

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Enni Turunen

**ASIAKKaidEN OSALLISUUDEN KEHITTÄMINEN
KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISYKSIKÖSSÄ**

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2020



OPINNÄYTETYÖ

Maaliskuu 2020

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä

Enni Turunen

Nimeke

Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen kehitysvammaisten asumisyksikössä

Toimeksiantaja

Siun sote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä

Tiivistelmä

Osallisuutta voidaan sanoa kansalais- ja ihmisoikeudeksi. Siitä huolimatta osallisuus ei edelleenkään toteudu vammaisten kohdalla täysimääräisesti. Opinnäytetyön idea syntyi syksyllä 2018 valmisteilla olleesta lakiuudistuksesta, jonka yhtenä tavoitteena oli kehittää vammaisten ihmisten osallisuutta vammaisille suunnatuissa palveluissa. Tämä opinnäytetyö toteutettiin Siun soten kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikössä Kuusikummussa Nurmeksessa. Kehittämistoiminnan tarkoituksena oli kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuuden edistäminen asumisyksikössä. Tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaat ja henkilökunta kokevat osallisuuden toteutumisen asumisyksikössä ja laatia yksikköön toimintasuunnitelma asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.

Kehittämismallina sovellettiin Tavoitetähtityöskentelyn mallia. Menetelmänä käytettiin lomakehaastattelua asumisyksikön asiakkaille ja osallistavia työpajoja asumisyksikön henkilökunnalle. Kehittämistoiminnan tuloksissa korostuivat vuorovaikutuksen, yhteisöllisyyden ja osallistumisen merkitys osallisuuden kokemuksen mahdollistajina. Toimintasuunnitelmaan valikoitiin toimenpiteet, joilla tukea näitä osallisuuden osa-alueita asumisyksikössä. Esimiehen rooli tässä muutosprosessissa korostuu erityisesti työhyvinvoinnin varmistajana, muutoksen mahdollistajana, henkilökunnan motivoijana ja palautteen antajana.

Kieli

suomi

Sivuja 69

Liitteet 7

Liitesivumäärä 8

Asiasanat

Kehitysvammaiset, osallisuus, muutosjohtaminen



THESIS
March 2020
**Master's Programme in Development
and Management of Social Services
and Health Care**

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Author
Enni Turunen

Title
Developing Resident Participation in Housing unit for Developmentally Disabled

Commissioned by
Siun sote, The Joint Municipal Authority for North Karelia Social and Health Services

Abstract

Participation can be said to be both civil and human right. Nevertheless, there is still much to be done to improve the inclusion of people with developmental disabilities. The idea for this thesis emerged from the law reform which was prepared in the autumn of 2018. One aim of the reform was to develop the participation of the people with disabilities in services targeted for the developmentally disabled. This thesis was implemented at Kuusikumpu, which is a service housing unit with 24-hour assistance for developmentally disabled people. The purpose of this thesis was to improve the participation of the residents with developmental disabilities in the housing unit. The aim was to explore how the residents and the staff experience the realisation of participation in the housing unit and draw up a strategy for the unit to promote resident participation.

The applied development model was that of Tavoitetähtityöskentely. The methods used in the study were structured interviews for the residents and participatory workshops for the staff. The findings revealed that interaction, communality and inclusion are key factors that support participation. The action plan includes measures to support these aspects of participation in the housing unit. The role of the supervisor in this change process is particularly emphasized as the supervisor ensures well-being at work, enables the change, motivates the staff and provides feedback.

Language

Finnish

Pages 69

Appendices 7

Pages of Appendices 8

Keywords

Developmentally disabled, participation, change management

Sisältö

Tiivistelmä	
Abstract	
1 Johdanto	6
2 Osallisuus	7
2.1 Osallisuuden määritelmä	7
2.2 Vammaisten osallisuus muutoksessa	11
2.3 Vammaisten osallisuuden toteutuminen	13
2.4 Osallisuus lainsäädännössä	16
3 Vammaisten asumispalvelut	18
4 Muutosjohtaminen.....	22
4.1 Muutosjohtamisen erityispiirteitä sosiaali- ja terveydenhuollossa	22
4.2 Esimies johtamassa muutosta	24
4.3 Henkilöstö mukaan muutokseen.....	26
5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä.....	28
6 Menetelmälliset valinnat.....	28
6.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	28
6.2 Tavoitetähtityöskentely	31
6.3 Lomakehaastattelu	33
6.4 Työpajat.....	34
6.5 Osallistavat menetelmät	35
6.6 Sisällönanalyysi	36
7 Kehittämistoiminnan toteutus.....	38
7.1 Lomakehaastattelu asiakkaille	38
7.2 Työpaja 1	39
7.3 Työpaja 2.....	40
7.4 Työpaja 3.....	42
8 Kehittämistoiminnan tulokset	43
8.1 Osallisuuden nykytila asiakkaiden kokemana.....	43
8.2 Osallisuuden nykytila henkilökunnan näkökulmasta	44
8.3 Toimintasuunnitelma asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi	46
8.4 Kehittämistoiminnan uhat ja mahdollisuudet SWOT-analyysillä	49
8.5 Palautekyselyn tulokset	51
9 Pohdinta.....	52
9.1 Tulosten tarkastelua	52
9.2 Prosessin arviointi.....	55
9.3 Luotettavuus ja eettisyys	60
9.4 Jatkokehittämisideat	64
Lähteet.....	65

Liitteet

Liite 1	Haastattelulomake
Liite 2	Työpajojen palautelomake
Liite 3	Lomakehaastatteluiden tulokset
Liite 4	Haastatteluiden teemoittelutaulukko
Liite 5	Työpajojen teemoittelutaulukko
Liite 6	SWOT-analyysi
Liite 7	Osallisuuden edistämisen toimintasuunnitelma

1 Johdanto

Osallisuus on yksilön tunne, joka syntyy, kun yksilö kokee kuuluvansa arvostettuna ja yhdenvertaisena ihmisenä osaksi yhteisöä ja hänellä on vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuutta voidaan sanoa jopa kansalais- ja ihmisoikeudeksi. Siitä huolimatta osallisuus ei edelleenkään toteudu vammaisten kohdalla täysimääräisesti. Osallisuus toteutuu, kun ihminen on osallisena yhteisön toiminnassa, hän kuuluu osaksi yhteisöä ja hänellä on tunne siitä, että hän on osa yhteisöä. Osallisuus ei ole yksilön toimintaa, vaan se syntyy ennen kaikkea ihmisen ja yhteisön vuorovaikutuksessa. (Kivistö 2014, 210; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 16; Nivala & Ryyänen 2013, 25–29.)

Vammaisten osallisuuden edistäminen nähdään tavoiteltavana päämääränä, minkä vuoksi vammaispalvelulain uudistusta on valmisteltu jo pidemmän aikaa sekä perustettu erilaisia kansallisia tavoiteohjelmia sekä hankkeita. Osallisuuden edistämiseksi pyritään lisäämään yksilötason hyvinvointia sekä tukemaan yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta. Kaikilla kansalaisilla tulee olla samat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä oikeus sananvapauteen, itsemääräämisoikeuteen ja oman mielipiteen ilmaisemiseen. (Karjalainen & Raivio 2013, 12; Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 55–56.)

Siun sote eli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä järjestää jäsenkuntiansa laissa säädetyt sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisestä kunnat ovat vastuussa. Palveluita tuotettaessa otetaan huomioon asiakkaiden tarpeet ja tuetaan itsenäistä elämää. Siun soten strategiassa painotetaan asiakkaiden osallisuutta, vaikutusmahdollisuuksia, turvallisuutta sekä sosiaalista pääomaa ihmisten hyvinvoinnin lähteinä. Jatkuvasti kasvavia terveys- ja hyvinvointieroja pyritään tasaamaan. Ihmisten ja elämäntapojen yksilöllisyys huomioidaan palveluissa ja päätöksenteossa. (Siun sote 2019a, 1–2.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Siun sote. Opinnäytetyö toteutetaan Siun soten kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikössä Kuusikummussa Nurmeksessa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuuden edistäminen asumispalveluyksikössä. Tavoitteena on

selvittää, miten asiakkaat ja henkilökunta kokevat osallisuuden toteutumisen asumisyksikössä ja laatia yksikköön toimintasuunnitelma asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.

2 Osallisuus

2.1 Osallisuuden määritelmä

Osallisuus on käsitteenä moninainen ja laaja-alainen. Osallisuutta on vaikea kuvata ja sen toteutumista hankala mitata, minkä vuoksi on tärkeää tuoda käsitteen määrittelyn rinnalle konkreettisia asioita, miten osallisuus toteutuu. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 7.) Osallisuus toteutuu ennen kaikkea vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa, mikä tekee sen mittaamisesta erittäin haasteellista (Isola, Kaartinen, Keto-Tokoi, Leemann, Lääperi, Schneider & Val-tari 2017, 3). Stenvall (2013) artikkelissaan toteaa, että osallisuuden käsite määritellään eri yhteyksissä eri tavoin ja silti usein oletetaan, että kaikki käsitteenä ymmärtävät sen samansuuntaisesti. Kivistö (2014) väitöskirjassaan tuo esille, että osallisuus määrittyy muotoutuvien tulkintojen eli osallisuuskuvien kautta. Yhtä oikeaa tulkintaa osallisuudesta ei ole olemassa (Kivistö 2014, 253). Karjalainen ja Raivio (2013) sen sijaan kuvaavat osallisuuden -käsitettä kattokäsitteeksi, jonka alle sijoittuu useita erilaisia tulkintoja. Olennaista kuitenkin on, että usein osallisuuden edistämällä pyritään samalla lisäämään myös yksilö-tason hyvinvointia. (Karjalainen & Raivio 2013, 12.)

Suomessa käsite ilmaantui vahvasti yleiseen keskusteluun 2000-luvun alussa ja sen määrittelyssä painottuvat eri asiat asiayhteyden mukaan (Nivala & Ryy-nänen 2013, 9). Sosiaali- ja terveysministeriö painottaa osallisuuden määritelmäs-sä yhteiskuntaan kuulumista ja päätösten tekemistä omassa elämässä. Kaikilla kansalaisilla tulee olla samat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä oikeus sananvapauteen, itsemääräämisoikeuteen ja oman mielipiteen ilmaise-miseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 55–57.) Osallisuutta voidaan jopa sanoa kansalais- ja ihmisoikeudeksi (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 16).

Nivala ja Ryytänen (2013) tuovat artikkelissaan esille, että osallisuus toteutuu, kun ihminen on osallisena yhteisön toiminnassa, hän kuuluu osaksi yhteisöä ja hänellä on tunne siitä, että hän on osa yhteisöä. Osallisuus ei ole todellista, jos joku näistä kolmesta osa-alueesta ei toteudu. Osallisuus ei ole yksilön toimintaa, vaan se syntyy ihmisen ja yhteisön vuorovaikutuksessa. Kyse on ennen kaikkea kasvuprosessista, jossa yksilö oppii toteuttamaan itseään eri yhteisöjen jäsenenä, vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Yhteisöt voivat olla pienempiä lähiyhteisöjä, kuten perhe tai työyhteisö, mutta myös suurempia, kuten yhteiskunta. (Nivala & Ryytänen 2013, 25–29.)

Myös Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015a) pitävät yhteisöön kuulumista yhtenä tärkeänä osana osallisuutta. Sen lisäksi yksilön kannalta on merkityksellistä, että hänen ajatuksillaan sekä toiminnallaan on merkitystä ja hänellä on mahdollisuus toimia oman mielenkiintonsa mukaan. Osallisuus on aina tilannesidonnaisista ja olennaisista on se, tuntee yksilö olevansa osallisena. Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat aina myös ulkoiset asiat, kuten esimerkiksi työntekijän toiminta kohtaamistilanteessa ja ympäröivät olosuhteet. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 7–8.)

Osallisuus on omaan elämään vaikuttamisen lisäksi vaikuttamista ulkoisiin asioihin, kuten palveluiden järjestämiseen ja ympäröiviin yhteisöihin. Vaikuttamisen lisäksi osallisuuteen kuuluvat ihmisen elämälle tärkeät hyvinvoinnin lähteet sekä merkitykselliset ihmissuhteet. Näitä hyvinvoinnin lähteitä voivat olla esimerkiksi työ, oma asunto, harrastukset, palvelut, koulutus, turva sekä luottamus. Osallisuutta ei voida rakentaa ulkoisesti, vaan sen edistämiseen tarvitaan aina yksilön oma panos. (Isola ym. 2017, 3–5.)

Osallisuudesta puhutaan usein syrjäytymisen vastakohtana, sillä osallisuus on osallisena olemista jossakin toiminnassa. Osallisuus sisältää myös ajatuksen yhteiskuntaan ja yhteisöön kuulumisesta sekä aktiivisesta kansalaisuudesta. Ihmisellä on tarve kuulua johonkin ja kokea olevansa merkityksellinen osa yhteisöä ja yhteiskuntaa. Myös passiivisuus voidaan nähdä osallisuuden vastakohtana. (Nivala & Ryytänen 2013, 18–19.) Meriluodon ja Marila-Penttisen (2015a) mukaan osallisuuden vastakohta on osattomuus. Osattomana yksilö

jää ulos porukasta, ei saa ääntään kuuluviin ja kokee olevansa merkityksetön. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 8–9.)

Yksilö ei välttämättä kasva luonnostaan osalliseksi, jolloin tarvitaan erilaisia tukitoimia osallisuuden tukemiseksi ja mahdollistamiseksi. Osallisuuden tukeminen on tärkeää, koska se vaikuttaa vahvasti siihen, millaisia ihmisiä meistä lopulta kasvaa ja millainen on suhtautumisemme toisiin ihmisiin. Osallisuuden kautta yhteiskunnasta tulee tasa-arvoisempi. Osallisuutta pidetään usein tavoiteltavana ja kaikkien edun mukaisena asiana. Tärkeää olisi kuitenkin kriittisesti miettiä, mitä osallisuus kenenkin kohdalla tarkoittaa. Ketään ei voida osallistaa väkisin. Osallisuuteen liittykin vahvasti myös se näkökulma, että yksilöllä täytyy olla mielenkiintoa ympäristöään kohtaan ja halu vaikuttaa siihen. (Nivala & Rynnänen 2013, 18–19, 30–31, 35–36.) Kivistö (2014, 43) toteaa osallisuuden toteutuvan aktiivisen kansalaisuuden avulla.

Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015a) tuovat teoksessaan esille, että osallisuuden mahdollistavia tukitoimia ovat osallistumismahdollisuuksien luominen ja tarjoaminen. Tässä työntekijän rooli on merkittävä. Osallistumisen täytyy kuitenkin aina olla vapaaehtoista ja yksilö päättää aina itse tapansa osallistua. Toiselle osallistuminen voi olla sivusta seuraamista ja toiselle toimintaa. Alkuun yksilön tarvitsema tuen tarve voi olla suurempi ja se voi pienentyä prosessin edetessä. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 9–10.)

Stenvall (2013) huomauttaa artikkelissaan, ettei osallistuminen ja osallisuus ole suinkaan synonyymeja toisilleen. Osallistuminen on enemmänkin toimimista, kun taas osallisuus on enemmänkin tunne kuulumisesta johonkin. Yksilö voi tuntea olevansa osallisena, vaikkei osallistuisikaan aktiivisesti toimintaan tai osallistua toimintaan kokematta tunnetta osallisuudesta. Ne eivät siis välttämättä toteudu aina samanaikaisesti. (Stenvall 2013.)

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat tärkeässä osassa erityisesti marginaaliryhmien osallisuuden edistämisessä. Palveluiden yhteiskunnallisena tehtävänä onkin edistää osallisuutta sekä tarjota tukea syrjäytymisvaarassa oleville ryhmille. Monille ihmisille nämä palvelut saattavat olla ainoa linkki yhteiskunnalliseen

osallisuuteen. Sosiaali- ja terveysalaa koskevien vaatimusten kasvu ja toisaalta todella niukat resurssit tekevät asiakkaiden osallisuuden tukemisesta kuitenkin erittäin haasteellista kaikissa pohjoismaissa. (Matthies 2016, 4–8.)

