto-Kallio ym. 2009, 121, Robson 2001, 49- 51.)

Arvioitaessa on huomioitava kohteena olevien ammattikuntien hyväksymät työtään koskevat eettiset periaatteet. Eettiset periaatteet ovat käytäntöä ohjaavia arvolausumia työn sitoumuksista ja niitä ohjaavia arvoja (Stakes 2001, 9-11). Tässä tutkimuksessa haastateltavilla ne ovat Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Talentia 2017).

Arviointikysymykset

Arviointikysymykset määrittävät arvioinnissa käytettävän tiedon ja aineiston. (Aalto-Kallio ym. 2009, 120.) Arviointikysymykset laaditaan arviointia suunniteltaessa. Arviointikysymyksiin vaikuttaa se, tehdäänkö arviointia menneestä vai nykyisestä toiminnasta. Arviointisuunnitelmaa määrittävät kysymykset, joihin halutaan vastauksia. Kysymykset voivat liittyä esimerkiksi toiminnan toteutumiseen, vaikuttavuuteen tai tavoitteiden ja päämäärien saavuttamiseen. (Robson 2001, 72-73.) Tämän tutkimuksen arviointikysymykset noudattavat tutkimuskysymyksiä.

6.2 Toteutus

Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin vuoden 2016 lopussa. Saimme tutkimusluvan Eksotelta keväällä 2017. Lähetimme ensimmäiset Webropol-kyselyt kesäkuussa. Kysely lähetettiin kymmenen toimintayksikön kuudelle vastaavalle ohjaajalle. Kaksi ohjaajaa sai siis useamman kuin yhden kyselyn. Vastausaikaa kyselyyn annoimme kesäkuun loppuun asti. Lähetimme muistutusviestin vastaajille kesäkuun lopussa. Sen saatesanoissa kerroimme jatkaneemme vastausaikaa heinäkuun puoleen väliin. Määräaikaan mennessä saimme kahdeksan vastausta.

Aineistonkeruu

Keräsimme tämän tutkimuksen aineiston Webropol-verkkokyselyn avulla. Webropol on suomalainen selaimen välityksellä toimiva kysely- ja analysointisovellus, joka tallentaa vastaukset suoraan suljettuun tietokantaan (Heikkilä 2010, 69). Vilkon (2015, 95) mukaan sähköpostikysely toimii parhaiten, kun perusjoukko koostuu organisaatioiden tai yritysten toimijoista, joilla on teknisesti yhtäläiset mahdollisuudet vastata. Esitetasimme kyselyn lähettämällä sen itsellemme ja ohjaajallemme vastattavaksi.

Sähköisessä kyselylomakkeessa oli viisi kysymysosiota. Niiden aiheina olivat ihmislähtöisen toimintakulttuurin keskeiset teemat: itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, sosiaaliset suhteet, suunnitelmallisuus sekä työntekijöiden työtyytyväisyys. Jokainen teema oli määritelty ennen kysymystä. Kaikissa kysymysosiossa vastaaja arvioi ensin toimintakulttuurin muutoksen vaikutusta kyseisen teeman osalta Likert –asteikolla: ei mitään vaikutusta – jonkin verran vaikutusta – merkittävä vaikutus. Monivalintakysymysten vastauksia on helppoa vertailla ja analysoida tietokoneohjelman avulla (Hirsjärvi ym. 2014, 201). Monivalintakysymyksen jälkeen vastattiin avoimeen kysymykseen kuvailemalla, miten muutos näkyy päivittäisessä toiminnassa. Avoimeen kysymykseen vastaaja ilmaisee itseään omilla sanoilla omasta viitekehyksestään käsin. Nämä vastaukset helpottavat monivalintakysymysten tulkintaa (Hirsjärvi ym. 2014, 201). Kaikkiin kysymyksiin vastaaminen oli kyselyssä etenemisen ehtona.

Kyselyn saatekirjeessä tutkimuksesta informoinnin lisäksi toivoimme vastaavien ohjaajien vastaavan kysymyksiin yhdessä yksiköidensä työntekijöiden kanssa. Eksoten työntekijöinä tiedostamme, että jatkuvien muutosten keskellä työskentely on vaativaa työyhteisölle. Vataja (2009, 55) kuvaa yhdessä tapahtuvan keskustelun rakentavan uutta tietoa ja ymmärrystä. Keskustellen myös aiempi tieto ja kokemukset saadaan yhteiseen käyttöön. Uskomme, että yhdessä vastaaminen oli rakentava kokemus työyhteisöille. Toivomme saamamme tiedon auttavan kehittämään edelleen vammaispalveluja palvelemaan asiakkaitaan paremmin.

Aineistonanalyysi

Analysoimme aineistomme induktiivisella, aineistosta lähtevällä menetelmällä. Analyysin aloitimme tarkastelemalla avointen kysymysten vastauksia tutkimuskysymyksiimme peilaten. Karsimme pois vastaukset, joissa ei vastattu kysymykseen toimintakulttuurin muutoksen vaikutuksista. Tämän jälkeen poimimme jokaisesta vastauksesta kaikki toimintakulttuurin muutosta kuvaavat käsitteet. Yhdessä vastauksessa niitä saattoi olla useampia.

Koodasimme löytämämme 81 käsitettä eri värejä käyttäen aluksi Word-tekstin käsittelyohjelmalla. Huomasimme kuitenkin, että pystymme hahmottamaan kokonaisuuden paremmin, kun näemme löytämämme käsitteet yhtäaikaisesti. Tuostimme vastaukset ja leikkasimme ne pöydälle yksittäisiksi käsitteiksi. Luokittelimme leikkaamamme käsitteet yhdeksääntoista luokkaan. Luokat tiivistimme taulukon 1 mallin mukaisesti kuuteen yläkategoriaan. Viisi niistä nimesimme kyselyteemojen mukaisesti ja kuudennen nimesimme asenteeksi. Yhdistävän kategorian nimesimme ihmislähtöisyydeksi.

Uuden toimintakulttuurin mukaisesti asiakkaat voivat yksilöllisesti osallistua kaikkeen toimintaamme.	Valinnan mahdollisuus	Itsemääräämisoikeus	Ihmislähtöisyys
Sisällön muuttamista sellaiseen muotoon, että jokainen voi osallistua, riippumatta asiakkaan fyysisistä rajoitteista	Mahdollisuus käyttää kykyjään		
Keskustelumme pyörivät nyt onnistumisien ja hyvien havaintojen ja käytäntöjen ympärillä enemmän kuin ennen, jolloin puhuimme ongelmista	Positiivinen keskusteluilmapiiri	Työhyvinvointi	
Kirjaamiset ovat muuttuneet ongelmakeskeisyydestä asiakasta palvelemaan	Kirjaamisen muutos	Suunnitelmallisuus	

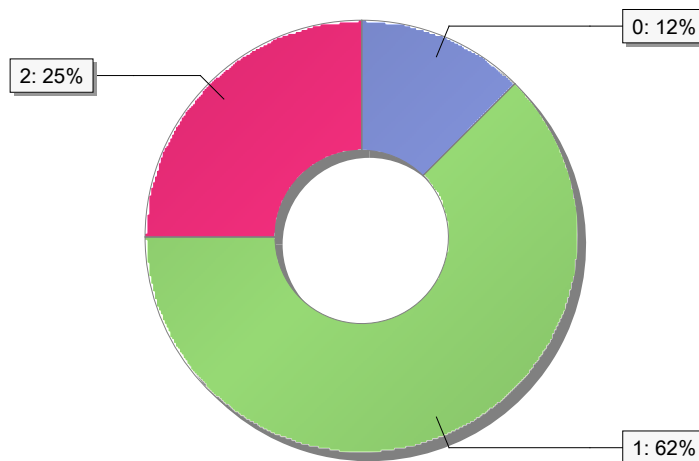
Taulukko 1. Esimerkki kyselyaineiston kategorioinnista.