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaiden osallisuus näkyy usealla tavalla. Sosiaali- ja terveysministeriön jaottelussa osallisuus jaetaan tieto-osallisuuteen, toimintaosallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen sekä päätöksenteko-osallisuuteen. (Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen, Sainio & Sihvo 2018, 10.) Osallisuus voidaan jaotella asiakkaiden osallisuuteen omiin palveluihinsa liittyen sekä yleisesti palvelujen kehittämiseen liittyvään asiakasosallisuuteen. Asiakkaiden on mahdollista osallistua palveluiden järjestämisen suunnitteluun. Lisäksi asiakkaat otetaan yhä enemmän mukaan aktiivisesti kehittämään ja arvioimaan saamiaan palveluita. Osallisuus palveluissa tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua niihin liittyvään päätöksentekoon. (Hämäläinen & Leemann 2016, 586–588.)

Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015a) tuovat esille, että erityisesti pitkäkestoisissa palveluissa kokemus osallisuudesta on äärimmäisen tärkeä. Nämä palvelut vaikuttavat helposti yksilön käsitykseen itsestä ja muokkaavat identiteettiä. Näissä palveluissa osallisuutta voidaan edistää panostamalla onnistuneisiin kohtaamisiin. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015a, 17.) Osallisuuteen liittyy aina vahvasti valtaa. Sen vuoksi työntekijän on tärkeää kriittisesti arvioida, miten ja miksi käyttää valtaa suhteessa asiakkaaseen. Organisaatiossa olisi hyvä määrittellä ja perustella, millaiseen päätöksentekoon asiakas voi osallistua. Ihanteellista olisi dialogisen vuorovaikutuksen toteutuminen, jossa asiakas ja ammattilainen ovat keskustelemassa samalla tasolla. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015b, 39–41, 44.) Eriksson (2008) kuitenkin huomauttaa, että työntekijän ja asukkaan välinen tasaveroinen suhde ottaa huomioon vain ne, joiden toimintakyky ja vaikuttamismahdollisuudet ovat riittävät. Jatkuvaa apua tarvitsevilta ihmisiltä saattaa puuttua todelliset mahdollisuudet vaikuttaa esimerkiksi kommunikointikeinojen puutteen vuoksi. (Eriksson 2008, 9.)

Sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävien asiakkaiden osallisuuden lisääminen on siis tavoiteltava päämäärä (Kivistö 2014, 47). Palveluiden ja toimintatapojen ke-

hittämisprosesseilla voidaan tukea osallisuutta. Tällöin olennaista on, että toiminnassa huomioidaan sekä asiakkaiden kokemusasiantuntijatieto että ammattilaiset asiantuntijatieto. Kehittämistoiminnan avulla palveluista ja toimintatavoista saadaan asiakkaiden tarpeita vastaavia. (Meriluoto 2015, 66.) Palveluiden näkökulmasta asiakasosallisuus lisää palveluiden tehokkuutta, jakaa vallan oikein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sekä tekee palveluista tarkoituksenmukaisia ja vaikuttavia. Asiakkaalle osallisuus tarjoaa parhaimmillaan mahdollisuuden voimaantumiseen, aktiiviseen toimijuuteen ja osallisuuden kautta itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus voivat toteutua. (Kivistö 2014, 47.)

2.2 Vammaisten osallisuus muutoksessa

Vammainen on henkilö, jonka vamma tai sairaus aiheuttaa huomattavia pitkäaikaisia vaikeuksia selviytyä arkipäiväisistä toiminnoista (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380). Kehitysvammainen on henkilö, jolla jokapäiväistä selviytymistä heikentävät esteet ja häiriöt liittyvät erityisesti kehitykseen tai henkiseen toimintaan. Nämä sairaudet tai vammat ovat synnynnäisiä tai kehitysiässä saatuja. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519.) Kehitysvamma on aina pysyvä. WHO:n kansainvälinen määritelmässä todetaan kehitysvammaisuuden aiheuttavan häiriöitä, toimintarajoituksia sekä osallistumisrajoitteita. Kehitysvamma heikentää yksilön kehitystä, mikä heikentää oppimista, osallisuutta sekä tiedon ja palveluiden saamista. (World Health Organization 2019.)

Vammaisten osuus koko maailman väestöstä on arviolta 15 prosenttia. Vammaisten määrää Suomessa ei ole varmaa tietoa, mutta todennäköisesti luotettavimman tiedon antaa Kelan vuotuiset vammaisetuustilastot. (Kuosma 2018, 14.) Tilastojen mukaan Kelan vammaisetuuksia sai 267 400 henkilöä vuoden 2018 lopussa, mikä on 4,8 % koko Suomen väestöstä (Kela 2019, 6). Vammaiset joutuvat usein kohtaamaan vammaisuutensa vuoksi syrjintää ja monenlaisia ennakkoluuloja. Osa joutuu kohtaamaan elämässään jopa väkivaltaa. Vammaisten kohdalla myöskään ihmisoikeuksien toteutuminen ei ole itsestään selvää. Esimerkiksi koulutus, terveydenhuolto ja yhteiskunnallinen osallistuminen

voivat olla vammaisten ihmisten ulottumattomissa. (Kuosma 2018, 14; Vehmas 2018, 46–47.)

Vammaisuuden historian katsotaan lähteneen liikkeelle 1800-luvulla, jolloin vammaiset alettiin erotella omaksi ihmisryhmäkseen. Vammaiset ihmiset nähtiin yhteiskunnallisena ongelmana, koska vammaiset henkilöt vaativat toisten ihmisten tukea ja apua selviytyäkseen. Tämä on johtanut siihen, että vammaisia on kohdeltu kuin sairaita ihmisiä ja heitä on hoidettu ja kuntoutettu laitoksissa ilman mahdollisuutta itsemääräämisoikeuteen tai osallisuuteen. (Vehmas 2012, 42–43; Vehmas 2014, 84–86.) Länsimaisissa yhteiskunnissa yleisestikin vammaiset ihmiset on jätetty tasavertaisen yhteiskunnallisen osallisuuden ulkopuolelle, eikä heidän ääntään ole kuultu (Vehmas 2018, 48).

Yhteiskunnan syrjivien rakenteiden ja käytäntöjen purkaminen on haasteellista. Laitoksia on alettu purkaa vasta parina viime vuosikymmenenä ja vielä 1960-luvulla vammaisille tehtiin pakkosteriloiteja ja tahdonvastaisia abortteja lisääntymisen estämiseksi. Vammaisuuden on katsottu merkittävästi heikentävän yksilön hyvinvointia. Erilaisuus on nähty kielteisenä piirteenä, mikä on lisännyt ennakoluuloja vammaisia ihmisiä kohtaan. Yleisesti ajatellaan, että yksilön vamma sulkee pois mahdollisuuksia ja rajoittaa hyvää elämää. Pitkän aikaa vammaisia pyrittiin muovaamaan yhteiskuntakelpoisiksi ennen kuin tilannetta alettiin pikkuhiljaa kääntää toisinpäin ja yhteiskuntaa on alettu muokata tasavertaisuutta mahdollistavaksi. (Vehmas 2012, 47; Vehmas 2014, 84–86, 88.)

Aikaisemmin vammaisten ihmisten kohdalla on puhuttu erityisesti yhteiskuntaan integroimisesta. Integrointi tarkoitti vammaisen henkilön tukemista tasapainoiseksi yhteiskunnan jäseneksi erilaisten kohdennettujen toimenpiteiden avulla. 1980-luvulla ajateltiin, että vammaiset ihmiset tarvitsevat kontrolloivaa tukea voidakseen elää mahdollisimman normaalia elämää. Nykyään ei puhuta enää niinkään yhteiskuntaan integroimisesta vaan osallisuuden kehittämisestä. Vammaisia henkilöitä ei nähdä enää tekemisen kohteena, vaan yksilöille on annettu vaikuttamismahdollisuudet omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä. (Eriksson 2008, 10–11.)

2000-luvulla vammaisuudesta on tullut ihmisoikeuskysymys. Yhteiskunnallisten ohjelmien ja vammaispolitiikan kautta on pyritty turvaamaan vammaisten ihmisten osallisuus ja yhdenvertaisuus sekä tarpeelliset palvelut ja tukitoimet. (Mahlamäki 2013.) Vammaisten kohdalla yhteiskunnalliset rakenteet heikentävät hyvinvointia, eikä niinkään heidän henkilökohtaiset ominaisuutensa, tekonsa tai valintansa. Yhteiskunta on edelleen täynnä sosiaalisia haittoja, jotka heikentävät vammaisten ihmisten asemaa ei-vammaisiin ihmisiin verrattuna. Vammaiset kärsivät usein köyhyydestä ja heikosta terveydestä. Lisäksi heidän valintamahdollisuutensa on usein hyvin kapeat, esimerkiksi työssä, ihmissuhteissa, harrastuksissa ja palveluissa. (Vehmas 2018, 46–47.)

Kaikille ihmisille yhteiskunnassa tulisi antaa yhtäläinen asema ja arvo. Käytännössä tämä tarkoittaisi muutoksia lainsäädännössä, yhteiskunnan yleisissä asenteissa sekä ympäristössä. Tätä kautta sosiaalisten haittojen vaikutus syrjittyjen ihmisryhmien, kuten vammaisten, hyvinvointiin pienentyisi. Täytyy kuitenkin hyväksyä myös se tosiasia, ettei sosiaalisia haittoja aiheuta pelkästään yhteiskunnalliset rakenteet, vaan myös yksilön sairaudet ja vammat. Niiden vaikutukset elämään ja hyvinvointiin ovat väistämättömät. Olennaista onkin tunnistaa näiden sairauksien ja vammojen vaikutukset elämään ja pohtia yksilöllisiä tukitoimia, joiden avulla edistää tasavertaista yhteiskunnallista osallisuutta. (Vehmas 2018, 50–53.)

2.3 Vammaisten osallisuuden toteutuminen

Vammaisten henkilöiden asema yhteiskunnassa on huomattavasti parantunut viime vuosikymmeninä, mutta osallistuminen ja osallisuuden mahdollisuudet ovat edelleen monin tavoin puutteelliset. Vammaiset henkilöt eivät ole edelleenkään yhdenvertaisessa asemassa muihin kansalaisiin nähden. 2000-luvulla ollaan edelleen huolissaan yhteiskunnallisesta eriarvoisuudesta ja siitä, pääsevätkö vammaiset henkilöt aidosti tekemään päätöksiä omassa elämässään. Osallisuuden toteutumisessa on suuria eroja myös yksilöiden välillä. Osalla mahdollisuuksia on enemmän, kun taas toisilta voi puuttua paljon itsenäiseen elämänhallintaan tarvittavia edellytyksiä. (Eriksson 2008, 10–11; Mahlamäki 2013; Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 20–21.)

Kivistö (2014) tuo tuloksissaan esille, että vammaisten osallisuus vaatii usein taistelua, eikä se edelleenkään toteudu täysimääräisesti. Miettinen (2009) tuo tutkimustuloksissa esille, että kehitysvammaisilla on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä ja heitä usein kontrolloidaan niin läheisten kuin asumisyksikön henkilökunnan toimesta. Palveluita tulisi järjestää ennen kaikkea kehitysvammaisia ihmisiä kuunnellen ja heidän tarpeisiinsa vastaten (Miettinen 2009, 97). Vammaiset ovat asiantuntijoita omassa elämässään, minkä vuoksi vammaisten palveluita suunnitellessa ja toteuttaessa olisi erittäin tärkeää kuulla asiakkaiden näkemyksiä ja tarpeita. Heidän kokemustietoaan olisi tärkeää hyödyntää yhdessä asiantuntijatiedon kanssa. (Kairi 2009, 110–111.)

Hyvösen (2010) vammaisten kokemustietoon pohjautuva tutkimus osoittaa, ettei vammaisille tarkoitettujen palveluiden ja tukitoimien saaminen ole aina itsensäselvää, vaikka lain vaatimat kriteerit niiden saamiseksi täyttyisivät. Usein vammaisen on otettava asioista itse selvää ja taisteltava oikeuksistaan. Palveluiden saamiseksi tehty työ määrittelee vammaisen ihmisen asemaa yhteiskunnassa ja vaikuttaa vahvasti yksilön elämään. Yksilön vammaispalveluiden tarve jo itsessään asettaa yksilön altavastaajan rooliin ja moni tuntee kuuluvansa yhteiskunnan marginaaliin sekä kokee asiakkuuksien myötä kontrollin lisääntyvän. Usein vammaiset ihmiset elävät täysin toisten ihmisten tuen ja avun varassa. Vammaispalveluilla on merkittävä rooli osallistumisesteiden ja eriarvoisuuden poistamisessa. Palvelut asettavat vammaiset ihmiset eriarvoiseen asemaan myös toisiinsa nähden, koska laki on niin tulkinnanvarainen. Palveluiden tarkoituksena on edistää vammaisten yhteiskunnallista asemaa, mutta palvelut ovat usein turhan vaikeasti saavutettavissa ja osa luovuttaa oikeuksiensa vaatimisen vaatiman suuren vaivannäön vuoksi. (Hyvönen 2010, 15, 17, 21, 25–26.)

Kivistö (2011, 162) tuo liseniaattityössään esille, että harvalla vammaisella henkilölle tarjoutuu mahdollisuuksia osallistua työelämään, eikä vammaisille järjestetty työ- ja päivätoiminta tuota välttämättä samanlaista osallisuuden kokemusta kuin oikea palkkatyö. Myös Vehmas (2018, 52) toteaa, että vammaiset ihmiset on lähes kokonaan suljettu työmarkkinoiden ulkopuolelle. Kivistön (2011) mukaan vammaisten mahdollisuudet osallistua kodin ulkopuoliseen harrastustoimintaan paranee henkilökohtaisen avun turvin. Osallisuuden kokemus

on hyvin yksilöllinen ja osa voi kokea olevansa osallinen yhteiskuntaan osallistumalla kodin ulkopuolella esimerkiksi ulkoiluun, asiointiin ja virkistystoimintaan. Erilaiset mahdollisuudet ja vaihtoehdot elämässä lisäävät yksilön osallisuutta. (Kivistö 2011, 162–166.) Väitöskirjassaan Kivistö tuo esille, että osallisuus toteutuu aktiivisen kansalaisuuden kautta. Kehitysvammaisilla tämä tarkoittaa tarvittaessa tuettua, yksilöllistä kansalaisuutta. (Kivistö 2014, 43.)

Vuosina 2010-2015 Suomen vammaispoliittisen ohjelman avulla kehitysvammaisten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa parannettiin YK:n vammaisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen mukaisesti. Ohjelmassa keskityttiin muun muassa yhteiskunnalliseen osallisuuteen, rakennettuun ympäristöön, työhön, liikennepalveluihin, vammaisten syrjintään ja sosiaaliturvaan liittyviin epäkohtiin. Kunnianhimoisella ohjelmalla monia eri osa-alueita saatiin kehitettyä parempaan suuntaan. Ohjelman avulla on saatu esimerkiksi torjuttua vammaisten ihmisten köyhyyttä, parannettua työllistymistä, turvattua erityispalveluiden saatavuutta sekä laatua ja parannettua esteettömyyttä. Loppuraportissa mainitaan, että paljon olisi vielä tehtävää osallisuuden ja yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. (Sjöblom 2016, 2, 7, 40.)

Vuosille 2018-2019 Suomessa on käynnistetty kansallinen toimintaohjelma osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi YK:n yleissopimukseen pohjautuen. Toimintaohjelma pyrkii edistämään vammaisten ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa asioihin omassa elämässään sekä mahdollisuutta osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Samalla pyritään lisäämään tietoisuutta osallisuudesta ja yhdenvertaisuudesta, jotta vammaisten oikeudet tulisi huomioitua laajalti yhteiskunnan eri tasoilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 8–9.)