7. Tulokset

Kyselymme sisälsi viisi kaksiosaista kysymystä. Ne perustuivat ihmislähtöisen toimintakulttuurin keskeisiin teemoihin. Näitä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja sosiaaliset suhteet sekä työntekijän työtyytyväisyys ja työskentelyn suunnitelmallisuus.

Jokaisen kysymyksen alussa oli johdanto, joka avasi kysymyksen teeman. Ensin tuli vastata strukturoituun kysymykseen toimintakulttuurin muutoksen vaikutuksen merkittävydestä kyseiseen teemaan ja sen jälkeen kuvailla miten mahdollinen muutos näkyy käytännössä.

Vaikutukset itsemääräämisoikeuteen



Kuvio 1. Miten toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut yksikössänne asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen? Valitse oikea vaihtoehto: 0 ei mitään vaikutusta, 1 jonkin verran lisääntynyt, 2 merkittävästi lisääntynyt.

Vastaajista 87% kertoo ihmislähtöisen toimintakulttuurin käyttöönotto lisänneen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Neljännes vastaajista arvioi itsemääräämisoikeuden lisääntyneen merkittävästi (Kuvio 3).

Tulosten mukaan asiakkaan omia asioita koskeva tiedon saanti on lisääntynyt.

Tiedon saattaminen ymmärrettävämpään muotoon on lisääntynyt.

Asiakkaalle kerrotaan kirjauksista.

Asiakas otetaan mukaan omien asiointensa hoitoon ja hän voi päättää itse kenelle hänen asioitaan jaetaan. Asiakkaat ovat enenevästi mukana toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa. Myös heidän valinnan mahdollisuutensa toiminnan suhteen ovat lisääntyneet. Työntekijät kuuntelevat toiveita ja pyrkivät toteuttamaan niitä mahdollisimman pian. Arjen pienet valinnat mahdollistetaan.

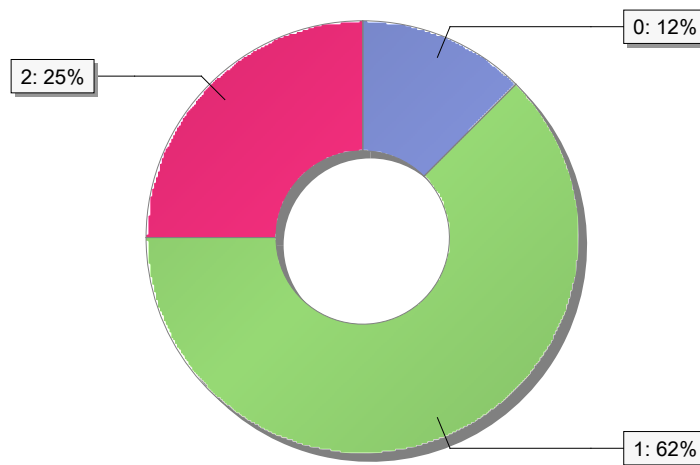
Kyselyn tulokset kertovat itsemääräämisoikeuden lisääntymisen näkyvä asiakkaiden voimaantumisenä. He tuovat rohkeammin esille mielipiteitään ja toiveitaan.

Itsemääräämisoikeuden lisääntyminen näkyy myös asiakkaiden lisääntyneenä mahdollisuutena käyttää omia kykyjään.

Asiakkaiden vahvuuksia ja toiveita kartoitettiin ja niitä aloitettiin toteuttaa esim. keittiö- ja siivoustyöt, remonttiapulaisen työt ja musiikkivastaavana toimiminen.

Toimintojen räätälöinti asiakkaiden taidot ja toimintakyky huomioiden on aidosti työotteemme.

Vaikutukset yksilöllisyyteen



Kuvio 2. Miten toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut asiakkaan yksilölliseen huomioimiseen päivä- ja työtoiminnassa? Valitse oikea vaihtoehto: 0 ei mitään vaikutusta, 1 jonkin verran lisääntynyt, 2 merkittävästi lisääntynyt.

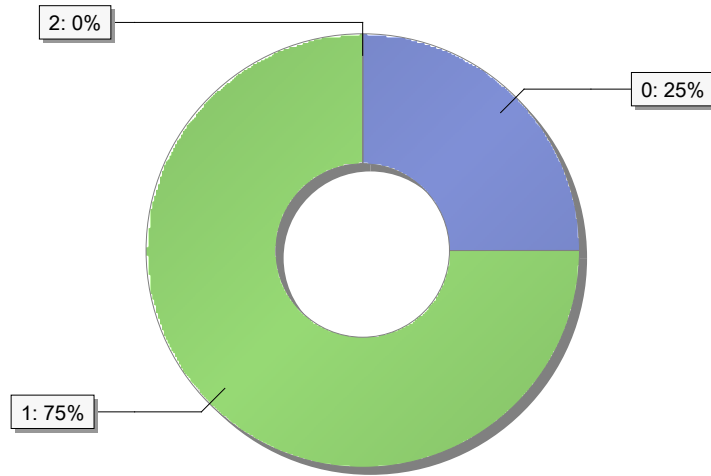
87% vastaa, että toimintakulttuurin muutos on lisännyt asiakkaiden yksilöllisyyden ja persoonallisuuden huomiointia (Kuvio 4). Yksilöllistä huomiointia on lisännyt läheisiltä saatu tieto asiakkaasta.

Omakuvamonologit auttavat ymmärtämään asiakkaan historiaa ja elämäntilannetta.

Palvelusuunnitelmapalavereissa saa omaisilta tietoa, jota ei ole missään muualla kirjattu esim. mistä pitää ja mistä ei.

Yksikköjen toimintaa on muutettu yksilöllisempään huomioimista mahdollistavaksi. Sitä on järjestetty pienemmissä ryhmissä ja erilaisten vaihtoehtojen tarjontaa on lisätty. Asiakkaat ovat saaneet myös enemmän yksilöllistä aikaa.

Vaikutukset sosiaalisuuteen



Kuvio 3. Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut asiakkaan sosiaaliin suhteisiin? Valitse oikea vaihtoehto: 0 ei mitään vaikutusta, 1 jonkin verran vaikutusta, 2 merkittävästi vaikutusta.

Ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkautuminen on tulosten mukaan vaikuttanut vähiten asiakkaan sosiaaliin suhteisiin. 75 % vastaajista kertoo toimintakulttuurin muutoksen vaikuttaneen jonkin verran asiakkaan sosiaaliin suhteisiin ja 25% vastaajista oli sitä mieltä, ettei muutoksella ole ollut minkäänlaista vaikutusta (Kuvio 5).