Vammaiset ihmiset ovat myös itse aktivoituneet ja alkaneet tuomaan kohtaamiinsa vääryyksiä esille sekä vaatimaan oikeuksiaan. Tämänkaltaiset liikkeet ovat tuoneet näkyväksi vammaisten kohtaamia epäoikeudenmukaisuuksia. Vammaiset ovat alkaneet nähdä erilaisuutensa myönteisenä osana identiteettiä. Tämä erilaisuus ei saisi vaikuttaa hyvään elämään, yhteiskunnalliseen tasavertaisuuteen ja kunnioitukseen. Vammaisuus itsessään ei estä hyvää elämää, vaan kokemus vammautumisesta muovautuu yksilön ominaisuuksien, kokemusten ja

tulkintojen sekä sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksessa. Kun vammaisille ihmisille annetaan vapaus päättää omista asioista elämässään ja kokea vammaansa, kuten he itse haluavat, aletaan päästä tilanteeseen, jossa toisia ihmisiä ei nähdä toisia arvokkaampina. (Vehmas 2012, 46; Vehmas 2018, 53–55.)

2.4 Osallisuus lainsäädännössä

Syyskuussa 2018 hallitus antoi eduskunnalle esityksen uudesta vammaispalvelulaista, jonka oli tarkoitus astua voimaan vuonna 2021. Lain tarkoituksena oli korvata laki kehitysvammaisten erityishuollosta ja laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista yhdistetyllä lailla. Lakiehdotusta ei kuitenkaan ehditty käsitellä ennen vaalikauden loppumista ja lakiehdotus raukesi. Lakiesityksessä merkittävää oli sen tarkoitus lisätä vammaisten henkilöiden osallisuutta, itsemääräämisoikeutta sekä yhdenvertaisuutta. Lakiesityksessä vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus korostuivat erityisesti palvelun tarpeen arvioinnissa sekä palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa nykyistä lainsäädäntöä vahvemmin. Kyseessä on pitkään tavoiteltu uudistus. Uuden hallituksen tehtäväksi jää linjata, miten vammaispalveluita lähdetään uudistamaan tulevaisuudessa. (Koski & Paavilainen 2019; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.)

Myös voimassa olevassa lainsäädännössä on selkeitä osallisuuteen liittyviä velvoitteita. Suomen perustuslaissa todetaan kaikkien ihmisten olevan yhdenvertaisia. Kaikki ihmiset ovat samassa asemassa riippumatta esimerkiksi sukupuolesta, iästä, vammaisuudesta, mielipiteistä tai muista henkilöön liittyvistä syistä. Perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien tulee toteutua jokaisen kohdalla. Perusoikeudet sisältävät esimerkiksi oikeuden elämään, liikkumisvapauden, oikeuden työhön ja sosiaaliturvaan sekä osallisuuteen. (Suomen perustuslaki 1999/731.) YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus on hyväksytty yleiskokouksessa vuonna 1948 ja Suomi ratifioi sen 2016. Se ei kuitenkaan velvoita valtioita oikeudellisesti. Julistuksessa yhdenvertaisuus ja osallisuus nähdään jokaiselle ihmiselle kuuluvana ihmisoikeutena. (Suomen YK-liitto 2019; United Nations 2015.)

Sosiaalihuoltolaki takaa yksilön tarvitsemat sosiaalipalvelut sekä asiakkaan hyvän kohtelun. Sosiaalipalveluiden tulisi olla asiakaslähtöisiä sekä edistää yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Asiakkaan etu on tärkeä lähtökohta, joka tulee aina huomioida. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden hyvinvointia tulee edistää ja epäkohtia poistaa. Heidän tarpeensa ja toiveensa tulee huomioida palveluiden toteutuksessa ja kehittämisessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sosiaalihuollon palveluissa. Palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä ja ketään syrjimättömiä. Laissa asiakkaalla annetaan merkittävä rooli palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet täytyy huomioida ensisijaisesti. Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja olla mukana palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Sairauden tai vamman vaikeuttaessa asiakkaan päätöksentekoa täytyy asiakkaan tahtoa selvittää yhdessä laillisen edustajan tai läheisen ihmisen kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Vammaisten osallisuus on huomioitu kaikkia kansalaisia koskevien lakien lisäksi useammassa eri laissa. Kuntalaki velvoittaa kunnat nimeämään vammaisneuvoston, joka huolehtii, että vammaisilla on todellisia mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Vammaisneuvosto osallistuu kunnan toiminnan suunnitteluun, kun asiat koskevat esimerkiksi vammaisten henkilöiden osallisuutta, hyvinvointia ja heidän tarvitsemiaan palveluita. (Kuntalaki 410/2015.)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista tähtää siihen, että jokainen vammaisen henkilö voisi muiden yhteiskunnan jäsenten tavoin elää ja toimia yhdenvertaisesti yhteiskunnassa. Lailla pyritään ehkäisemään ja poistamaan haittoja sekä esteitä, joita vammaisuus ihmiselle aiheuttaa. Näillä toimenpiteillä tähdätään myös vammaisten ihmisten toimintamahdollisuuksien ja osallisuuden edistämiseen. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380.)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta velvoittaa miettimään toimenpiteitä, joiden avulla vammaista henkilöä voidaan tukea suoriutumaan mahdollisimman

itsenäisesti omassa elämässään sekä keinoja, joilla osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat. Erityishuollon asiakkaan mielipiteet, toiveet ja tarpeet on huomioitava. Asiakkaiden oikeus osallisuuteen on turvattava. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519.)

Lisäksi YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista määrittelee, että kaikilla vammaisilla ihmisillä tulisi olla syrjimättä samat ihmisoikeudet kuin muillakin. Näiden ihmisoikeuksien toteutumista voidaan tukea erilaisilla erityistoimilla, kuten järjestämällä esimerkiksi kotiin annettavia palveluita vammaisille ihmisille. Vammaisten täysimääräistä osallisuutta ja osallistumista yhteisöön sekä yhteiskuntaan tulee edistää. Yleissopimus korostaa itsemääräämisoikeuden ja omien valintojen tärkeyttä vammaisten elämässä. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 26/2016.)

3 Vammaisten asumispalvelut

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380) velvoittaa kunnat järjestämään palveluasumista niille, joilla on sellainen sairaus tai vamma, joka estää heitä selviytymästä elämän arkisista toiminnoista ilman toisten apua. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa järjestämään asumispalveluita vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä apua ja tukea arkielämässään vuorokauden eri aikoina. Ensisijaisesti tarjotaan tukea kotiin, mutta jos nämä palvelut eivät ole riittäviä, on tarjolla myös muita asumisratkaisuja asiakkaan tarpeen mukaan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Kuosma 2018, 36.)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista velvoittaa tekemään asiakkaalle mahdollisimman nopeasti palvelutarpeen arvioinnin. Tämän selvittämiseksi asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina palvelutarpeen muuttuessa tai ennalta sovittuna tarkistusajankohtana. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380.) Palvelusuunnitelman avulla karotetaan, minkä palveluiden ja tukitoimien turvin asiakas selviytyisi jokapäiväisestä elämästä. Lähtökohtana on, että asiakas on mukana laatimassa

suunnitelmaa ja asiakkaan esittämät toivomukset ja mielipiteet huomioidaan mahdollisimman kattavasti yksilöllisten palveluiden turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018a.) Palvelusuunnitelma ei aiheuta kunnalle vielä palvelujen järjestämisvelvollisuutta, vaan suunnitelmaan perustuen viranomaisen tekee erikseen päätökset vammaisen henkilön tarvitsemista palveluista ja tukitoimista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018b).

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävät toimet. Itsemääräämisoikeuden ja mahdollisimman omatoimisen selviytymisen tukeminen on tärkeää. Suunnitelmaan on kirjattava esimerkiksi osallisuuden turvaamisen keinot, asiakkaan kommunikaatiomenetelmät sekä tiedot mielipiteen selvittämisestä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018a.) Päätöksenteko täytyy mahdollistaa tuetusti, jos vammaisella on vaikeuksia tehdä itsenäisiä päätöksiä (World Health Organization 2011, 182).

Kehitysvammaisille, ja muille erityishuoltoa tarvitseville, laaditaan palvelusuunnitelman lisäksi erityishuolto-ohjelma, jolla viime kädessä turvataan yksilön tarvitsemat palvelut ja tukitoimet. Erityishuolto-ohjelma tulee kysymykseen siinä vaiheessa, jos sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain tarjoamat palvelut eivät ole riittäviä. Erityishuolto-ohjelma on päätösasiakirja, jossa määritellään yksilön tarvitsemat palvelut ja niiden toteutustavat. Näitä ovat esimerkiksi työ- ja päivätoiminta sekä erilaiset asumisen tukipalvelut. Se tulisi laatia yhteistyössä asiakkaan ja hänen edunvalvojansa tai muun läheisen ihmisen kanssa. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019b.)

Suomessa kehitysvammaisten asuminen on usein järjestetty ryhmämuotoisesti, vaikka useimmat kehitysvammaiset haaveilevat omasta asunnosta. Laitosasumista on kuitenkin vähennetty huomasti ja valtioneuvoston tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä kaikki vanhat kehitysvammalaitokset on lakkautettu ja sen sijaan hyödynnetään muita asumispalvelumuotoja. (Kehitysvammaliitto 2016; Seppälä 2017, 16.)

Tuetun asumisen turvin kehitysvammaisen on mahdollista asua omassa kodissa ja tarvittava apu tarjotaan sinne. Ohjatussa ja autetussa asumisessa kehitysvammaiset asuvat ryhmämuotoisesti palveluasumisyksiköissä. Ohjattu asuminen eli palveluasuminen ei sisällä päivittäisen tuen ja avun lisäksi yövalvontaa. Autetussa asumisessa eli tehostetussa palveluasumisessa apua on sen sijaan saatavilla ympärivuorokautisesti. (Kehitysvammaliitto 2016; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Palveluasuminen sisältää soveltuvan asunnon lisäksi myös henkilön tarvitseman hoidon ja huolenpidon. Palvelut sisältävät esimerkiksi vaatehuollon, peseytymisavun, siivouksen, ravitsemuksen sekä tukea osallisuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Laki täsmentää, että asumispalvelun asiakkailla täytyy olla oikeus yksityisyyteen ja osallistumiseen palvelua järjestettäessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut vuonna 2003 vammaisten asumispalveluille laatusuositukset, joita kuntien tulisi hyödyntää omassa päätöksenteossään. Suositukset tähtäävät asiakaslähtöisyyden, yhdenvertaisuuden sekä oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. Asumispalveluilla voidaan tukea vammaisten ihmisten asemaa tasa-arvoisina kansalaisina. Olennaista on, että asuntoja on saatavilla riittävästi ja vammaisten ihmisten asumistarpeet otetaan huomioon. Asuntoja ja asumispalveluita suunniteltaessa on huomioitava, että rakennukset ovat soveltuvia ja tukevat vammaisten omatoimisuutta sekä mahdollisimman itsenäistä selviytymistä. Yleisten palveluiden tulisi olla helposti saatavilla ja tarvittavat yksilölliset palvelut on turvattava jokaiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 5–7, 17.)

Lisäksi kehitysvamma-alan neuvottelukunta on laatinut asumisen laatukriteerit esimerkiksi palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten hyödynnettäväksi asumispalveluiden laadun arvioinnissa. Neuvottelukunta edistää YK:n yleissopimuksen toteutumista Suomessa sekä pyrkii varmistamaan kehitysvammaisille laadukkaat asumispalvelut. Kriteereissä painotetaan kehitysvammaisten mahdollisuutta elää yksilöllistä elämää. Kriteereissä mainitaan, että jokaiselle kehitysvammaiselle tulisi järjestää riittävät, lainmukaiset ja yksilölliset palvelut. Palveluiden tehtävänä on tukea asukkaiden osallisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa. Lisäksi palveluilla turvataan ihmisoikeuksien toteutuminen,

kunnioittava kohtelu sekä mahdollistetaan omien valintojen tekeminen. (Kehitysvamma-alan neuvottelukunta 2011, 2–5.)

Vammaiset ihmiset ovat oman elämänsä asiantuntijoita, minkä vuoksi on tärkeää ottaa heidät mukaan suunnittelemaan käytäntöjä, lakeja ja palveluita (World Health Organization 2011. 265). Asumispalveluita suunnitellessa on tärkeää ottaa huomioon, että asiakas pääsee suunnittelemaan omaa elämäänsä ja voi osallistua yhteisön toimintaan. Lisäksi palveluita kehitettäessä asiakkaiden kuuleminen on olennaista. Ympäristöministeriön selvityksen mukaan yhdenvertaisuutta estää tällä hetkellä asumispalveluita koskeva resurssipula, minkä vuoksi yksilöllisen avun tarjoaminen on haasteellista. Tärkeää olisikin pohtia erilaisia asumisen tukemisen vaihtoehtoja. Myös asumispalveluiden henkilökunnan ja omaisten asenteet vaikuttavat kehitysvammaisten yhdenvertaisuuteen ja monesti asukkaita pyritään suojelemaan liikaa ihan tavallisiltakin elämän vastoinkäymisiltä. Myös kehitysvammaisten saama pieni eläke asettaa kehitysvammaiset eriarvoiseen asemaan muihin ihmisiin nähden, koska esimerkiksi omistusasunnon ostaminen ei ole välttämättä koskaan mahdollista. (Huotari, Pitkänen & Törmä 2018, 65–66.)

Siun sote eli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä järjestää jäsenkuntiensa laissa säädetyt sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisestä kunnat ovat vastuussa. Palveluita tuotettaessa otetaan huomioon asiakkaiden tarpeet ja tuetaan itsenäistä elämää. Siun soten strategiassa painotetaan asiakkaiden osallisuutta, vaikutusmahdollisuuksia, turvallisuutta sekä sosiaalista pääomaa ihmisten hyvinvoinnin lähteinä. Jatkuvasti kasvavia terveys- ja hyvinvointieroja pyritään tasaamaan. Ihmisten ja elämäntapojen yksilöllisyys huomioidaan palveluissa ja päätöksenteossa. (Siun sote 2019a, 1–2.) Siun soten arvoja ovat vastuullisuus, välittäminen, asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus (Siun sote 2019b).

4 Muutosjohtaminen

4.1 Muutosjohtamisen erityispiirteitä sosiaali- ja terveydenhuollossa

Kohtaamme työelämässä jatkuvasti pieniä sekä suuria muutoksia. Muutosten johtaminen viekin nykypäivänä suuren osan esimiehen työajasta. Muutoksessa esimerkiksi organisaation toimintatapoja tai prosesseja pyritään kehittämään paremmiksi. Muutosten johtamisen tulee aina olla tavoitteellista ja tuloksellista. (Myllymäki 2017, 20–21; Pirinen 2014, 13.) Muutoksen johtaminen ei ole koskaan helppoa. Jopa 60 prosentissa kehittämisprosesseja asetetut tavoitteet jäävät saavuttamatta. Ei myöskään riitä, että tavoitteet saavutetaan, vaan haluttujen muutosten säilyminen toiminnassa täytyy pystyä turvaamaan. (Hayes 2018, 4.)

Korhonen ja Bergman (2019) tuovat teoksessaan esille, ettei työelämän muutostahti ole suinkaan hidastumassa vaan kiihtyy entisestään. Organisaation tulisi tunnistaa muutostarpeet ajoissa ja ennakoida, ennen kuin muutos on välttämätön. Näin organisaatiolla jää aikaa toteuttaa muutosprosessi hallitusti ja suunnitellusti. (Korhonen & Bergman 2019, 13, 23.) Muutospaineita organisaatiolle voi tulla, esimerkiksi muuttuvan lainsäädännön vuoksi, sidosryhmien painostuksesta tai kilpailukyvyn turvaamiseksi (Hannukainen, Slotte, Kilpi, Nikiforow 2006, 195).