Vastaajat kertovat kannustaneensa asiakkaita luomaan keskenään ystävyssuhteita sekä ylläpitämään yhteyttä ystäviin. Työntekijät ovat myös lähteneet asiakkaiden tueksi kyläilemään.

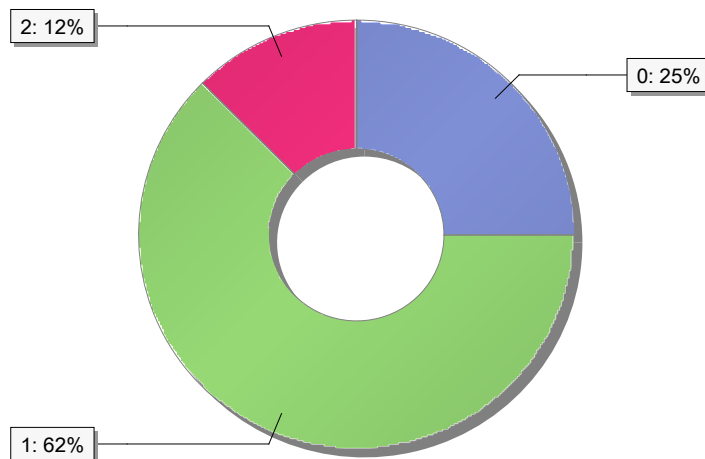
Ohjatussa toiminnassa asiakkaidemme väliset sosiaaliset suhteet ovat mielestäni parantuneet, koska he saavat tukea ja muistutusta pulmatilanteissa. Toimintamme ulkopuolella en usko vaikutuksien näkyvän kovinkaan paljon.

Työntekijät tukevat asiakkaan sosiaalista verkostoa pitämällä yhteyttä lähi-ihmiin.

Tapa ja tyyli olla yhteydessä omaisiin ja asumisyksikköön on muuttunut, yhteydenpidossa korostuu asiakkaan näkökulma.

Yhteydenpito on lisääntynyt omaisiin ja asumisyksiköihin.

Vaikutukset työskentelyn suunnitelmallisuuteen



Kuvio 4. Miten ihmislähtöisyys on vaikuttanut työntekijöiden kirjaamiseen? Valitse oikea vaihtoehto: 0 ei mitään vaikutusta, 1 jonkin verran vaikutusta, 2 merkittävästi vaikutusta.

Tuloksista ilmenee, että toimintakulttuurin muutos on lisännyt työn suunnitelmallisuutta. 74% vastaajista kertoo toimintakulttuurin muutoksen vaikuttaneen jonkin verran tai merkittävästi kirjaamiskäytäntöihin (Kuvio 2). Suunnitelmat tehdään nyt yksilöidymmin ja niitä päivitetään. Kirjaamisia luetaan enemmän ja kirjaamisen merkitys nähdään entistä tärkeämpänä. Puolet vastaajista kertoo kirjaamisen olevan kuitenkin edelleen vähäistä.

Kirjaaminen on melko vähäistä yksikössämme. Se, mitä kirjaamme on kyllä selkeästi muuttunut ihmislähtöiseksi ja positiivisen kautta asiat ilmaisevaksi.

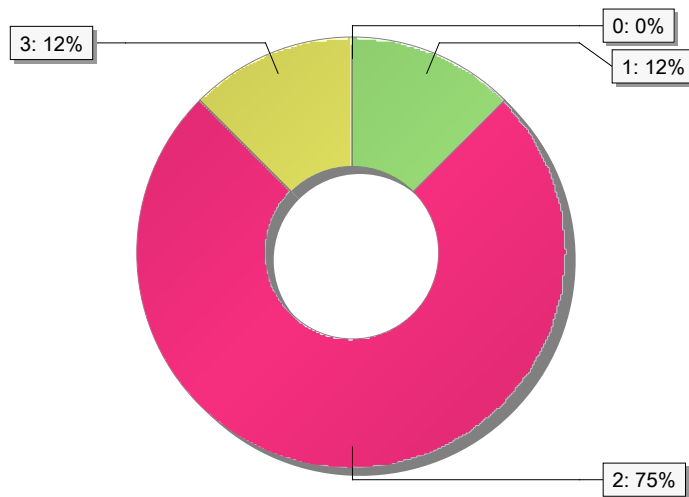
Kirjaamiset ovat muuttuneet ongelmakeskeisyydestä asiakasta palvelevaan.

Asiakkaalle kerrotaan kirjauksista ja kirjaaminen on enemmän suunnitelman tavoitteisiin peilaavaa.

Kirjaaminen ja suunnitelmat tehdään pääsääntöisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

25% vastanneista kertoo, että kirjaamiskäytännöt ei ole muuttuneet. Puolet näistä vastaajista kertoo, että kirjaaminen on alkamassa ja kirjaamisen tarpeellisuus on tiedostettu.

Vaikutukset työtyytyväisyyteen



Kuvio 5. Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut työtyytyväisyyteen? Valitse oikea vaihtoehto: 0 työtyytyväisyys heikentynyt, 1 ei muutosta, 2 työtyytyväisyys lisääntynyt, 3 työtyytyväisyys lisääntynyt merkittävästi.

Kuvio 1 kertoo toimintakulttuurin muutoksen vaikutuksesta työtyytyväisyyteen. 87% vastaajista kertoo työtyytyväisyytensä lisääntyneen. Työtyytyväisyyttä on parantanut hyvä yhteistyö työtovereiden, asiakkaiden omaisten sekä asumisyksiköiden kanssa. Vastaajat kertovat keskustelukulttuurin muuttuneen avoimemmaksi ja positiivisemmaksi. Työtyytyväisyyttä on lisännyt myös yhteinen näkemys työn tavoitteista sekä asiakkaan tarpeista.

Keskustelumme pyörivät nyt onnistumisien ja hyvien havaintojen ja käytäntöjen ympärillä enemmän kuin ennen, jolloin puhuimme ongelmista.

Koen, että meillä on joukkue ja sama suunta.

Asiakkaiden hyvinvointi vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden työtyytyväisyyteen, esim. kun tulee kokemus siitä, että oma työskentely vastaa asiakkaiden tarpeisiin.

12%:lla vastaajista työtyytyväisyydessä ei ole tapahtunut muutosta. He mainitsivat ihmislähtöisen toimintakulttuurin kuitenkin selkeyttäneen henkilökunnan työkuva.

8. Yhteenveto

Tutkimuksessamme arvioimme ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutuksia Ekso-ten vammaispalveluiden toiminnallisten palvelujen työntekijöiden työotteeseen ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Kymmeneen toimintayksikköön lähettämämme Webropol-kyselyyn vastasi kahdeksan yksikön vastaavat ohjaajat. Heidän vastauksensa perustuivat työyhteisössä aiheesta yhdessä käytyihin keskusteluihin.

Valitsimme vastaavat ohjaajat kyselyn kohteeksi, koska heidän toiminnallaan on suuri merkitys asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisen elämän toteutamisessa. Semin Kulttuurin muutos -valmennus on kohdennettu esimiehille ja vastaaville ohjaajille. Heidän tehtävänä on jalkauttaa uusi toimintakulttuuri omiin yksiköihinsä. Toimintakulttuurin muutos näkyy ensin työntekijän toiminnassa ja siirtyy työn kautta asiakkaan kokemaksi.

Keräsimme aineistomme sähköisellä Webropol-kyselyllä. Se oli tarkoituksenmukainen, koska saimme yhdistettyä siihen sekä strukturoidut kysymykset että niitä selventävät avoimet kysymykset. Sähköinen kysely mahdollisti työntekijöille joustavan vastaamisen itselleen sopivana aikana ja sopivassa paikassa.

Tutkimus antoi vastauksen tutkimuskysymyksiimme. Ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkauttamisella on ollut vaikutuksia sekä työntekijöiden toimintaan että asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Väliarviointina toimivan tutkimuksemme mukaan toimintakulttuurin muutostyö on ollut merkityksellistä ja edennyt tavoitteiden suuntaan siitä huolimatta, ettei muita muutostyöhön vaikuttavia tekijöitä ole voitu

sulkea pois (vrt. Aalto-Kallio ym. 2009, 105). Osasta vastauksia käy ilmi, että työssä on pyritty yksilöllisyyteen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen jo ennen ihmislähtöisen toimintakulttuurin muutostyötä. Ihmislähtöisen toimintakulttuurin myötä työntekijöiden asenteessa ja yksiköiden toimintakulttuureissa on tapahtunut muutoksia. Asenteiden muuttuminen ja reflektoinnin lisääntyminen tulevat ilmi jokaisen kysymysosion vastauksissa. Työntekijät kiinnittävät enemmän huomiota ajattelu- ja toimintatapoihinsa. Seppänen-Järvelän (2009, 37) mukaan työyhteisön omaa toimintaa tutkiva ja arvioiva kulttuuri on edellytys muutokselle. Työntekijöiden arvoilla, asenteilla ja toiminnalla on merkitystä työyhteisön toimintatapoihin, kuten asiakkaisiin suhtautumiseen.

Toimintakulttuurin muutoksen myötä haastatellut työntekijät kokevat työnkuvansa selkiytyneen. Työntekijöille on syntynyt yhteinen käsitys asiakkaan tavoitteista ja kyvyistä. Keskustelukulttuuri on muuttunut avoimemmaksi, keskustelu arvoista ja työn tavoitteista on lisääntynyt. Nakari & Valteen (1995, 29) mukaan menestyvässä työyhteisössä on vuorovaikutteinen, avoin ja ketään syrjimätön ilmapiiri. Myös tiedonkulku on avointa ja rehellistä. Kullakin työntekijällä on selkeä käsitys omasta tehtävästään sekä työyhteisön perustehtävästä. Vastauksista ilmeni, että keskustelujen näkökulma on vaihtunut ongelmakeskeisyydestä positiiviseksi. Tested ym. (2005) mukaan itsemääräämisen vahvistamiseen tarvitaan näkökulman muutos ongelmakeskeisyydestä ratkaisukeskeisyyteen (Topo 2012a, 289).

Työn suunnitelmallisuuden lisääntyminen näkyy yksilöidympinä asiakassuunnitelmina. Suunnitelmat tehdään asiakkaiden kanssa yhdessä. Kirjauksia luetaan enemmän, niistä tiedotetaan sekä niiden merkittävyys nähdään entistä tärkeämpänä. Kirjaamisen sisältö on tutkimuksen mukaan muuttunut selkeämmäksi, positiivisemmaksi ja tavoitteisiin peilaavaksi. Työntekijät kokevat kirjaamisensa kuitenkin vielä liian vähäiseksi.

Työtyytyväisyys -kysymyksessä oli muista kysymyksistä poikkeava kysymyksen asettelu. Meillä oli hypoteesina, että monien hankkeiden ja muutosten keskellä työntekijä voi kokea toimintakulttuurin muutoksen stressaavana ja työtyytyväisyyttä heikentävänä. Tämä hypoteesi ei toteutunut. Tulosten perusteella lähes yhdeksänkymmentä prosenttia vastaajista koki työtyytyväisyytensä lisääntyneen.

Tutkimuksemme tulokset kertovat työilmapiirin muutoksesta. Se näkyy vapautuneempana tunnelmana ja työssä viihtymisenä. Yhteistyö ja positiivisen palautteen antaminen ovat lisääntyneet. Seppänen-Järvelän (2009, 32) mukaan kokemukset työstä suoriutumisesta ja työyhteisön sosiaalisista suhteista näkyvät työssä viihtymisenä. Myös Juuti (2006) toteaa työntekijöiden avoimuuden, luottamuksen sekä avuliaisuuden vaikuttavat työilmapiiriin. Hänen mukaansa ilman vuorovaikutusta ei voi olla avoimuutta. Nakari (2003, 85) kertoo työilmapiirillä olevan vaikutusta työtyytyväisyyden lisäksi työsuoritukseen. Semin (2016) mukaan työpaikan on oltava työntekijälle ihmislähtöinen, jotta ihmislähtöisyys voi toteutua asiakkaan elämässä.

Tutkimustulosten mukaan toimintakulttuurin muutos on lisännyt asiakkaiden itsemääräämisoikeutta sekä yksilöllisyyttä toimintakeskuksissa. Asiakkaiden itseään koskevan tiedon saanti on lisääntynyt ja tietoa annetaan ymmärrettävämmässä muodossa. Asiakkailla on enemmän valinnan mahdollisuuksia oman osallistumisensa suhteen sekä vaikutusvaltaa toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Topon (2013, 5) mukaan ilman välttämätöntä ja ymmärrettävällä tavalla annettua tietoa asiakas ei voi olla osallinen itseään koskevassa päätöksenteossa.

Kun yksilöllisiä tarpeita on huomioitu enemmän, myös asiakkaiden mahdollisuus käyttää omia kykyjään on parantunut. Asiakkaiden vahvuuksia ja toiveita on karroitettu ja työtehtäviä on muokattu niiden mukaisiksi. Topo (2013, 7) toteaa, että ihmisellä tulee olla oikeus käyttää oppimiaan kykyjä, jotta ne pysyvät yllä. Työntekijät, joilla on omakuvamonologit käytössä, kertovat niiden auttaneen ymmärtämään paremmin asiakkaan maailmaa ja nykyistä elämäntilannetta. Ymmärryksessä on auttanut myös omaisilta saatu tieto, jota on karttunut lisääntyneen yhteistyön kautta. Tulosten perusteella omakuvamonologit kannattaa ottaa käyttöön kaikissa yksiköissä.

Toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut jonkin verran asiakkaiden sosiaalisiin suhteisiin. Heidän lähiyhteisöön liittymistä on tuettu kannustamalla toimintayksiköiden sisällä ystävyyssuhteisiin, ja keskinäiseen kyläilyyn. Työntekijät ovat osallistuneet myös asiakkaiden tukena yhteydenpitoon ja vierailuihin. Topo (2012b) sanoo myös sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen kuuluvan itsemääräämisen tukemiseen.