Muutospaine sosiaali- ja terveydenhuollossa on kova jatkuvasti muuttuvan lainsäädännön sekä yhteiskunnallisen tilanteen vuoksi. Megatrendit, kuten muutokset ikärakenteessa, talousongelmat sekä digitalisaatio, asettavat palveluille vaatimuksen uudistua nopeasti. Sosiaali- ja terveydenhuollossa muutosten toteuttaminen on erityisen haasteellista muihin aloihin verrattuna, sillä aina on varmistuttava siitä, ettei palveluiden laatu tai potilasturvallisuus missään tilanteessa vaarannu ja palvelutuotannon täytyy olla keskeytyksetöntä. Työyhteisöjen lisäksi useat muutokset koskevat myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasuntaa, jolle uusien toimintatapojen opettaminen voi olla haasteellista, esimerkiksi asiakkaiden toimintakykyä heikentävien sairauksien vuoksi. (Kallankari 2019, 9, 13.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa muutoksia ja kehittämistä on tapahtunut siitä asti, kun palvelut ovat olleet olemassa. Muutosten koko vaihtelee yksittäisiä työntekijöitä koskevista muutoksista valtakunnallisiin muutoksiin. Muutoskohteet vaihtelevat arkipäiväisistä toiminnoista aina palvelurakenteisiin saakka. Alalle valmistuu hyvin paljon uusia toimintaohjeita sekä suosituksia, jotka toiminnassa tulisi huomioida. Lisäksi sosiaali- ja terveystalouksia ohjaa tiukka lainsäädäntö, mikä asettaa omat haasteensa kehittämistoiminnalle. Kehittämistä toteutettaessa on aina varmistuttava siitä, että sillä hetkellä voimassa olevaa lainsäädäntöä noudatetaan. Toisinaan on tilanteita, jolloin kehittäminen olisi toiminnan kannalta järkevää, mutta lainsäädäntö laahaa perässä. (Kallankari 2019, 13–14.)

Aika, paikka, tavoitteet ja muutokseen osallistujat vaikuttavat aina muutokseen. Tämän vuoksi muutos on aina ainutlaatuista. Sosiaali- ja terveysalalla päätöksenteko on usein hyvin hierarkkista, minkä vuoksi kehittämistoiminnan käynnistämiseen voi mennä paljon aikaa, kun päätöksiä tehdään useassa eri portaassa ja muutostarpeen täytyy olla tarkoin perusteltu. Alan henkilöstö ja esimiehet ovat koulutettuja, ja heillä on vahva osaaminen sekä sitoutuminen omaan työhönsä. Alalla on kuitenkin huomattu puutteita ihmisten johtamisen taidoissa sekä muutoksen hallinnassa. Esimiesten tulisi kehittää osaamistaan niin, että muutosten johtaminen olisi vahva osa päivittäisjohtamista. Sosiaali- ja terveysalalla perustehtävän hoitaminen vie helposti niin paljon henkilöstön aikaa, ettei kehittämistoiminnalle välttämättä jää enää tarvittavaa aikaa. Muutosjohtamisessa tulisi yhä enemmän siirtyä projektien johtamisesta kohti muutosjohtamisen inhimillistä luonnetta. Muutosjohtajan tehtävänä on valikoida ne keinot, joilla henkilöstö lähtee työskentelemään kohti yhteistä tavoitetta. (Kallankari 2019, 13–14, 24, 111.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osaamista on päivitettävä jatkuvasti ja organisaatiossa tarvittavaa osaamista on arvioitava säännöllisesti. Peruskoulutus antaa hyvät perusvalmiudet työhön, mutta osaamisvaatimusten muuttuessa jatkuvasti ulkoisten ja ammatin sisäisten vaatimusten vuoksi, osaamisen kehittämisen on oltava jatkuva prosessi. Tulevaisuuden osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla liittyvät erityisesti asiakastyöosaamiseen, palvelunkehittämisaosaamiseen sekä muutososaamiseen. (Hipp, Häggman-Laitila, Kallio, Kangas-

niemi, Karki, Kinnunen, Pietilä, Saarnio, Viinamäki, Voutilainen, Walden. 2018, 7–9.)

Jatkuva muutos sosiaali- ja terveydenhuollossa on ennen kaikkea laadunhallintaa. Laatustandardit ja lainsäädäntö pakottavat kehittämään sosiaali- ja terveyspalveluita parempaan suuntaan jatkuvasti. Kehittämistoimet eivät saa olla vaan satunnaisia kokeiluja, vaan organisaation tarpeiden tulee olla muutoksen lähtökohtana. Jatkuvasti lisääntyvän tutkimustiedon avulla organisaatioilla on mahdollisuus parantaa toimintaansa ja juurruttaa hyviä kehitysideoita käytäntöön. Toiminnan tulee olla laadullisesti kustannustehokasta, turvallista sekä korkeatasoista. Jatkuva kehittäminen tulisi saada osaksi organisaatiokulttuuria, sillä koko henkilöstön sitoutuminen kehittämistoimintaan on tärkeää tavoitteiden saavuttamisen kannalta. (Kallankari 2019, 203.)

4.2 Esimies johtamassa muutosta

Muutosten johtaminen vaatii esimieheltä monenlaista osaamista ja esimies onkin avainasemassa muutosten onnistumisessa (Pirinen 2014, 14). Usein vasta muutostilanteet laittavat johtajuuden koetukselle, koska asioita ei voida tehdä enää totuttuun tapaan. Esimies on erityisen haasteellisessa asemassa muutoksen keskellä, koska hän kokee samaan aikaan muutoksen itse, jakaa tukea muille muutoksen keskellä sekä ennakoii tulevaisuutta. Lähiesimies joutuu usein myös kohtaamaan ylemmän johdon ja työntekijöiden ristiriitaiset odotukset. (Arikoski & Sallinen 2007, 83–85, 90.)

Erytisesti käyttäytymiseen, asenteisiin ja toimintatapoihin kohdistuvat muutokset vaativat esimieheltä pitkäjänteisyyttä ja johdonmukaisuutta. Yksilöt saattavat suhtautua muutokseen hyvin eri tavoin ja se synnyttää hyvin kirjavia tunnekokemuksia työyhteisössä. Esimiehen tulisi ymmärtää, mistä muutoksen nostattamat negatiiviset tunteet, kuten pelko, ahdistus tai epävarmuus johtuvat ja olla tukemassa ja kannustamassa työyhteisöä eteenpäin. (Myllymäki 2017, 20–23; Pirinen 2014, 13–16.)

Muutokseen liittyy usein vahvasti muutosvastarintaa, mikä vaikeuttaa muutoksen johtamista. Muutosta vastaan kapinoiva vastarinta saattaa toimia piilossa, olla passiivista tai kuuluvasti esillä. Ensimmäisenä on olennaista selvittää, mistä vastarinta johtuu ja sitä kautta etsiä keinot sen poistamiseen. Toisinaan vastarinnan poistaminen kokonaan on mahdotonta ja näissä tapauksissa esimiehen on hyvä tunnistaa, milloin ajan käyttäminen vastarinnan poistamiseen ei enää kannata. Muutosvastarinta voi johtua esimerkiksi tietämättömyydestä, haluttomuudesta muuttua, vaikuttamismahdollisuuksien puuttumisesta tai huonosta johtamisesta. (Pirinen 2014, 97–99.)

Muutoksen aikana työntekijältä vaaditaan uuden oppimista sekä vanhasta pois oppimista, mikä vaatii paljon aikaa ja energiaa. Olennaista olisi saada työyhteisö heti alusta alkaen ymmärtämään, miksi muutos on tarpeen ja mitkä ovat muutoksen tavoitteet. (Myllymäki 2017, 20–23; Pirinen 2014, 13–16.) Vakolan ja Nikolaoun (2005) mukaan vahvasti sitoutuneet työntekijät hyväksyvät muutokset helpommin. Myös tukea antavat ihmissuhteet vahvistavat positiivisia muutosasenteita. (Vakola & Nikolaou 2005, 170.) Arikoski ja Sallinen (2007, 96) kehittävät esimiehiä tutustumaan työntekijöihin ja antamaan heidän tutustua vastavuoroisesti esimieheensä.

Useat kompastuskivet muutoksessa liittyvät viestintään. Henkilöstö tuntee helposti, että heille ei kerrota tarpeeksi tai viestintä ei ole avointa. Viestinnän avulla luodaan yhteisymmärrystä ja yhteenkuuluvuutta. (Pirinen 2014, 116–119.) Lisäksi avoimella ilmapiirillä voidaan vähentää muutokseen liittyviä negatiivisia tunteita (Arikoski & Sallinen 2007, 93). Esimiehen on hyvä puntaroida, mitä muutoksesta viestittää ja miten saada esitettyä asiat konkreetian kautta. Viestinnän tulee olla aktiivista koko kehittämisprosessin ajan. Esimiehen tulee osata myös aidosti kuunnella, jotta työntekijät tulevat kuulluiksi muutoksen keskellä. (Pirinen 2014, 116–119.) Työyhteisön moniäänisyys ja erilaiset näkökulmat ovat rikkaus tavoiteltaessa kehittämisprosessin päämääriä (Jäppinen 2012, 26).

Esimiehen tehtävä on lisäksi innostaa työyhteisöä kohti haluttuja päämääriä ja tämä onnistuu vain, jos esimies on itse innostunut sekä sitoutunut kehittämis-työhön ja toimii esimerkkinä työyhteisölle. Hyviä innostamisen keinoja ovat esi-

merkiksi kannustaminen, positiivisen palautteen antaminen ja palkitseminen hyvästä työstä. Työyhteisöstä löytyy aina avainosaajia, joista kannattaa pitää kiinni. He ovat innostuneita ja sitoutuneita muutokseen ja heillä on paljon annettavaa organisaatiolle. (Korhonen & Bergman 2019, 13, 148–150.)

4.3 Henkilöstö mukaan muutokseen

Esimies voi motivoida työyhteisöä muutoksessa ottamalla heidät mukaan suunnitteluun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (Pirinen 2014, 19). Arikoski ja Sallinen (2007, 83) tuovat esille, että henkilöstön mahdollisimman aikainen mukaan ottaminen lyhentää muutoksen toteutumiseen tarvittavaa aikaa. Osallistamalla henkilöstöä esimies saa samalla arvokasta tietoa esimerkiksi organisaation asiakkaista ja toimintatapojen toimivuudesta (Pirinen 2014, 19). Korhonen ja Bergman (2019, 20) toteavat, että koko henkilöstön osallistaminen kehittämistyöhön tuo esille oikeat ongelmat ja toimivimmat ratkaisut niihin. Henkilöstön lisäksi kehittämistyössä voidaan osallistaa myös asiakkaita, jolloin asiakkaiden todellisiin tarpeisiin voidaan vastata entistä paremmin (Pirinen 2014, 26–27).

Myös Manka, Mäkinie mi ja Larjovuori (2013) korostavat henkilökunnan osallistamisen tärkeyttä päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä. Asiantunte muksen ja luovuuden hyödyntämisen lisäksi henkilökunnan osallistaminen lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tuottavuutta ja laatua. On kuitenkin syytä muistaa, että esimiehen rooliin sisältyy aina valtaa, vaikka työtä tehdäänkin jatkuvasti tasa-arvoisemmin. Esimies tekee tarvittaessa päätöksiä ja seuraa jatkuvasti, että toiminta vastaa voimassaolevaa lainsäädäntöä. (Manka ym. 2013, 26.)

Työyhteisössä tulisi olla riittävästi osaamista muutoksen läpiviemiseen tai muuten muutos voi epäonnistua heikon osaamisen vuoksi. Osaamista voidaan tehdä näkyväksi prosessin alussa osaamiskartoituksilla ja luoda sen pohjalta osaamisen kehittämisohjelmia. (Pirinen 2014, 113–115.) On tärkeää saada valjastettua työntekijöiden voimavarat, osaaminen ja kokemus kehittämistyöhön (Arikoski & Sallinen 2007, 111). Kehittämisprosessit, joissa henkilöstö pääsee käyttämään vahvuuksiaan, onnistuu yleensä suuremmalla todennäköisyydellä

kuin ne, joissa tarvitaan osaamisen kehittämistä. Usein oman osaamisen kehittäminen lisää työmotivaatiota. Esimiehen kannattaa olla realistinen ja antaa oppimiselle riittävästi aikaa kehittämisprosessin aikana, ettei henkilöstön työkuorma kasva liian suureksi. (Pirinen 2014, 113–115.)

Allan (2017) jakaa artikkelissaan onnistuneen muutosjohtamisen askeleet kuuteen osaan, joita ilman muutos todennäköisesti epäonnistuu. Muutos elää jatkuvasti, joten vaiheet eivät seuraa toisiaan lineaarisessa järjestyksessä. Ensimmäisessä vaiheessa esimiehen tehtävänä on tarkasti perustella, miksi muutos on tarpeellinen ja miksi asetetussa määräajassa onnistuminen on tärkeää. Tämän jälkeen esimies valjastaa avaintekijät viemään muutosta eteenpäin. Nämä avaintekijät muodostavat muutoksen ydinporukan. Kolmannessa vaiheessa esimies avaa muutoksen tarkat tavoitteet, jotta kaikilla on mahdollisimman tarkka kuva siitä, mihin muutoksella pyritään ja kaikki työskentelevät samaa tavoitetta kohti. Lisäksi tulisi miettiä mittarit, joilla muutoksen etenemistä voidaan mitata. Esimies jakaa työntekijöille työtehtävät muutoksen eteenpäin viemiseksi ja varmistaa, että jokaisella on tarvittavat taidot vastualueellaan onnistumiseksi. Tarvittaessa esimiehen tehtävänä on järjestää koulutusta. Muutoksen lopuksi esimiehen tulee varmistaa, ettei vanhoihin toimintatapoihin enää palata, vaan uudet toimintatavat jäävät elämään arjessa. (Allan 2017.)

Laurila (2017) tuo väitöskirjassaan esille, että työntekijöiden odotukset muutosjohtamista kohtaan voivat olla hyvinkin ristiriitaisia keskenään. Hyvä muutosjohtajuus voi olla ohjaavaa, osallistavaa, innostavaa tai emansipoiavaa. Ohjaavan muutosjohtamisen mallin kannattajat odottavat, että työtehtävät muutoksen keskellä olisivat selkeitä ja esimies valvoisi toimintaa. Osallistavan mallin kannattajat taas toivoisivat vuorovaikutuksellisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa. Innostavan esimiehen odotetaan motivoivan työyhteisöä, kun taas emansipoiavassa mallissa esimies auttaa ennen kaikkea negatiivisten tunteiden käsittelyssä. Tutkimustuloksissa kommunikaatio on muutosjohtamisen keskiössä. Tämä näkökulma muutosjohtamiseen korostaa muutoksen johtamisen moniulotteisuutta lineaarisen prosessin rinnalla. (Laurila 2017, 199–201.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Siun sote. Tämä kehittämistehtävä toteutettiin Siun soten kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikössä Kuusikummussa Nurmeksessa. Kuusikummussa on yhteensä 26 asukaspaikkaa. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti tarjoamassa apua ja tukea asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Aasukat tarvitsevat vaihtelevasti apua arjessa selviytymiseen, esimerkiksi liikkumiseen, pukeutumiseen, hygienian hoitoon sekä asunnon siivoukseen. (Siun sote 2019c.)

Opinnäytetyön idea syntyi syksyllä 2018 valmisteilla olleesta lakiuudistuksesta, jonka yhtenä tavoitteena oli kehittää vammaisten ihmisten osallisuutta vammaisille suunnatuissa palveluissa. Kehittämistoiminnan tarkoituksena on kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuuden edistäminen asumisyksikössä. Tavoitteena on selvittää, miten asiakkaat ja henkilökunta kokevat osallisuuden toteutumisen asumisyksikössä ja laatia yksikköön toimintasuunnitelma asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.