Pienessä osassa vastauksista ei nähty tarvetta toimintakulttuurin muutokselle. Nämä vastaajat kokivat toimintatapansa turvanneen jo ennen muutosta asiakkailleen itsemääräämisoikeuden. Topon (2012b) käsityksen mukaan itsemääräämisoikeus on asia, joka ei tule valmiiksi koskaan. Hän korostaa johtamisen ja yksikön yhteisten pelisääntöjen tärkeyttä. Topon toteaa, että erot yksiköiden toiminnoissa eivät johdu niinkään asiakkaiden erilaisuudesta, vaan tavoista, totumuksista ja toimintakulttuurista. Seppänen-Järvelä (2009, 31-32, 37-38) toteaa ihmisten suhtautuvan muutoksiin eri tavoilla. Epävarmuuden sietäminen sekä puolustusmekanismit ovat yksilöllisiä ominaisuuksia. Työntekijöiden työorientaatio ja työn kehittämisen merkitys vaihtelevat myös ammatti- ja urapolkujen mukaan. Seppänen-Järvelän jatkaa, että työyhteisössä yhdessä käytävä kehittämissuuntautunut keskustelu auttaa muutoksen käsittelyssä ja lisää työn mielekkyyttä sekä työhyvinvointia.

9. Luotettavuus ja eettisyys

Huomioimme eettisyyden ja luotettavuuden työmme kaikissa vaiheissa. Kiinnitimme alusta asti huomiota lähdeaineiston luotettavuuteen sekä lähteiden että lähdeviitteiden merkitsemistapaan (vrt. Hirsjärvi ym. 2014, 26, 349).

Laadimme kysymyslomakkeesta selkeän ja johdonmukaisen. Pohdimme tarkkaan, miten saamme sen vastaamaan tutkimuskysymyksiämme sekä sitä, että kysymykset eivät ole johdattavia eivätkä liian vaikeita ymmärtää. Jokaisen kysymyksen johdannossa avasimme kysymyksen teemaa. Pyrimme tämän avulla lisäämään vastaajien yhtenäistä käsitystä teemasta ja lisäämään näin vastausten luotettavuutta. Strukturoituja vastauksia selventävät avoimet vastaukset lisäävät tulosten luotettavuutta. Esitestauksella varmistimme kyselyn toimivuuden ja ymmärrettävyyden (vrt. Mäkinen 2006, 92-93).

Lähetimme tutkimukseen osallistuville saatekirjeen (liite 1). Siinä kerroimme, että kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Totesimme, että tutkimusraportista ei tule ilmi kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys eikä työyksikkö. Aineisto säilytettiin koko tutkimuksen ajan niin, etteivät ulkopuoliset nähneet sitä ja se hävitettiin lupauksemme mukaisesti tutkimuksemme valmistuttua.

Toimitimme valmiin opinnäytetyön sähköisenä versiona jokaisen vastaajan yksiköön. (vrt. Mäkinen 2006, 95,114, 120.)

Tutkimustulokset pätevät vain tutkimuskohteen osalta, eikä niitä voida suoraan yleistää. Kysymysten asettelun tai kysymysten johdanto-osan selkeydessä oli mahdollisesti puutteita, koska jouduimme analysointivaiheessa hylkäämään muutaman aiheeseen liittymättömän vastauksen.

10. Pohdinta

Eksoten palveluesimies ehdotti opinnäytetyön aiheeksi Ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkauttamista. Sen vaikuttavuus kiinnosti tutkimusaiheena meitä molempia. Molemmilla on kokemusta työskentelystä kehitysvammaisten ihmisten parissa, toisella lisäksi vanhustyöstä. Teimme tutkimussuunnitelmamme joulukuussa 2016. Silloin ajatuksenamme oli tehdä kehittämistehtävä ja kerätä tutkimusaineisto ryhmähaastattelujen avulla. Laadulliselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan suunnitelmamme ovat muuttuneet tutkimuksen edetessä (vrt. Kananen 2014, 46). Aiheemme ja tutkimuskysymyksemme ovat tarkentuneet, ja aineiston keruumenetelmä on muuttunut.

Teoriaosuuden aineistossa samoin kuin työssämme korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden ajankohtaisuus. Vuoden 2016 kesäkuussa Suomi ratifioi YK:n vammaisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen, erityishuoltolain muutos astui voimaan sekä Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit julkistettiin. Nämä toimet sinänsä eivät vielä takaa itsemääräämisoikeuden toteutumista. Se vaatii toimia ja muutoksia alan työskentelytavoissa. Ihmislähtöinen toimintakulttuuri tukee tutkimustulostemme mukaan tätä kehitystä. Ihmislähtöinen ja itsemääräämisoikeutta korostava työtapa on mielestämme yleistettävissä koko sosionomin työkentällä. Tämän työn tekeminen on vahvistanut käsitystämme, että ihmislähtöisyys ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen kulkevat käsi kädessä.

Ajattelimme tekevämme tutkimuksemme myös oman ammatillisen kehittymisemme tueksi. Opintojen edetessä olemme saaneet lisää tietoa johtamisesta, alaitaidoista sekä työhyvinvoinnista. Ihmislähtöiseen toimintatapaan kuuluvat

hyvät työyhteisötaidot. Ne tukevat hyvää työilmapiiriä ja työssä viihtymistä. Ihmislähtöisessä toimintakulttuurissa on olennaista myös suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus. Ne lisäävät motivaatiota ja työn merkityksellisyyttä. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme käyneet paljon ammattieettistä keskustelua koskien molempien omia työkenttiä, vanhustyötä sekä vammaistyötä.

Eksoten vammaispalveluissa, kuten sosiaali- ja terveysalalla yleisesti eletään monien samanaikaisten muutosten ja hankkeiden aikaa. Työntekijät kokevat ne välillä uuvuttavina. Toimintakulttuurin muutos ei ole hanke. Se on pitkäkestoinen, asiakasta ja työntekijää hyödyttävä prosessi. Sen toteutuminen vaatii resurssien sijaan asennemuutosta. Esimiehille suunnatun koulutuksen alkaessa pohdin, miksei työntekijöitä oteta koulutukseen mukaan. Tätä tutkimusmusta tehdessämme olemme havainneet, miten hedelmällistä voi olla, kun vastuu muutostyöstä annetaan työyhteisöille. Yhteinen pohdinta ja arvokeskustelu on lisääntynyt ja työyhteisöissä on pystytty muodostamaan yhteinen näkemys työn tavoitteista.

Suunnitellessamme kyselyä, perustimme kysymyksemme ihmislähtöisyyden keskeisiin teemoihin liian suppeasti ajatellen vain asiakasta. Keskusteltuamme työelämäohjaajan kanssa, lisäsimme teemoihin vielä työntekijän työtyytyväisyyden. Nyt tiedämme sen olevan merkittävimpiä asioita tässä työssä. Ihmislähtöinen toimintakulttuuri näyttäytyy myös työtyytyväisyyteen panostamisena.