6 Menetelmälliset valinnat

6.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Kehittämällä tähdätään aina toiminnan kautta kohti jotakin asetettua tavoitetta. Sillä pyritään muutokseen, jolla esimerkiksi parannetaan tai tehostetaan aikaisempia toimintatapoja. Kehittämistoiminnan tavoitteena on ratkaista ongelmia nykyhetkessä tai vastata uuteen tulevaisuuden näkymään. Prosessin aikana käytännöstä ja teoriasta kerättyä tietoa arvioidaan ja hyödynnetään kriittisesti. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on prosessi, jonka onnistumista voidaan arvioida sen mukaan, miten hyvin asetetut tavoitteet saavutetaan. Prosessissa käytettävät kehittämismenetelmät valitaan sen mukaan, minkä avulla asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. (Kallankari 2019, 237; Toikko & Rantanen 2009, 14–18; Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 22–23.)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta sijoittuu tieteellisen tutkimuksen ja arkisen kehittämisen välimaastoon (Kallankari 2019, 237). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on konkreettista kehittämistoimintaa, jossa hyödynnetään tutkimuksellisia lähestymistapoja sekä sovelletaan tutkimuksilla tuotettua tietoa. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tietokäsitys poikkeaa tutkimusten tietokäsityksestä. Tutkimuksissa korostuu luotettavan tiedon merkitys, kun taas tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa siirrytään kohti käyttökelpoisen tiedon tuottamista. Käytännössä huomattavat haasteet ja ongelmat ohjaavat tiedontuotantoa ja kokemustieto on yhtä arvokkaassa asemassa kuin tieteellinen tieto. Kehittämistoiminnan tavoitteena on muutos, mutta samalla tärkeä osa on myös perustellun tiedon tuottamisella. Osallistavat kehittämismenetelmät ovatkin tärkeässä asemassa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessissa. (Toikko & Rantanen, 2009. 19, 23, 155–157.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa kehittäminen on arkipäivää. Työntekijöiltä edellytetään oman osaamisen ja oman työn jatkuvaa kehittämistä. Kehittämistoiminnassa kriittinen ajattelu ja kysymysten esittäminen ovat tärkeitä taitoja. Lisäksi tutkimusmenetelmien hallitseminen ja laajan tietoperustan hyödyntäminen ovat tutkimuksellisessa kehittämisessä olennaisia. Kehittämisprosessien menetelmät ja kesto saattavat vaihdella suuresti. Laadukkaan kehittämisprosessin tunnistaa siitä, että se tavoitteellinen, hyvin suunniteltu, järjestelmällinen, kriittisesti arvioitu ja siinä hyödynnetään sekä sovelletaan aikaisempaa tutkimus- ja kokemustietoa. Henkilöstön osallistuminen organisaation kehittämistoimintaan on tärkeää, koska se lisää työmotivaatiota ja vähentää muutosvastarintaa. (Heikkilä ym. 2008, 36, 56–57, 196.)

Kehitetyt ideat ja mallit eivät useinkaan ole suoraan siirrettävissä organisaation ulkopuolelle. Kehittämistyö lähtee usein liikkeelle organisaation sisällä huomattavasta ongelmasta, minkä vuoksi tilanne ja ongelmien luonne voivat olla hyvin erilaiset muussa ympäristössä. Yleisiä periaatteita ja ideoita kannattaa kuitenkin hyödyntää käytäntöjä kehittäessä esimerkiksi ottamalla mallia muiden kehittämisprosesseista. (Heikkilä ym. 2008, 196.) Kallankari (2019) painottaa tarkan dokumentoinnin merkitystä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa. Dokumentoinnin kautta toiminta ja hiljainen tieto tehdään näkyväksi sekä mahdollis-

tetaan tiedon hyödyntäminen myös muissa vastaavissa kehittämistoimissa. Sosiaali- ja terveysalan hiljaista tietoa tulisi saada jatkuvasti enemmän esille jalostettavaksi toimintojen kehittämiseen. (Kallankari 2019, 238.)

Kehittämistoiminnassa on eroteltavissa selkeitä tehtäväkokonaisuuksia, jotka seuraavat toisiaan, vaikkakaan eivät välttämättä täysin suoraviivaisesti. Yhdessä nämä vaiheet muodostavat toimintakokonaisuuden, jolla on tarkoitus saavuttaa tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle asetetut tavoitteet. Arviointia on tärkeää tehdä koko kehittämisprosessin ajan ja jokaisen vaiheen lopussa, koska sen avulla kaikki eri vaiheisiin kuuluvat tehtävät tulee suoritettua ja kehittämistoimintaa voidaan ohjata haluttuun suuntaan. (Heikkilä ym. 2008, 58–59; Toikko & Rantanen 2009, 56, 61.)

Ensimmäinen vaihe on ideointi ja esisuunnittelu. Vaiheen aikana määritellään ongelma tai tarve, johon lähdetään etsimään ratkaisua. Tässä vaiheessa siis perustellaan, mitä lähdetään kehittämään ja miksi kehitetään. Tähän vaiheeseen kannattaa käyttää aikaa perehtymällä perusteellisesti aiheeseen liittyvään teoriaan sekä aikaisempiin tutkimuksiin. Kehittämistoiminnan hahmotelmaksi kirjoitetaan esisuunnitelma, kun todetaan, että suunniteltu idea olisi mahdollisesti toteuttamiskelpoinen. (Heikkilä ym. 2008, 60–62; Toikko & Rantanen 2009, 56–57.)

Ideasta siirrytään suunnitteluvaiheeseen, joka on tärkein vaihe kehittämisprosessin onnistumisen kannalta. Suunnitteluvaiheessa kirjoitettu suunnitelma ohjaa koko kehittämistyötä. Suunnitelmassa määritelläänkin tavoitteet, käytössä olevat resurssit, aikataulu, osallistujat ja kehittämistoiminnan toteutus. Suunnitelma näyttää suuntaa kehittämistoiminnan toteutukselle, mutta prosessin edetessä suunnitelmaa voidaan muokata. (Heikkilä ym. 2008, 68–69.) Menetelmät tutkimukselliseen kehittämistoimintaan kannattaa valikoida huolella. Sosiaali- ja terveysalan kehittämishaasteet ovat usein moninaisia, joten useiden erilaisten menetelmien yhdisteleminen voi olla hyödyllistä tuloksen kannalta. (Kallankari 2019, 239.)

Suunnittelun jälkeen kehittämistoiminta käynnistyy, jolloin varmistetaan, että kaikki prosessiin osallistujat ovat tietoisia tavoitteista, toimintatavoista ja aikataulusta. Käynnistämisyksityössä suunnitellaan ja valmistellaan käytännön toteutusta. Toteutuksen aikana on kuitenkin tärkeää muistaa kriittisesti tarkastella prosessin etenemistä ja tehdä tarvittavia ohjausliikkeitä, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan. Kehittämistoiminnan aikana joudutaan usein tarkasti rajaamaan kehitettäviä kohteita, koska kaikkien osa-alueiden kehittäminen kerralla on mahdotonta. Olennaista olisi, että kehittämistoimintaan pääsisivät osallistumaan kaikki, joita kehittäminen koskettaa. (Heikkilä ym. 2008, 91; Toikko & Rantanen 2009, 58–59.)

Toteutus etenee yleensä sykleittäin sisältäen erilaisia tehtäviä, jotka ovat osaa tätä vaihetta ja pistävät tehdyt suunnitelmat täytäntöön. Toteutukseen liittyviä tehtäviä ovat esimerkiksi prosessin ohjaaminen, tiedon etsiminen ja tuottaminen, osallistujien osallistaminen, viestintä, arviointi, seuranta sekä dokumentointi. Koko toteutuksen ajan huolehditaan siitä, että kehittämistoiminta etenee haluttua lopputulosta kohti. Tässä vaiheessa dokumentointi on äärimmäisen tärkeää, ja sen apuna voidaan käyttää esimerkiksi päiväkirjaa. (Heikkilä ym. 2008, 99–115.)

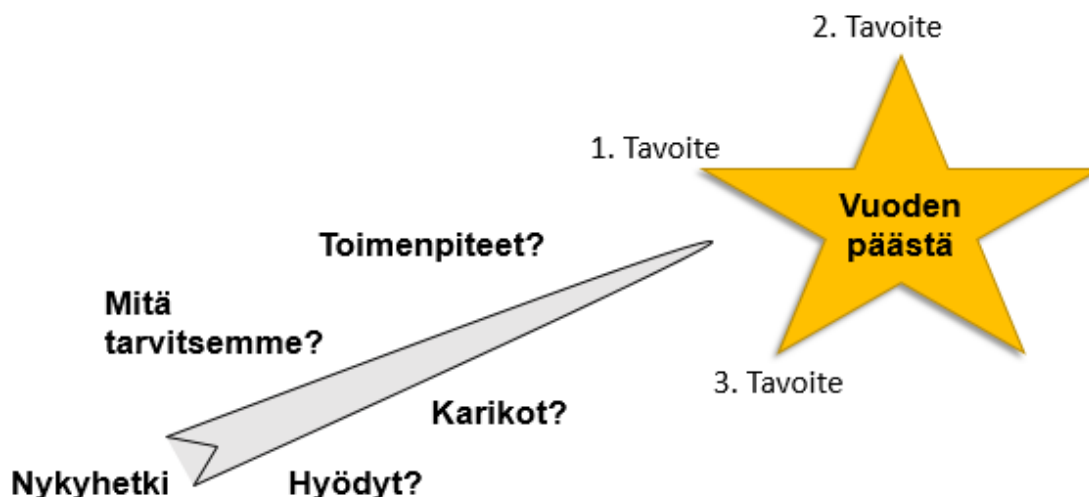
Hankkeen päättyessä tulokset ja tuotos luovutetaan toimeksiantajalle. Kehittämistoiminnasta kirjoitetaan loppuraportti ja tehdään kehittämisprosessin kokoa arviointi. (Heikkilä ym. 2008, 121, 127.) Viimeinen vaihe juurruttaminen vaatii usein oman erillisen prosessinsa, koska se ei yleensä kuulu osaksi kehittämisprosessia, vaan jää usein esimiehen ja työyhteisön tehtäväksi. Esimies onkin tärkeässä asemassa toiminnan uudistamisessa ja uusien toimintamallien käyttöönotossa. (Heikkilä ym. 2008, 133; Toikko & Rantanen 2009, 62.)

6.2 Tavoitetähtityöskentely

Tämän kehittämisprosessin kehittämismallina hyödynnettiin sovelletusti Tavoitetähtityöskentelyn mallia. Tavoitetähtityöskentelyä hyödynnetään pääasiassa organisaatioiden työhyvinvoinnin kehittämisessä ja erilaisten toimintasuunnitelmien tekemisessä. Mallin avulla pyritään ratkaisukeskeisesti löytämään

ratkaisuja työyhteisön ongelmakohtiin. Mallissa olennaista on, että työyhteisö on vahvasti mukana kehittämisprosessissa. Mallia hyödyntämällä saadaan kerättyä arvokasta tietoa työyhteisöltä, mikä voidaan yhdistää asiantuntijatiedon kanssa ja sitä kautta pohtia tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Malli vaatii työyhteisöltä onnistuakseen avointa ja rohkeaa keskustelua. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan juuttua ongelmakohtiin, vaan ennen kaikkea löytää ratkaisuja, joilla toimintaa voidaan kehittää paremmaksi ja purkaa vanhoja toimimattomia toimintamalleja. (Manka, Mäkinieniemi & Larjovuori 2013, 24; Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 67–68.)

Tavoitetähtityöskentely lähtee liikkeelle nykytilan määrittelystä ja tavoitteiden asettamisesta. Tavoitetähdelle saadaan sakarat asettamalla 3-4 koko työyhteisölle yhteistä tavoitetta (kuva 1). Tämän jälkeen on tärkeää pohtia, miksi tavoitteet ovat tavoittelemisen arvoisia. Työyhteisö sitoutuu kehittämistoimintaan paremmin, kun koko työyhteisö ymmärtää, miksi toiminnan kehittäminen tavoitteita kohti on merkityksellistä. Lisäksi on tärkeää pohtia, mitkä asiat saattavat muodostua tavoitteiden saavuttamisen esteiksi ja miettiä jo etukäteen, kuinka nämä esteet kohdattaessa selätetään. Tärkeää on myös miettiä, mitä organisaatiossa tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Onko esimerkiksi tarvetta lisätä työyhteisön osaamista koulutusten kautta tai kohdentaa resursseja kehittämistoimintaan? Tämän lisäksi mietitään toimenpiteet, joilla tavoitteet saavutetaan. Tärkeää on myös sopia aikataulusta, vastuuhenkilöistä sekä kehittämistoiminnan etenemisen seurannasta. (Manka ym. 2013, 25; Manka ym. 2010, 68.)



Kuva 1. Tavoitetähtityöskentelyn malli (mukailleen Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 67).

6.3 Lomakehaastattelu

Kehittämistyön aiheena on asiakkaiden osallisuus, minkä vuoksi oli luonnollista, että asiakkaat ovat myös mukana kehittämisprosessissa. Tähän menetelmäksi valikoitui strukturoitu lomakehaastattelu (liite 1). Lomakehaastatteluiden tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakkaiden osallisuuden nykytilasta heidän itsensä kokemana sekä hyödyntää tuloksia toimintasuunnitelman tavoitteiden asettamisessa.

Valli (2018) tuo esille, että lomakehaastattelussa tutkija lukee kysymykset ja vastausvaihtoehdot ääneen, johon vastaaja vastaa suullisesti. Tällainen tapa soveltuu hyvin esimerkiksi lukutaidottomiin kohdistuviin tutkimuksiin. Aineistonkeruun aikana paikalla on kaksi henkilöä: haastattelija ja haastateltava. Lomakehaastattelun haittapuolena on, että se vie paljon aikaa, koska haastattelijan täytyy olla paikalla lomaketta täytettäessä. Toisaalta haastattelija pystyy tekemään samalla havaintoja ja tarkentamaan kysymyksiä tarvittaessa. Haastattelijan on myös mahdollista motivoida haastateltavaa haastattelutilanteessa. (Valli 2018, 100.)

Vilka (2015) painottaa, että lomakkeen suunnitteluun kannattaa käyttää riittävästi aikaa, jotta sillä saadaan vastauksia tutkittavaan asiaan. Lomakkeen suunnittelu onnistuu harvemmin kerralla, vaan se vaatii arviointia ja täsmentämistä. Tutkijalla täytyy olla selkeä tavoite eli tieto siitä, mihin kysymyksiin etsitään vastauksia. Kysymysten tulee olla perusteltavissa aiheen teoreettisen viitekehyksen ja keskeisten käsitteiden avulla. Kysymysten asettelussa huomioidaan, että kysymykset ovat kohderyhmän ymmärrettävissä. Lomake kannattaa antaa kriittisesti arvioitavaksi ennen sen käyttöönottoa. (Vilka 2015, 101–102, 105, 108.)

Kysymysten aiheet haastattelulomakkeeseen valikoituivat sen mukaan, mitkä teemat toistuvat usein vammaisten ihmisten osallisuuteen liittyvissä tutkimuksissa ja teoriassa. Esimerkiksi Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereissä nostetaan esille tuki valintojen tekemiseen, yhteisössä toimimiseen, sosiaalisiin suhteisiin, itsenäisyyteen, itseilmaisuun, palveluihin vaikuttamiseen, terveyteen ja hyvinvointiin sekä opintoihin ja työllistymiseen. Kriteerien avulla kehitysvammaisten palveluita voidaan kehittää suunnitelmallisesti haluttuun suuntaan osallisuutta tukien. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2019, 1–3.) Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista määrittelee vammaisille oikeuden omanlaiseen elämään, liikkumiseen, itsenäisyyteen, osallisuuteen yhteisössä, riittävään elintasoon, koulutukseen, työhön, kodin kunnioittamiseen sekä vapaaajan toimintoihin osallistumiseen (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016).

6.4 Työpajat

Opinnäytetyöprosessin toteutusvaihe koostui asiakkaille tehdyn lomakehaastattelun lisäksi asumispalveluyksikön työntekijöille ohjatuista kolmesta osallistavasta työpajasta. Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert ja Teirasvuori (2014) tuovat esille, että työpajojen soveltuvat tiedonvaihtoon ja tiedon keräämiseen. Ne mahdollistavat laajojen aiheiden läpikäymisen ja toiminnan avulla saadaan esiin aiheeseen liittyen erilaisia näkökulmia ja osa-alueita. Työpajat

voidaan toteuttaa monella eri tavalla. (Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert & Teirasvuori 2014, 34–35.)

Työpajatyöskentelyyn kutsutaan ihmiset, joilla on tietotaitoa ja päätösvaltaa. Työpajat ovat luova prosessi, jonka kautta esimerkiksi samassa organisaatiossa toimivat ihmiset pääsevät yhdessä ideoimaan uutta. Työpajan aloitukseen kannattaa panostaa. Turvallisuuden tunteen luominen, läsnäolo sekä fokuointi aiheeseen edistävät osallistujien aktiivista osallistumista. Työpajan tarkoituksen ja keston tulee olla kaikkien osallistujien tiedossa. Lisäksi erityistä huomiota tulee kiinnittää selkeisiin työskentelyohjeisiin. (Kantojärvi 2012, 41–44, 47–51.)

6.5 Osallistavat menetelmät

Työpajat sisälsivät erilaisia osallistavia menetelmiä, joiden avulla työpajojen aikana laadittiin toimintasuunnitelma asukkaiden osallisuuden parantamiseksi tavoitetähtityöskentelyn mallia mukaillen. Jokaisen työpajan lopussa työpajan osallistajat täyttivät nimettömänä lyhyen palautelomakkeen (liite 2). Työpajat järjestettiin elo-syyskuussa 2019 Kuusikummun monitoimitilassa. Työpajoissa käytetyt osallistavat menetelmät olivat aivoriihi, learning cafe ja SWOT-analyysi.

Aivoriihi tai ideariihi on ongelmanratkaisumenetelmä, jonka avulla luodaan mahdollisimman paljon innovatiivisia ideoita ilman pelkoa kritiikistä. Menetelmä on tutkimuksellista data analyysia, jonka avulla saadaan ryhmän osaamista ja tietotaitoa esille. Menetelmä antaa tilaa luovuudelle, kun ryhmän ilmapiiri on avoin. Luovista ideoista voi syntyä uusia innovaatioita, ja suureen määrään ideoita mahtuu myös toteuttamiskelpoisia ajatuksia. Menetelmä mahdollistaa kaikkien ryhmäläisten osallistumisen. Aivoriihessä koko ryhmä työskentelee kohti samaa tavoitetta ja pyrkii löytämään ratkaisu käsiteltävään ongelmaan. Aivoriihen alussa käydään läpi toimintaperiaatteet, jonka jälkeen ryhmä saa vapaasti ideoita. Kaikki esille nousseet ideat kirjataan ylös arvottamatta niitä vielä ideointivaiheessa. Ideoinnin jälkeen pohditaan esitettyjä ideoita kriittisesti, ja arvioinnin perusteella seulotaan käyttökelpoisimmat ideat. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi äänestämällä. (Karjalainen 2007; Kantojärvi 2012, 129–130.)

Leaning cafe eli oppimiskahvila sopii hyvin ideointiin ryhmässä. Menetelmä osallistaa kaikkia ryhmänjäseniä osallistumaan ja lopullinen päämäärä on tehdä ratkaisuja yhdessä sekä löytää yhteinen näkemys. Learning cafe keskittyy myös tiettyjen valittujen teemojen käsittelyyn. Iso verkosto voidaan jakaa pienempiin pöytäkuntiin. Pöytäkunnasta valitaan puheenjohtaja, joka pysyy koko työskentelyn ajan paikoillaan, kun muut osallistujat vaihtavat pöytäkuntaa. Tiettyä teemaa pohditaan pöytäkunnittain noin 20 minuuttia ja asiasta käydään avointa keskustelua. Yhteisen ideoinnin ajatuksia kirjataan ylös. Rajatun ajan kuluttua ryhmäläiset vaihtavat pöytäkuntaa ja jatkavat keskustelua siitä, mihin toinen ryhmä on jäänyt. Lopuksi puheenjohtajat esittelevät kirjatut ajatukset koko verkostolle ja tuloksia voidaan tarkastella yhdessä. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 68–69.)

SWOT-analyysi sopii tehokkaaseen tilanneanalyysiin ja strategisten suunnitelmien luomiseen. Sen avulla voidaan arvioida esimerkiksi organisaation, suunnitelman, projektin tai toiminnan sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. Analyysi auttaa hahmottamaan organisaation sisäistä ja ulkoista tilaa, jotka ovat osa strategisen suunnittelun viitekehystä. SWOT-nelikentässä vahvuudet ja heikkoudet kuvaavat organisaation sisäisiä ominaisuuksia ja mahdollisuudet ja uhat ympäristötekijöitä. Nelikentän avulla pystytään analysoimaan, mitkä tekijät edistävät ja mitkä heikentävät tavoitteeseen pääsemistä. Mahdollisuuksien hyödyntäminen vie kehittämistyötä haluttuun suuntaan, ja uhat vaarantavat sen onnistumisen. Analyysilla saadaan laadittua strateginen toimintasuunnitelma, jonka avulla osataan reagoida tilanteiden muutoksiin. (Gürel & Tat 2017, 994-996.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin SWOT-analyysia kehittämistoiminnan vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien arviointiin (liite 6).

6.6 Sisällönanalyysi

Kerätty aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysilla tutkittavasta ilmiöstä muodostetaan selkeä sanallinen kuvaus. Aineisto pyritään esittämään mahdollisimman mielekkäänä ja yhtenäisenä kokonaisuutena, mikä mahdollistaa luotettavien johtopäätösten muodostamisen. Sisällönanalyysi soveltuu monenlaisten

tutkimusten analyysimenetelmäksi. Olennaista on tehdä päätös siitä, mikä aineistossa on olennaista tutkimuksen kannalta ja erotella nämä muusta aineistosta. Tutkimusongelma ja teoreettinen viitekehys voivat määrittellä lähtökohdat sisältöluokkien valinnalle tai vaihtoehtoisesti ne rakennetaan tutkittavan aineiston pohjalta. Tutkimusongelman tai tutkimustehtävän kannalta epäolennaiset asiat jätetään tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimuksen kannalta olennainen aineisto luokitellaan tai teemoitetaan ja tämän pohjalta kirjoitetaan yhteenveto. Analysoitava aineisto voi olla esimerkiksi haastattelu, kirja, keskustelu, sarjakuva, laulu tai mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali. Sisällönanalyysi tarjoaa tulokset tiivistettynä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93–94, 105, 110, Seitamaa-Hakkarainen 2014.)

Sisällönanalyysia pidetään usein laadullisen aineiston analyysimenetelmänä, mutta sisällönanalyysissa voidaan kuitenkin hyödyntää sekä määrällistä että laadullista tutkimusotetta. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi pääasiassa keskittyy kuvaamaan sisällöllisiä merkityksiä mahdollisimman kattavasti. Analyysi voi olla aineistolähtöistä, teoriaan pohjautuvaa ja tai näiden molempien yhdistelmä. Kvantitatiivinen sisällönanalyysi huomioi sisältöjen sijaan enemmänkin tiettyjen vastausten esiintymistiheyttä. Laadullisen ja määrällisen tutkimusotteen hyödyntäminen samassa tutkimuksessa voi olla kannattavaa, koska parhaimmillaan ne täydentävät toisiaan. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.)

Sisällönanalyysin alkuun alkuperäisilmaus pelkistetään ja aineistolle esitetään tutkimustehtävän kannalta olennaisia kysymyksiä. Aineistosta esitellään asiat, jotka ovat tutkimuksen kannalta kiinnostavia. Pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään ja nämä ryhmät muodostavat kategorioita, jotka nimetään kuvaavalla nimellä. Tutkija tekee ryhmitellessään tulkintoja, joten vaihe on kriittinen. Alakategorioista muodostetaan yläkategorioita ja nämä kategoriat vastaavat tutkimusongelmaan. Analyysin avulla aineistosta nostetaan esille kaikki olennainen ja muodostetaan merkityskokonaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102–103.) Tämän opinnäytetyön tulosten analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysia (liite 4 & 5).

7 Kehittämistoiminnan toteutus

7.1 Lomakehaastattelu asiakkaille

Kehittämistoiminta lähti liikkeelle halusta kehittää kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuutta sekä syksyllä 2018 valmisteilla olleesta vammaispalvelulain uudistuksesta, jonka yhtenä tavoitteena oli vammaisten osallisuuden kehittäminen. Ideoista oltiin yhteydessä syksyllä 2018 perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialueylihoitajaan, jonka mielestä tarvetta osallisuuteen liittyvälle opinnäytetyölle Siun soten vammaispalveluissa oli. Ehdotetuista ideoista valikoitiin yhdessä osallisuuden edistäminen yhdessä Siun soten asumisyksiköistä. Asumispalveluyksiköiden palveluesimiehille laitettiin sähköpostia ja kyseltiin tarvetta tällaiselle osallistavalle kehittämisprosessille. Kuusikummun asumisyksikössä Nurmeksessa oltiin heti erittäin kiinnostuneita lähtemään mukaan kehittämistoimintaan.

Kehittämistoiminta asumispalveluyksikössä lähti liikkeelle osallisuuden nykytilanteen kartoittamisesta toteuttamalla lomakehaastattelut (liite 1) asumispalveluyksikön asiakkaille. Haastattelut toteutti opinnäytetyön tekijä. Haastattelulomakkeen kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, joihin vastausvaihtoehtoina olivat *kyllä*, *ei* ja *en osaa sanoa*. Lopuksi esitettiin yksi avoin kysymys, jossa vastaaja pystyi tuomaan esille muuta aihealueeseen liittyvää. Ennen haastatteluiden aloitusta haastattelulomake lähetettiin yksikön esimiehen arvioitavaksi. Osa kysymyksistä ja käytetyistä käsitteistä oli vielä turhan vaikeaselkoisia kohderyhmää ajatellen. Palaute huomioitiin ja kysymyksiä muutettiin selkokielisemmiksi ennen haastatteluiden toteuttamista.

Suurin osa lomakehaastatteluista toteutettiin 6.7.2019 Kuusikummun asumisyksikössä. Yksi haastattelu toteutettiin ensimmäisen henkilökunnan työpajan jälkeen 7.8.2019, koska asukas ei ollut kotona varsinaisena haastattelupäivänä. Haastateltavia oli yhteensä 11, joista naisia oli kolme ja miehiä kahdeksan. Haastateltavat valikoituivat mukaan kommunikointitaitojen perusteella. Haastateltavat vastasivat kysymyksiin joko puhumalla, nyökkäämällä ja päätä pudistamalla, täyttämällä lomakkeen itse tai viittomakielen tulkin välityksellä. Haastatte-

lut olivat kestoiltaan noin 5-15 minuuttia. Haastattelut toteutettiin asiakkaan asunnossa tai omassa huoneessa rauhallisen ympäristön takaamiseksi. Haastattelussa paikalla olivat haastattelija ja haastateltava. Yhteen haastatteluista osallistui myös viittomakielen tulkki.

Kaikki haastatteluihin valikoituneet asiakkaat olivat innokkaita osallistumaan haastatteluun. Kaikille haastateltaville kerrottiin haastattelun aluksi osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä tietojen käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä. Kaikille kerrottiin myös, että tulokset esitellään niin, ettei kenenkään yksittäisen vastaajan vastaukset ole tunnistettavissa. Haastattelut etenivät haastattelurungon mukaisesti. Pääosin vastaajat osasivat vastata kysymyksiin selkeästi. Joidenkin asiakkaiden kohdalla kysymys tuli lukea useampaan kertaan tai kysyä sama kysymys toisin sanoin, jotta oli mahdollista varmistua siitä, että asiakas on ymmärtänyt kysymyksen oikein. Osalle asiakkaista keskittyminen kyselylomakkeeseen muutamaa kysymystä pidemmälle oli haastavaa, mutta johdattelu takaisin aiheeseen onnistui melko helposti. Haastatteluiden tulokset on analysoitu sisällönanalyysin avulla (liite 4) ja esitetty visuaalisesti kuviossa (liite 3).

7.2 Työpaja 1

Teemat henkilökunnalle järjestettävälle työpajalle muodostuivat tavoitetähtityökentelyn mallia mukaillen. Ensimmäisessä työpajassa määriteltiin osallisuuden nykytila ja asetettiin kehittämistavoitteet, toisessa työpajassa pohdittiin toimenpiteitä ja kolmannessa työpajassa pohdittiin mahdollisia uhkia ja niihin vastaamista sekä kehittämistoiminnan mahdollisuuksia.

Ensimmäisessä työpajassa 7.8.2019 selvitettiin, mikä on asukkaiden osallisuuden nykytila henkilökunnan näkökulmasta ja laadittiin tavoitteet osallisuuden kehittämiseksi. Työpajaan osallistuivat päivän aikana työvuorossa olevat työntekijät, jotka esimies oli etukäteen työvuorolistoilla suunnitellut mukaan. Osallistujia oli suunniteltu mukaan 6, mutta yllättävien esteiden vuoksi 4 pääsi lopulta osallistumaan. Työpajaan oli varattu aikaa 1,5 tuntia. Työpajan aluksi kerrottiin kehittämistoiminnan tarkoituksesta ja toteutuksesta, henkilökunnan roolista ke-

hittämisprosessissa sekä saadun aineiston säilyttämisestä. Lisäksi kerrottiin, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Odotettua pienemmän osallistujamäärän vuoksi alkuperäistä suunnitelmaa jouduttiin hieman muokkaamaan ryhmiin jakautumisen osalta. Ryhmiin jakautumisen sijaan kaikki osallistujat keskustelivat annetuista aiheista kaikki yhdessä. Alkuun ryhmä kävi keskustelua siitä, mitä osallisuus on ja mikä on asiakkaiden osallisuuden nykytila Kuusikummissa. Aihe herätti paljon keskustelua ja keskustelu pysyi hyvin aiheessa. Opinnäytetyön tekijä teki keskustelusta muistiinpanoja ja tarvittaessa esitti lisäkysymyksiä tulosten syventämiseksi.

Tämän jälkeen osallistujat miettivät keskustelun pohjalta tavoitteita asukkaiden osallisuuden parantamiseksi Aivoriihi-menetelmän avulla. Ryhmäläiset sanoivat tavoiteideoitaan ääneen ja yksi ryhmäläisistä kirjuriina kirjoitti kaikki esitetyt ideat paperille. Aivoriihessä syntyneistä vaihtoehdoista osallistujat saivat äänestää kolmea mielestään parasta tavoitetta. Kaikki aivoriihessä syntyneet tavoitteet olivat keskenään melko samankaltaisia ja toisiaan täydentäviä, joten kaikki ideat pystyttiin huomioimaan tavoitteiden asettelussa. Tarkemmat tavoitteet osallisuuden parantamiseksi asumisyksikössä muodostuivat henkilökunnan keskusteluista tehdyn sisällönanalyysin ja asukkaiden haastattelutulosten sisällönanalyysin avulla (liite 4 & 5). Lopuksi osallistujat täyttivät työpajaa ja käytettyjä menetelmiä koskevan lyhyen palautekyselyn (liite 2). Työpajaan varattu aika oli riittävä etukäteen suunnitellun toiminnan toteuttamiseksi.

7.3 Työpaja 2

Toisessa työpajassa 21.8.2019 mietittiin keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Jälleen työvuorossa olevat työntekijät oli esimiehen toimesta etukäteen työvuorosuunnittelulla suunniteltu osallistumaan työpajaan. Osallistujia oli tällä kertaa 7. Suurin osa oli uusia osallistujia ja pari oli mukana myös viime kerralla. Työpajaan oli varattu aikaa 1,5 tuntia. Jälleen osallistujille kerrottiin opinnäytetyön toteutuksesta ja tarkoituksesta, osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä aineiston säilyttämisestä. Ensimmäisen työpajan pienen osallistujamäärä vuoksi toisen työpajan alkuun käytiin vielä osallisuus -käsite läpi ja keskusteltiin asukkaiden

osallisuuden tämänhetkisestä tilanteesta. Näin kuva osallisuuden nykytilasta Kuusikummussa henkilökunnan näkökulmasta ei perustu vain muutaman työntekijän näkemykseen. Työntekijät keskustelivat aiheesta pareittain tai pienessä ryhmässä ja lopuksi aiheesta keskusteltiin yhdessä. Keskustelu työpajan aluksi oli vielä hieman varautunutta. Opinnäytetyön tekijä teki keskustelusta muistiinpanoja.

Tämän keskustelun jälkeen avattiin tarkemmin sitä, mitä ensimmäisessä työpajassa tehtiin ja missä vaiheessa prosessi on etenemässä. Ensimmäisen työpajan työskentelyn ja asukkaiden haastatteluiden pohjalta luodut tavoitteet esiteltiin osallistujille. Osallistujilta varmistettiin, että tavoitteet vastaavat heidän mielestään yksikön todellisiin kehittämistarpeisiin. Keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi lähdettiin miettimään Learning cafe-menetelmän avulla.