Koimme työn rajaamisen vaikeaksi. Työn edetessä tuli eteen monia uusia mielenkiintoisia polkuja. Yritimme pitää mielessämme opinnäytetyöoppaasta mielen jäänyttä ohjetta kirjoittaa mieluummin vähästä paljon kuin paljosta vähän. Kyselyn vastausten analysointi herätti mielessä uusia kysymyksiä. Jos aikaa olisi ollut enemmän, syventävä jatkokysely olisi toiminut tässä tutkimusaiheessa hyvin.

Aiemmissa muutos- ja kehittämistyöstä tehdyissä tutkimuksissa korostui esimiehen rooli. Tutkimuksen kohteena olevissa Eksoten toimintayksiköissä palveluesimiehet ovat työntekijöiden esimiehiä ja vastaavat ohjaajat vastaavat yksiköiden toiminnasta. Mielenkiintoista olisi ollut kuulla työntekijöiden kokemuksia myös muutoksen johtamisesta. Tämän työn avulla halusimme tukea toimintakulttuurin

muutostyötä ja lisätä yhteistä keskustelua työyhteisöissä. Siinä koemme onnistuneemme. Toivomme tutkimuksemme auttavan toiminnallisten palvelujen kehittämistä edelleen asiakkaita paremmin palveleviksi.

Kiinnostava jatkotutkimuksen aihe olisi selvittää asiakkaiden omia kokemuksia ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutuksista heidän itsemääräämisoikeuteensa sekä esimiesten näkemystä muutostyön vaikutuksista.

Kuvat

Kuva 1. Itsemääräämisoikeuden ulottuvuudet Topon (2013) mukaan, s. 9

Kuviot

Kuvio 1. Miten toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut yksikössänne asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen? s.27

Kuvio 2. Miten toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut asiakkaan yksilölliseen huomioimiseen päivä- ja työtoiminnassa? s.28

Kuvio 3. Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut asiakkaan sosiaalisiin suhteisiin? s.29

Kuvio 4. Miten ihmislähtöisyys on vaikuttanut työntekijöiden kirjaamiseen? s.32

Kuvio 5. Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut työtyytyväisyyteen? s. 33

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki kyselyaineiston kategorioinnista, s.25

Lähteet

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 7/2009.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi Oy.

Eduskunta 2008. Informaatio-ohjauksen toimivuus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tarkastusvaliokunnan mietintö 5/2008vp. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/mietinto/Documents/trvm_5+2008.pdf

Eksote 2016a. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Organisaatiokaavio. Vastuu- ja tulosalueet sekä tulos- ja toimintayksiköt. <http://www.eksote.fi/eksote/hallinto/henkilosto/Documents/Eksoten%20organisaatiokaavio.pdf>. Luettu 27.11.2016.

Eksote 2016b. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Eksoten vammaispalvelut: organisaatio, palvelupaketit ja mittarit. https://www.thl.fi/documents/470564/817072/4_Riitta+Hakoma260416.pdf/4513a060-4292-44f6-b174-8c753b0788d0. Luettu 27.11.2016.

Eksote 2017a. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Päiväaikainen toiminta. <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/paiva-aikainen-toiminta/Sivut/default.aspx>. Luettu 8.10.2017.

Eksote 2017b. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Kehitysvammaisten erityishuolto. <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/kehitysvammaisten-erityishuolto/Sivut/default.aspx>. Luettu 8.10.2017

Eksote 2017c. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Strategia ja johtaminen, visio ja arvot. <http://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Sivut/Visio-ja-arvot.aspx>. Luettu 12.09.2017.

Epp, Timothy 2003. Person-centred Dementia care: A vision to be refined. The Canadian Alzheimer Disease Review. April 2003. http://www.livingdementia.com/downloads/docs/person-centered_dementia_care.pdf. Luettu 20.11.2016.

ETENE (2012). Etiikan tila sosiaali- ja terveysalalla. ETENE- julkaisu 35. Helsinki; Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE, Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9>, Luettu 15.10.2017

GeroArtist 2017. <http://geroartist.fi/koulutus-valmennus-ja-fasilitointi/> Luettu 13.4.2017.

- Haapala P-M. & Kettunen S., 2013. Asiakas toiminnan keskipisteessä – ihmislähtöisyys. <http://careprise.seamk.fi/loader.aspx?id=dbf0c612-f12e-4488-9f0a-d85bc9df0ca1>. Luettu 14.5.2016.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Heikkilä, T. 2014. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu 7.9.2017.
- Helsingin kaupunki 2007. Vammaisten palvelut. <https://www.hel.fi/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=2889>. Luettu 15.9.2017.
- Hintsala, S. 2016. Kohteesta kumppaniksi. Nuorten ystävät -koulutustilaisuuden luentomateriaali. Itsemääräämisoikeus ja osallisuus - normiarkea vammaispalveluissa. Lappeenranta 6.10.2016.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Idänpää-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatumääräytymiskriteerit Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille 20/2000. Stakes. (<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1>). Luettu 8.11.2016.
- Juuti, P. (2006). Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.
- Järvinen, P. (2008). Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOY.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. JAMK julkaisuja 176. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Suomen Yliopistopaino.
- Kivipelto, M. 2006: Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja määritelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A: tutkimuksia 3. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>. Luettu 3.9.2017.
- Konttinen, J-P. 2015. Päivätoiminta. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveystieteiden tutkimuskeskus, THL. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/paivatoiminta>. Luettu 10.11.2016.
- Korkeakoski, E. & Tynjälä, P. 2010. Hyötyä ja vaikuttavuutta arvioinnista. Jyväskylä: Koulutuksen arviointineuvosto.

KVANK 2011. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Yksilöllisen tuen laatukriteerit. http://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Yksilollisen-tuen-laatukriteerit_kesakuu-2011.pdf. Luettu 8.11.2016.

KVANK 2016. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. http://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/osallisuutta_ja_tyollistymista_edistavan_toiminnan_laatukriteerit.pdf. Luettu 4.5.2016.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, uudistettu 381/2016.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Launis, V. 2010. Itsemääräämisoikeus ja paternalismi terveydenhuollossa. Sosiiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2010(47), 136-139.

Launis, V 1998. Kenelle itsemäärääminen kuuluu. Teoksessa Pietarinen, J., Launis, V., Räikkä, J., Lagerspetz, E., Rauhala, M. & Oksanen, M. Oikeus itsemääräämiseen. Helsinki: Oy Edita Ab. 51-64.

Leppälä, H. 2014. Vammaisuus Hyvinvointivaltiossa. Turun yliopiston julkaisuja C-394. Turku. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/101137/AnnalesC394Leppanen_Heli.pdf?sequence=2. Luettu 2.11.2015.

Louhiala, P. 2009. Kuka päättää hoidosta? Finnanest 42;1(32-33).

Luomala, A. 2008. Muutosjohtamisen ABC Ajatuksia muutoksen johtamisesta ja ihmisten johtamisesta muutoksessa. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu. <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinynti/oppaat/muutoskirja.pdf>. Luettu 21.8.2017.

Mikkola, T. & Kivimäki T. 2015. Johtaja kulttuurin manipuloijana. Teoksessa Mikkola, T. (toim.) Hoivakoti kulttuuria muuttamassa. A-studion Hoivakoti kuntoon -sarja kulttuurisen muutoksen esittäjänä. Ikääntyneen väestön palvelut: käyttö, kustannukset, vaikuttavuus ja rahoitus. Projektin julkaisu nro 4. Helsinki: Suomen kuntaliitto. 37-42.

Mäkinen O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Nakari, R. & Valtee, P. 1995. Menestyvä työyhteisö. Yhteistoiminnallisuuden näkökulmia työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Nakari, M-L. 2003. Työilmapiiri, työntekijöiden hyvinvointi ja muutoksen mahdollisuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jy.u.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13357/9513915484.pdf?sequence>. Luettu 6.9.2017.

Paukkunen, L. 2003. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöosaamisen kehittäminen: koulutuskokeilun arviointitutkimus. Development of collaborative competence in social and health care: assessment of experimental education. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Pietarinen, J. 1998. Itsemäärääminen ja itsemääräämisoikeus. Teoksessa Pietarinen, J., Launis, V., Räikkä, J., Lagerspetz, E., Rauhala, M. & Oksanen, M. Oikeus itsemääräämiseen. Helsinki: Oy Edita Ab. 15-47.

Robson 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Helsinki: Tammi.

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Työpaikka –yksilö, yhteisö ja organisaatio kehittämisen ytimessä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus. (31-50).

Sjöblom, S. 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelma Vampo 2010-2015 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:14. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130234/Rap%20ja%20mui_2016-14_verkkoversio%20100316.pdf?sequence=1. Luettu 15.4.2017.

Semi, T. 2015. Mieleen tatuoitu minuus. T&J Semi Oy/ GeroArtist.

Semi, T. 2016. Ihmislähtöisen huushollin ja elämäntavan kehittäjänä omassa yhteisössä – ihmislähtöisiä menetelmiä. Eksote koulutusmateriaali15.2.2016.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112304/URN%3ANBN%3Afi-fe201504222919.pdf?sequence=1>. Luettu 15.10.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmän loppuraportti. <https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/116877/978-952-00-3524-2.pdf?sequence=1>. Luettu 21.10.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>. Luettu 2.11.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Itsemääräämisoikeus erityishuollossa - muistio kehitysvammalain muutosta koskevista perusteluista. <http://stm.fi/documents/1271139/2044491/Muistio+kehitysvammalain+muu3d940764d841>. Luettu 27.11.2016.

Stakes 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. FinSoc Sosiaalipalveluiden evaluaatioryhmä. Työpapereita 3/2001. Helsinki. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Talentia 2013. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet.

<http://www.vanhemmat.com/eetti-nenopas.pdf>https://www.google.fi/search?client=safari&rls=en&q=arki+arvot+el%C3%A4m%C3%A4+ja+etiikka+-+sosiaalialan+ammattilaisen+eettiset+ohjeet&ie=UTF-8&oe=UTF-8&gfe_rd=cr&ei=. Luettu 20.11.2016.

Talentia 2017. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet. <http://talentia.ejulkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>. Luettu 25.8.2017.

Topo, P. 2012a. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 49(4), 287-289.

Topo, P. 2012b. Autonomia on arkinen asia. Memo 3/2012. Suomen muistiasiantuntijat ry. <http://www.muistiasiantuntijat.fi/memo.php?udpview=read&src=db25114&sid=69&issue=2012-03&lang=fi>. Luettu 9.9.2017.

Topo, P. 2013. Itsemäärääminen on olennainen osa hyvinvointia. Suuntaaja 3/2013, 4-7. http://www.vates.fi/media/tutkimustietoa/muiden-tutkimukset/suuntaaja3_20131.pdf. Luettu 9.9.2017.

Ulkoasiainministeriö 2013. Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan voimaansaattamista valmistelleen työryhmän mietintö. <http://formin.finland.fi/public/download.aspx?ID=126000&GUID=%7B3FC74604-9C7E-4872-9EAB-BB69DDCCAB9B%7D>. Luettu 12.9.2016.

United Nations 2017. Universal Declaration of Human Rights. <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin>. Luettu 15.11.2016.

Vajaamielislaki 107/1958, kumottu 1977.

Vataja, K. 2009. Arvioiva työote –kehittämisen peruslähtökohta. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus. (51-68).

Vernerinen 2016a. Itsemääräämisoikeus. <http://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeus>. Luettu 24.11.2016.

Vernerinen 2016b. Kehitysvammahuolto ennen. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammahuolto-ennen>. Luettu 20.11.2016.

Vernerinen 2016c. Päivätoiminta. <http://verneri.net/yleis/paivatoiminta>. Luettu 15.9.2017.

Vernerinen 2016d. Päivätoiminnan kehittäminen. Luettu 22.10.2017.

Vilkko, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf. Luettu 15.11.2016.

Suomen YK-liitto 2016. Ihmisoikeudet. <http://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>. Luettu 22.10.2017.

Liite 1. Saatekirje toimintakeskusten vastaaville ohjaajille

Hyvä vastaava ohjaaja,

Olemme Saimaan ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita. Teemme opinnäytetyönämme arviointitutkimusta ihmislähtöisen toimintakulttuurin vaikutuksista Eksoten vammaispalveluiden toimintakeskuksissa. Tutkimus toimii väliarviointina, koska toimintakulttuurin muutos on vielä meneillään. Keräämme aineiston haastattelemalla sähköisellä webropol-kyselyllä kaikkia Eksoten toimintayksiköiden vastaavia ohjaajia. Kyselyyn on mahdollista vastata vain yhden kerran. Jos olet vastaavana ohjaajana useammassa yksikössä, saat jokaista yksikköä kohden yhden kyselyn. Toivomme, että vastaat kyselyyn yhdessä yksikkösi työntekijöiden kanssa esimerkiksi viikkopalaverin yhteydessä. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimusraportista ei tule ilmi kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys eikä työyksikkö. Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Toimitamme valmiin opinnäytetyön sähköisenä versiona yksikköönne. Jatkuvien muutosten keskellä työskentely on vaativaa työyhteisölle. Yhdessä keskustelu rakentaa uutta tietoa ja ymmärrystä. Keskustellen myös aiempi tieto ja kokemukset saadaan yhteiseen käyttöön. Uskomme, että yhdessä vastaaminen on rakentava kokemus työyhteisöllenne. Saamamme tieto auttaa kehittämään edelleen vammaispalveluja palvelemaan asiakkaita paremmin.

Ohessa linkki sähköiseen kyselyyn. Toivomme teidän vastaavan kyselyymme 30.6.2017 mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Eeva Hämäläinen, Minna Laivamaa ja Eija Semi, ohjaava opettaja.

Jos sinulla on kysyttävää, meidät tavoitat:

Eeva Hämäläinen, eeva.hamalainen@student.saimia.fi

Minna Laivamaa, toimintakeskus Hoppari p. [REDACTED]

Liite 2. Kyselylomake

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI

Tervetuloa vastaamaan kyselyymme!