Learning cafe on suunniteltu suuremmille ryhmille, joten menetelmää hieman sovellettiin tämänkokoiselle ryhmälle paremmin soveltuvaksi. Osallistujat jaettiin kolmen ja neljän hengen ryhmään. Puheenjohtajia ei valittu. Ryhmät saivat kerrallaan yhden kolmesta tavoitteesta käsiteltäväkseen ja kirjasivat 50 cm x 65 cm:n kokoiselle paperille keinoja tavoitteen saavuttamiseksi. Keskustelu-aikaa annettiin 15 minuuttia tavoitetta kohti, jonka jälkeen paperit kiersivät ja ryhmät saivat uuden tavoitteen pohdittavakseen. Kun molemmat ryhmät olivat pohtineet keinoja kaikkiin kolmeen tavoitteeseen, käytiin kaikki paperit vielä yhteisesti keskustellen läpi. Osallistujat saivat kommentoida keinoja ja pohtia vielä ovatko ne toteuttamiskelpoisia. Tässä vaiheessa keskustelu oli runsaampaa ja ryhmäläiset myös haastoivat toistensa näkökulmia. Keskusteluiden pohjalta opinnäytetyön tekijä teki jälleen muistiinpanoja.

Työpajan lopuksi osallistujilta kerättiin palautelomakkeella (liite 2) nimetöntä palautetta. Tällä kertaa aika tuntui loppuvan hieman kesken, koska keskustelu oli aktiivisinta aivan työpajan loppupuolella. Ajoittain keskustelua jouduttiin keskeyttämään ja ohjaamaan toimintaa eteenpäin, jotta kaikki asiat kerittiin käsitellä annetun ajan puitteissa.

7.4 Työpaja 3

Kolmas työpaja pidettiin 4.9.2019, ja teemana oli kehittämistyöhön liittyvät uhat ja keinot niiden välttämiseksi sekä kehittämistyön mahdollisuudet. Työpajaan osallistui 4 työvuorossa ollutta työntekijää ja aikaa oli varattu jälleen 1,5 tuntia. Tämän kerran osallistujamäärää vähensi henkilökunnan sairastelu. Työpajan alkuun esiteltiin jälleen koko opinnäytetyöprosessi, koska osa osallistujista oli uusia. Lisäksi keskustelun kautta avattiin nopeasti osallisuuden -käsitettä.

Työpajan teemaa käsiteltiin SWOT-analyysin nelikentän avulla. Alkuperäinen suunnitelma oli, että ryhmä jaetaan kahteen pienempään ryhmään ja molemmat ryhmät tekevät oman SWOT-analyysin, minkä jälkeen näkökulmia vertaillaan keskenään. Pienen ryhmäkoon vuoksi työpajan alkuperäistä suunnitelmaa jouduttiin kuitenkin jälleen hieman soveltamaan ja työpajassa tehtiin yksi yhteinen analyysi. SWOT-taulukko oli tulostettu valmiiksi ja ryhmäläiset täydensivät sitä keskustelun pohjalta. Keskustelun aikana tehtiin muistiinpanoja. Analyysia jatkettiin vielä pohtimalla, miten kääntää kehittämistyöhön liittyvät heikkoudet vahvuuksiksi ja miten välttää mahdollisia uhkia. SWOT-analyysin avulla selvitettiin kehittämistoimintaan liittyvät uhat ja mahdollisuudet (liite 6).

Kolmannen työpajan teema herätti vahvoja tunteita osassa osallistujista, mutta keskustelu jatkui kuitenkin hyvässä hengessä koko työpajan ajan. Työpajan lopuksi osallistujilta kerättiin palautelomakkeella (liite 2) nimetöntä palautetta. Työpajaan varattu aika riitti hyvin teeman käsittelyyn.

Työpajojen aineiston käsittelyssä hyödynnettiin jokaisessa työpajassa kirjattuja muistiinpanoja ja työpajojen aikana syntynyttä aineistoa. Heti työpajojen jälkeen muistiinpanot ja työpajojen tuotokset kirjoitettiin yksityiskohtaisemmin auki koneelle unohtamisriskin minimoimiseksi. Tehtyjen muistiinpanojen ja aineiston pohjalta koottiin kehittämistoiminnan tavoitteiden kannalta olennaiset tulokset.

8 Kehittämistoiminnan tulokset

8.1 Osallisuuden nykytila asiakkaiden kokemana

Asiakkaiden vastaukset osallisuuteen liittyen vaihtelivat melko paljon eri osa-alueiden välillä. Haastattelulomakkeessa (liite 1) käytettyjä osallisuuden osa-alueita olivat päätösten tekeminen, yhteisön asioihin vaikuttaminen, talous, ihmissuhteet, asuminen, vapaa-aika, saatu tuki ja kodin ulkopuolinen toiminta. Lomakehaastatteluiden tulokset on esitelty kaaviossa (liite 3). Tulokset on analysoitu sisällönanalyysilla teemoittelutaulukossa (liite 4). Kyselylomakkeen avoimen kohdan vastaukset on myös merkattu taulukkoon.

Vastaajista 27 % oli tyytyväisiä kaikkiin haastattelulomakkeella huomioituihin osallisuuden osa-alueisiin. Vastaajista 73 % on sitä mieltä, että yhdessä tai useammassa osa-alueessa olisi asumisyksikössä kehitettävää. Huomattavaa on kuitenkin, ettei tuloksissa ole yhdenkään kysymyksen kohdalla kovinkaan suurta hajontaa.

Asiakkaiden vastauksissa on nähtävissä, että asiakkaat pääsevät pääsääntöisesti osallistumaan kotitöihin ja lähes kaikki osallistuvat työ- tai päivätoimintaan. Lähes kaikki vastaajat ovat sitä mieltä, että saavat päättää omista asioistaan ja rahankäytöstään itse. Lisäksi lähes kaikki vastaajista ovat sitä mieltä, että rahaa on käytössä riittävästi. Vastaajat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä vapaa-aikaansa.

Eniten tyytymättömyyttä asiakkaiden vastauksissa on nähtävissä kodin ulkopuolella liikkumisessa. Vastaajista 27 % kokee, ettei pääse liikkumaan kotinsa ulkopuolella niin paljon kuin haluaisi. Osa asukkaista myös kokee, ettei heillä ole mahdollisuutta osallistua harrastuksiin tai eivät osaa sanoa, onko harrastuksiin osallistuminen mahdollista. Lisäksi 18% vastaajista kokee, ettei voi vaikuttaa asioihin kotonaan ja 18% ei osaa sanoa, onko kotona vaikuttamismahdollisuuksia. Vastaajista 18% tuo esille, ettei heillä ole tärkeitä ihmisiä elämässään. Osa ei ole tyytyväinen nykyiseen kotiinsa ja osa kaipaisi enemmän apua kodissaan.

Lomakehaastattelun avoimessa kohdassa esille nousi kommunikaatio-ongelmat asiakkaiden ja ohjaajien välillä. Osa asiakkaista koki, etteivät ohjaajat välttämättä ymmärrä, mitä heille yritetään sanoa tai heillä ei ole aikaa kuunnella. Myös avoimessa kohdassa tuotiin esille halua päästä enemmän asumisyksikön ulkopuolelle. Lisäksi toivottiin karaokea sekä eläinten vierailuja yksikköön.

8.2 Osallisuuden nykytila henkilökunnan näkökulmasta

Työpajan tulokset on analysoitu sisällönanalyysillä (liite 5). Työpajoissa henkilökunta toi esille, että asiakkaiden osallisuutta Kuusikummun asumisyksikössä on pyritty huomioimaan monin eri tavoin. Yksikön asumisen ohjaajan yhtenä vastualueena on osallisuuden kehittäminen yksikössä. Yksikössä asiakkaiden mielipiteitä pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin ja asiakkaat ovat vahvasti mukana arjen suunnittelussa. Asiakkailla on liikkumisvapaus, eivätkä yksikön ovet ole lukittuina. Uutena yksikössä on aloitettu asukaskokoukset, joiden kautta asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön asioihin. Henkilökunnan mukaan haasteita kuitenkin aiheuttaa asiakkaiden vaihteleva toimintakyky. Osalle asiakkaista oman mielipiteen esille tuominen tuottaa erityisiä vaikeuksia.

Henkilökunta toi työpajoissa esille, ettei tasapuolisuus välttämättä aina toteudu. Toimintakyvyltään heikommat jäävät helposti vähemmälle verrattuna muihin asiakkaisiin. Henkilökunnan mielestä asiakkaiden tahdon selvittäminen on toisinaan erittäin haastavaa. Haasteet kommunikoinnissa johtavat helposti tilanteeseen, jossa asioista päätetään asiakkaan puolesta. Henkilökunta pohti, että tällaista vallankäyttöä on tärkeää pysähtyä miettimään kohtaamistilanteissa. Jokaiseen kohtaamiseen panostaminen nousi esille keskusteluissa useaan otteeseen. Erilaisten kommunikointimenetelmien ja kommunikointivälineiden hyödyntämisen tehostamista kannatettiin.

Henkilökunnan mukaan yksiköstä osallistutaan aktiivisesti talon ulkopuolisiin kehitysvammaisille kohdennettuihin sekä koko kansan tapahtumiin. Asiakkaiden osallistuminen tasa-arvoisina yhteiskunnan jäsenenä on heillä tärkeää, minkä vuoksi esimerkiksi äänestäminen vaaleissa mahdollistetaan asumisyksikössä aina halukkaille. Tapahtumiin osallistumista on tuettu asumisyksikössä työvuo-

rosuunnittelun avulla kohdentamalla henkilökuntaa mukaan avustamaan erilaisissa tapahtumissa. Lisäksi liikkumista yksikön ulkopuolella helpottavat vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut sekä henkilökohtaiset avustajat. Työpajoissa tuli ilmi, että toiminnan järjestäminen yksikössä on myös erittäin tärkeää. Asiakkaat ikääntyvät ja pitkille reissuille lähteminen saattaa olla osalle asiakkaista liian uuvuttavaa. Yksikkö tekee yhteistyötä esimerkiksi kansalaisopiston ja teatterin kanssa. Suurin osa asumisyksikön asiakkaista käy toimintakeskuksella työ- tai päivätoiminnassa.

Yksikössä kaikille asiakkaille laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, palvelusuunnitelma ja yksilöllisen elämän suunnitelma. Nämä sisältävät esimerkiksi tietoa siitä, millaista tukea asiakas tarvitsee ja mitä haaveita asiakkaalla on. Työpajoissa tuli kuitenkin esille, että suunnitelmat näkyvät arjessa liian vähän ja osa uudemmissa työntekijöistä ei ole näistä kaikista välttämättä edes tietoisia. Keskustelussa nousi myös esille, etteivät kaikki asiakkaiden haaveet ja toiveet ole välttämättä toteuttamiskelpoisia esimerkiksi turvallisuussyistä tai toimintakykyrajoitteiden vuoksi.

Monelle asiakkaalle arkiaskareet ovat tärkeitä, mutta suuri osa asiakkaista tarvitsee ohjaajien tukea tai apua tehtävistä suoriutumiseen. Ohjaajat kokivat, että usein kiire on esteenä osallistamiselle, vaikka lähtökohtana on, että asiakkaat tekevät mahdollisimman paljon itse. Ohjaajat myönsivätkin tekevänsä toisinaan liikaa asioita asiakkaiden puolesta, vaikka asiakkailla itsellään olisi edellytyksiä tehtävistä suoriutumiseen. Asiakkaiden omatoimisuuteen kannustaminen vaatii ohjaajilta ammattitaitoa.

Ohjaajien näkökulmasta asiakkaat viettävät vain vähän aikaa toisten asiakkaiden seurassa. Toiset ovat sosiaalisempia kuin toiset. Monilla asiakkailla on käytössään puhelin, jolla pitää yhteyttä itselle tärkeisiin ihmisiin. Osalla asiakkaista on käytössään myös oma tietokone. Omaiset ja läheiset vierailevat vaihtelevasti yksikössä ja toisinaan osa asiakkaista käy myös kotilomalla omaistensa luona. Joidenkin asiakkaiden omaiset eivät ole lainkaan yhteydessä.

8.3 Toimintasuunnitelma asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi

Asiakkaiden haastatteluiden tulosten ja henkilökunnalle ohjattujen työpajojen pohjalta osallisuuden edistämisen toimintasuunnitelman (liite 7) tarkemmiksi tavoitteiksi valikoituivat yhteisöön kuulumisen tukeminen, ohjaaminen arjen toiminnoissa sekä vuorovaikutuksen tukeminen. Henkilökunta tiedosti sen, etteivät aika ja resurssit tule ainakaan lisääntymään, joten keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi pohdittiin huomioiden käytössä olevat resurssit.

Asiakkaiden haastatteluissa kävi ilmi, ettei kaikilla asiakkailla ole tärkeitä ihmisiä elämässään ja osa koki, ettei pääse liikkumaan yksikön ulkopuolella niin paljon kuin haluaisi. Myös työpajoissa nousi esille, että asukkaat viettävät paljon aikaa yksin ja yhteisöllisyys asumispalveluyksikössä on melko vähäistä. Näihin haasteisiin vastaamiseksi tavoitteeksi nousi yhteisöön kuulumisen tukeminen. Tärkeäksi koettiin sekä toiminnan lisääminen Kuusikummun asumisyksikön sisällä että suuntautuminen entistä enemmän myös ulospäin.

Kuusikummun asumisyksikkö muodostuu kolmesta erillisestä talosta, joiden välillä on henkilökunnan mukaan melko vähän yhteistyötä. Ajatuksena on lisätä suunnitelmallisesti yhteistyötä talojen ja henkilökunnan välillä, jotta asukkaille mielekkään toiminnan järjestäminen mahdollistuu entistä paremmin. Talot järjestävät yhdessä suunnitellun toimintatuokion kerran viikossa. Ikääntyville asukkaille on ajatuksena perustaa oma "seniorikerho", joka sisältäisi ohjattua toimintaa asumispalveluyksikön tiloissa. Kerhossa huomioiduksi tulisivat myös ikääntyvät asiakkaat, jotka eivät enää päivisin käy työ- ja päivätoiminnassa. Toimintaa järjestettäessä henkilökunnan mielestä on hyvä muistaa, ettei kaikkien tarvitse osallistua samalla tavalla. Osa voi olla aktiivisia osallistujia, ja osa saattaa seurata toimintaa enemmän sivusta. Henkilökunnan tulee huomioida, millä tavalla kukakin asiakas haluaa osallistua.

Henkilökunnan mielestä olennaista on osallistaa asiakkaat mukaan suunniteltuun ja kuulla heidän toiveitaan toiminnan järjestämiseen liittyen. Hyvä kanava tähän ovat asumispalveluyksikössä kesällä aloitetut asukaskokoukset. Henkilökunta pyrkii toteuttamaan asiakkaiden toiveita mahdollisimman hyvin ja tarvitta-

essa hieman sovelletusti. Joidenkin toiveiden toteuttamista vaikeuttavat esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn asettamat rajoitteet. Henkilökunta pohti, että toiveita toteuttamalla asiakas saa kokemuksen siitä, että hänen toiveillaan on merkitystä ja jatkossa toiveiden esittämisestä saattaa tulla helpompaa. Asukaskokouksissa esitellään jatkossa myös tulevia tapahtumia, jotta asiakkaat ovat niistä tietoisia ja voivat tuoda esille halunsa osallistua. Yksi keino yhteisöön kuulumisen tukemiseen on yhteistyön lisääminen eri tahojen, esimerkiksi seurakunnan, järjestöjen, avustajien ja kansalaisopiston kanssa. Henkilökunta toi esille, että asukkaista osa voi hyvin osallistua talon ulkopuoliseen toimintaan myös itsenäisesti, jos henkilökunta avustaa esimerkiksi ilmoittautumisessa ja kyytien järjestämisessä.