Ihmislähtöisen toimintakulttuurin jalkauttamistyötä Eksoten vammaispalveluiden toimintakeskuksiin on tehty puolentoista vuoden ajan. Toimintakulttuurin muutoksen tavoitteena on lisätä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

Ihmislähtöisyys on kokonaisvaltaista ajattelua. Ihmislähtöinen ajattelu huomioi kaikkien toimijoiden näkökulmat. Ihmislähtöinen työpaikka henkilökunnalle mahdollistaa ihmislähtöistä palvelua asiakkaille. Ihmislähtöisessä työyhteisössä työntekijä on ammatillisesti itsenäinen työtoveri, joka tiedostaa oman osaamisensa ja kantaa vastuun työtavoistaan. Kaikilla on yhteiset pelisäännöt ja vuorovaikutus avointa.

Ihmislähtöisyydessä korostuu vuorovaikutuksen merkitys. Olennaista on asiakkaan, hänen läheistensä sekä työntekijän tasavertainen kumppanuus. Ihmislähtöisen työtavan avulla pyritään löytämään asiakkaan voimavaroja ja rakennetaan asiakkaalle valintojen ja omanelämänsä hallinnan kulttuuria. Tavoitteena on luoda parempaa tulevaisuutta ja ohjata toimintaa asiakkaan haluamaan suuntaan. Näin vahvistetaan yksilön toimijuutta hänen omassa elinympäristössään.

(Sivu 1 / 6)

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI

1. ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Itsemäärääminen kuuluu jokaisen ihmisen perusoikeuksiin. Sillä on suuri merkitys ihmisen hyvinvoinnille. Jotta ihminen pystyy tavoitteelliseen toimintaan, hänen on uskottava omaan pätevyyteensä sekä omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa.

Itsemääräämisoikeus voidaan jaotella Päivi Topon mukaan seuraaviin ulottuvuuksiin:

- Oikeus itseä koskevan tiedon saantiin ymmärrettävässä muodossa. Tieto on aina annettava ensisijaisesti ihmiselle itselleen
- Oikeus tehdä itseä koskevia päätöksiä ja valintoja. Ihmisen kasvuun tulee kuulua valintojen oppiminen
- Oikeus saattaa päätös toimeen eli nähdä sen konkreettinen seuraus
- Oikeus kyvykkyyden tunteeseen ja kykyjen käyttöön. Ihmisen toimintavalmiudet riippuvat siitä, miten ihminen voi käyttää kykyjään ja miten kyvykkääksi hän tuntee itsensä omassa elämässään, lähipiirissään ja yhteiskunnassa
- Oikeus yksityisyyteen

Miten toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut yksikössänne asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen?

Valitse oikea vaihtoehto 0 ei mitään vaikutusta 1 jonkin verran lisääntynyt 2 merkittävästi lisääntynyt

0 1 2

Kuvaile miten muutos näkyy päivittäisessä toiminnassa (1-3 lausetta).

(Sivu 2 / 6)

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI

2.YKSILÖLLISYYS

Ihmislähtöisyys korostaa jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta. Työntekijöillä on suuri merkitys asiakkaan yksilöllisen elämän toteutumisessa. Työntekijän tehtävänä on opetella tuntemaan asiakkaansa.

Tärkeää on perehtyä asiakkaan elämäntarinaa ja elämäntapaan, selvittää toiveet ja tarpeet, mieltymykset sekä tämän inhoamat asiat.

Asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat aina myös hänen persoonallisuutensa, terveydentilansa, psykososiaalinen ympäristönsä sekä psyykinen vointinsa.

Asiakkaan elämästä saadun tiedon avulla on mahdollista päästä asiakkaan kokemusmaailmaan, tukea häntä sekä ymmärtää hänen käyttäytymistään.

Miten toimintakulttuurin muutos on vaikuttanut asiakkaan yksilölliseen huomioimiseen päivä- ja työtoiminnassa?

Valitse oikea vaihtoehto 0 ei mitään vaikutusta 1 jonkin verran vaikutusta 2 merkittävästi vaikutusta

0 1 2

Kuvaile miten asiakkaan yksilöllinen huomioiminen on muuttunut ihmislähtöisyyden myötä (1-3 lausetta).

(Sivu 3 / 6)

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI

3. SOSIAALISET SUHTEET

Ihmislähtöisessä työssä omaisyhteistyö on voimavara ja apuväline työssä onnistumiseen, samoin yhteistyö asumisyksikön kanssa. Jos asiakkaalla ei ole omaisia, työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään oma tapansa olla ja liittyä ympäristöön sekä avustaa ja ylläpitää hänen yhteyksiään toisiin ihmisiin.

Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut asiakkaan sosiaalisiin suhteisiin?

Valitse oikea vaihtoehto 0 ei mitään vaikutusta 1 jonkin verran vaikutusta 2 merkittävästi vaikutusta

0 1 2

Kuvaile miten muutos näkyy asiakkaan arjessa (1-3 lausetta).

(Sivu 4 / 6)

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI

4. SUUNNITELMALLISUUS

Suunnitelmallisuus on olennainen osa ihmislähtöistä työskentelyä. Asiakkaan omat tavoitteet oman elämänsä suhteen tehdään näkyviksi kirjaamalla ne hänen toimintasuunnitelmaansa. Ajantasainen puolivuositain päivitetty suunnitelma toimii työntekijän työkaluna arjessa. Kollektiivinen tietous on tärkeää ja se lisääntyy dokumentoinnin avulla. Tavoitteisiin etenemistä kirjataan ja tuloksia arvioidaan säännöllisesti. Työntekijän asiantuntemus tulee kirjaamalla näkyväksi. Oikeanlainen kirjaaminen keskittää ajattelemaan asiakasta olennaiseen keskittymään, ei leimata. Siinä huomioidaan jo olemassa oleva osaaminen ongelmakeskeisyyden sijaan.

Miten ihmislähtöisyys on vaikuttanut työntekijöiden kirjaamiseen?

Valitse oikea vaihtoehto 0 ei mitään vaikutusta 1 jonkin verran vaikutusta 2 merkittävästi vaikutusta

0 1 2

Kuvaile millaisia muutoksia kirjaamisessa on tapahtunut (1-3 lausetta)

(Sivu 5 / 6)

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI

5. TYÖTYTYVÄISYYS

Ihmislähtöisellä toimintakulttuurilla on vaikutusta yleiseen työtyytyväisyyteen ja työntekijöiden henkilökohtaiseen tuottavuuteen. Se näkyy työssä pysymisenä ja vähentyneinä poissaoloina.

Ihmiseen keskittynyt työtapa antaa henkilökunnalle vahvistumisen tunteen heidän roolistaan sekä auttaa huomaamaan työn palkitsevuuden ja merkityksellisyyden heille itselleen ihmisinä. Ihmislähtöisen työn tavoitteena on luoda pohjativa, joukkueena toimiva yhteisö.

Miten ihmislähtöinen toimintakulttuuri on vaikuttanut työntekijöiden työtyytyväisyyteen?

Valitse oikea vaihtoehto 0 työtyytyväisyys heikentynyt 1 ei muutosta 2 työtyytyväisyys lisääntynyt 3 työtyytyväisyys lisääntynyt merkittävästi

0 1 2 3

Kuvaile miten työtyytyväisyyden muutos näkyy (1- 3 lausetta).

(Sivu 6 / 6)

Kiitos vastauksesta!

Eeva ja Minna