Asiakkaiden haastatteluissa nousi lisäksi esille, että henkilökunnan ja asiakkaiden välillä on kommunikaatio-ongelmia ja osa koki, ettei saa vaikuttaa asioihin omassa kodissaan. Myös henkilökunta toi työpajoissa esille haasteet kommunikoinnissa. Esille nousi, että asukkaiden vaihtelevat kommunikointitaidot vaikeuttavat asiakkaiden ymmärtämistä ja asiakas ei tule välttämättä aina kuulluksi. Lisäksi henkilökunta kertoi, että erilaisia kommunikointivälineitä on hyvin tarjolla, mutta niitä hyödynnetään nykyisellään liian vähän. Henkilökunta kokee, että asiakkaiden kommunikointitaitojen ylläpitäminen on tärkeä osa asiakastyötä. Tämän vuoksi yhdeksi tavoitteeksi valikoitui vuorovaikutuksen tukeminen.

Työpajoissa korostettiin aidon kohtaamisen ja läsnäolon merkitystä. Kaiken kiireenkin keskellä asiakkaalle tulisi antaa aikaa kommunikoinnille ja häntä tulisi aidosti kuulla. Osa asukkaista saattaa tarvita henkilökunnalta kannustusta kommunikointiin. Asiakkaiden tuodessa esille asioita on varmistuttava siitä, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet asian samalla tavalla. Työpajoissa nousi esille, että kommunikoinnin apuna on tärkeää käyttää erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä asiakkaan tarpeiden mukaan. Henkilökunnan tulee hallita kommunikointivälineiden käyttö ja varmistua siitä, että asiakkaat osaavat niitä käyttää. Myös tämän tavoitteen keinoissa esille nousi kerran kuukaudessa pidettävät asukaskokoukset. Kokouksissa asioita on mahdollista käydä läpi koko asuinyhteisön kanssa.

Henkilökunta pohti, että keskinäistä kommunikointia helpottaa asiakkaan ja hänen mielenkiinnonkohteidensa tunteminen. Asiakkaalle mielekkäät puheenaiheet lisäävät kommunikointia. Henkilökunta toi esille, että huumorilla on tärkeä rooli keskinäisessä kommunikoinnissa. Lisäksi on tärkeää, että työntekijä asettuu samalle tasolle asiakkaan kanssa ja heidän välillään on aito kunnioitus toisiaan kohtaan. Mahdollisissa ristiriitatilanteissa pyritään löytämään molempia osapuolia tyydyttävä kompromissi. Lisäksi henkilökunta toi esille, että heidän tulee kiinnittää erityistä huomiota sanattomaan viestintään. Oman kehonkielen merkitys kehitysvammaisten kanssa työskennellessä korostuu, koska puhe ei välttämättä ole kaikkien kohdalla toimiva kommunikointikeino.

Toimintasuunnitelman kolmanneksi tavoitteeksi valikoitui arjen toiminnoissa ohjaaminen. Työpajoissa henkilökunta keskusteli siitä, että turhan paljon asioita tehdään asiakkaiden puolesta, vaikka heillä olisi toimintakykyä ja osaamista tehdä toiminnot ohjattuna itse. Osallistamalla asiakkaita enemmän voidaan mahdollistaa myös toimintakyvyn ylläpitäminen. Myös asiakkaiden vastauksissa nousi esille, että osalla asukkaista ei ole mielekästä tekemistä ja kaikki eivät välttämättä saa tarvitsemaansa apua. Vastausten perusteella osa asukkaista ei osallistu lainkaan kotitöihin.

Henkilökunta toi esille, että on tärkeää huomioida asiakkaan toimintakyky ohjauksessa. Ei voida olettaa, että kaikki voivat tehdä asioita samalla tavalla, mutta pienenkin asian itse tekemisellä voi olla asiakkaalle suuri merkitys. Itse tekemisen kautta on mahdollista saada onnistumisen kokemuksia, mikä voi edistää asiakkaan hyvinvointia. Henkilökunnan mukaan joidenkin asukkaiden kohdalla ei voida edellyttää aktiivista osallistumista, mutta he totesivat myös, että pelkkä läsnäolo tilanteissa voi olla asiakkaille merkityksellistä. Tämän vuoksi heidän mielestään on tärkeää ohjata asiakkaita huomioiden heidän toimintakykynsä.

Henkilökunta toi esille, että osa asukkaista on aktiivisesti tekemässä asioita ja he saavat myös enemmän ohjausta ja toiset jäävät helposti vähemmälle. Tasa-
puolisuuden lisäämiseksi keinoksi päätettiin viikkosuunnitelman luominen, johon suunniteltaisiin erilaisia toimintoja ja pohdittaisiin, mihin ketäkin asukasta osallistetaan mukaan. Lisäksi henkilökunta pohtii, olisiko jotakin vastuutehtäviä, joita

asiakkaat voisivat ottaa hoitaakseen ohjattuna. Usein ohjaamisesta puhuttaessa esille nousi ajanpuute. Henkilökunta päätti, että aamu- ja iltavuoro voisivat raportoida keskenään, keitä asukkaista on aamuvuoron aikana ohjattu enemmän ja keille olisi hyvä järjestää enemmän aikaa iltavuoron aikana.

Työntekijät pohtivat sitä, etteivät asukkaat välttämättä lähde hanakasti mukaan tekemään asioita. Henkilökunnan tekemällä motivoinnilla ja innostamisella nähtiin olevan iso rooli asiakkaiden innostumisessa. Lisäksi olisi tärkeää löytää ne askareet, jotka olisivat asiakkaille mielekkäitä. Koettiin myös, että ohjauksen tyyllillä on merkitystä asiakkaan osallistumisinnostukseen. Turhaa käskyttämistä tulisi henkilökunnan mielestä välttää ja herätellä enemmän mielenkiintoa toimintaa kohtaan. Esille nousi, että yritysten ja onnistumisten jälkeen on tärkeää antaa positiivista palautetta ja kannustaa jatkamaan. Omatoimisuuteen ohjaaminen ja tukeminen koetaan myös tärkeäksi.

8.4 Kehittämistoiminnan uhat ja mahdollisuudet SWOT-analyysillä

SWOT-analyysin (liite 6) avulla selvitettiin kehittämistoimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Työpajoissa nousi selkeästi esille työntekijöiden väsymys kehittämistyötä kohtaan. Henkilökunta toi esille, että paljon muutoksia tapahtuu nopealla tahdilla, mikä stressaa, koska heiltä vaaditaan koko ajan lisää. Monenlaista kokeilua asumispalveluyksikössä on tehty, mutta harva asia juurtuu ja jää oikeasti elämään arjessa. Osittain tämä johtuu henkilökunnan mukaan siitä, että koko työyhteisöä on vaikea saada mukaan läpiviemään muutosta. Osa työntekijöistä myös koki, ettei negatiivisia tuntemuksia ja kritiikkiä kehittämistä kohtaan saa tuoda esille, vaan aina kaikessa tulisi olla täysillä mukana. Toisaalta myös nähtiin, ettei kehittämisen tarvitse välttämättä vaatia suuria muutoksia, vaan pienilläkin asioilla saadaan kehitettyä toimintaa paremmaksi. Esille nousi, että usein työtä tehdään kaavamaisesti, vaikka välillä olisi hyvä pysähtyä reflektimaan omaa toimintaa asiakastilanteissa ja nähdä pienet hyvät asiat arjessa.

Vähäiset resurssit koettiin myös uhkana. Monipuolisen toiminnan järjestämistä asiakkaille kannatettiin, mutta sitä varten tulisi olla riittävästi aikaa ja henkilökuntaa. Ohjaukseen koettiin olevan liian vähän aikaa, koska asiakkaat ikääntyvät ja

työtahti kiihtyy. Välillä on myös pulaa osaavasta henkilökunnasta ja sijaisten saaminen on ajoittain haasteellista. Asiakkaiden toimintakyky ja heidän tarvitsemansa tuen tarve vaihtelevat asumisyksikössä suuresti. Asiakkaiden ikäännyminen ja sen myötä tulevat muutokset esimerkiksi liikkumisessa ja kommunikoinnissa tuovat henkilökunnan mukaan lisähaasteita asiakkaiden osallistamiseen. Henkilökunta koki asiakkaiden innostamisen ja motivoinnin olevan usein haastavaa, koska usein asiakkaat odottavat jonkinlaista palkkiota osallistumisestaan järjestettyyn toimintaan. Osalle asiakkaista on myönnetty henkilökohtainen avustaja ja kuljetuspalvelu, mitkä nähtiin tärkeänä osallisuuden kannalta. Henkilökuntaa harmitti vaihtelevuus palveluiden saamisessa. He kokivat, että moni asiakkaista hyötyisi esimerkiksi henkilökohtaisesta avustajasta ja kuljetuspalvelusta, mutta eivät ole oikeutettuja niitä saamaan.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen nähtiin työyhteisössä kuitenkin tavoiteltavana päämääränä, vaikka kehittämistyöhön liittyikin paljon haasteita ja uhkia. Heidän mielestään osallisuuden tukeminen voisi parhaimmillaan lisätä asiakkaiden omatoimisuutta ja kasvattaa motivaatiota. Kun asiakkaat pääsevät tekemään ja suunnittelemaan asioita enemmän itse, he saavat onnistumisen kokemuksia, mikä voi taas kasvattaa itsetuntoa. Lisäksi henkilökunta toi esille, että asiakkaiden keskinäinen vuorovaikutus voisi lisääntyä ja he voisivat saada seura toinen toisistaan.

Kehittämistyön onnistumisen edellytyksenä työpajoissa nousi esille henkilökunnan osaaminen. Osaaminen nähtiin toisaalta vahvuutena, mutta osa koki tarvitsevänsä vielä lisää koulutusta osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyen. Toisaalta nähtiin tarvetta opettaa myös asiakkaille osallisuuteen liittyviä asioita.

Koulutusten lisäksi henkilökunnan mielestä esimies voi tukea kehittämisprosessia työvuorojärjestelyiden avulla. Henkilökunta koki palautumisen työvuorojen välissä olevan tärkeää työssäjaksamisen kannalta. Toisaalta henkilökunta toi esille myös tarpeen ohjata työvoimaa tiettyihin työtehtäviin työvuorosuunnittelun avulla. Jos esimerkiksi toimintatuokion ohjaaminen on työvuorosuunnittelussa merkattu tietyn työntekijän työtehtäväksi, se tulee todennäköisemmin toteutumaan. Henkilökunnan kokemuksen mukaan muu työyhteisö antaa työntekijän

irrottautua muista työtehtävistä paremmin, koska aika on suunniteltu esimiehen toimesta toiminnan toteuttamista varten.

Lisäksi henkilökunta toi esille, että koko työyhteisöllä on suuri merkitys kehittämistyön onnistumisessa ja haasteiden voittamisessa. Asiakkaat eivät todennäköisesti innostu muutoksista, jos henkilökunta ei ole aktiivinen ja innostunut. Työpajoissa nousi esille, että esteet johtuvat usein henkilökunnasta, ei asiakkaista. Vanhoista toimintatavoista halutaan usein pitää turhankin tiukasti kiinni antamatta mahdollisuutta uusille kokeiluille. Esimieheltä sekä työkavereilta saatu palaute ja kiitos koettiin myös merkitykselliseksi. Työyhteisöltä odotetaan kannustusta ja ymmärrystä esimerkiksi erilaisissa elämäntilanteissa olevia työkavereita kohtaan. Työyhteisössä käytävä avoin keskustelu on heidän mielestään avainasemassa tavoitteiden saavuttamisessa.

8.5 Palautekyselyn tulokset

Ensimmäisen työpajan palautteissa erityisen hyvänä pidettiin avointa keskusteluilmapiiriä. Kehittämisen suunnitteluun mukaan pääseminen koettiin tärkeäksi. Osallistujien mielestä työpajassa hyödynnetty aivoriihi oli menetelmänä toimiva.

Toisen työpajan palautteissa nousi esille, että learning cafe -menetelmä koettiin pääsääntöisesti toimivaksi, mutta osa ryhmäläisistä koki, että hiljaisempia ryhmäläisiä pitäisi jotenkin saada vielä aktiivisemmin mukaan keskusteluun. Ohjaajalta toivottiin lisää jämäkkyyttä, että keskustelu ei lähtisi liiaksi rönsyilemään aiheen ulkopuolelle.

Kolmannen työpajan palautteissa kaikki osallistujat pitivät SWOT-analyysiä soveltuvana menetelmänä aiheen käsittelyyn. Hyvänä asiana pidettiin sitä, että myös kehittämistyöhön liittyviä negatiivisia asioita oli mahdollista käsitellä ryhmässä. Aihetta pidettiin mielenkiintoisena ja jälleen palautteissa nousi esille, että asiakkaiden osallisuudesta keskusteleminen työyhteisössä on tärkeää.

9 Pohdinta

9.1 Tulosten tarkastelua

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu Kuusikummun asumisyksikössä tällä hetkellä asiakkaiden kokemana ja henkilökunnan näkökulmasta. Lisäksi asumisyksikköön laadittiin toimintasuunnitelma (liite 7) asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Toimintasuunnitelman avulla pyrittiin ennakoitusti vastaamaan valmisteilla olleeseen lakiuudistukseen, jonka yhtenä tavoitteena oli vammaisten ihmisten osallisuuden kehittäminen. Toimintasuunnitelma on konkreettinen työkalu asumisyksikön esimiehelle ja henkilöstölle toiminnan kehittämiseksi. Toimintasuunnitelmassa otetaan huomioon juuri tässä asumisyksikössä esille nousseet kehittämistarpeet ja toimenpiteet kehittämistarpeista nousseiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintasuunnitelmassa huomioitiin myös miten esimies voi johtaa ja edistää muutosta.

Työpajoissa tuli esille, että henkilökunnalla on melko suppea käsitys siitä, mitä osallisuus pitää sisällään. Osallisuuden käsitettä lähdettiin usein käsittelemään pelkän toimintaan osallistumisen näkökulmasta. Aiheen syvällisempi käsittely kuitenkin osoitti, että henkilökunnalla on vahva tietämys ja ammattitaito. Tulosten perusteella osallisuus toteutuu asumisyksikössä monella osa-alueella jo melko hyvin, mutta myös kehittämistarpeita löytyy. Huomattavaa on kuitenkin, ettei asiakkaiden haastatteluiden tuloksissa ole yhdenkään haastattelukysymyksen kohdalla selkeästi suurta hajontaa, mistä voisi päätellä, että osallisuus on asumisyksikössä jo hyvällä tasolla asiakkaiden mielestä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2010) mukaan osallisuuden kokemus on aina yksilöllinen ja sen toteutumisessa on suuria eroja myös yksilöiden välillä. Osalla mahdollisuuksia on enemmän, kun taas toisilta puuttuu paljon tarvittavia edellytyksiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 20–21.) Tämä näkyy myös opinnäytetyön tuloksissa. Asumisyksikön asukkaiden osallisuuden kokemuksissa on eroja ja asiakkaan toimintakyky vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen asumisyksikössä.

Sekä asiakkaiden lomakehaastatteluiden tuloksissa että henkilökunnan työpajoissa esille nousivat erilaiset kommunikaatioon liittyvät ongelmat. Asiakkaiden

vaihteleva toimintakyky asettaa haasteita esimerkiksi mielipiteen selvittämiseksi ja asiakkaiden tasapuoliselle huomioimiselle. Lisäksi erilaisia kommunikointikeinoja hyödynnetään vähemmän kuin yksikössä olisi tarve. Asiakkaat toivat esille, että henkilökunta saattaa kiireessä sivuuttaa heidät tai eivät ymmärrä, mitä heille yritetään kertoa. Lisäksi asiakkaiden mahdollisuudessa vaikuttaa asioihin olisi vielä kehitettävää.

Pyökkönen (2014, 26) korostaa osallisuuden toteutumisessa olennaista olevan, että yksilö tulee kohdatuksi, häntä kuullaan ja häntä arvostetaan. Autio ja Nurmi-Koikkalainen (2015) tuovat artikkelissaan esille dialogisuuden olevan ennen kaikkea edellytys vammaisten osallisuudelle ja toteavat, että työntekijän vuorovaikutustaidot sekä erilaisten kommunikointikeinojen hyödyntäminen korostuvat kohtaamistilanteissa. Vuorovaikutuksessa työntekijän asiantuntijuus ja vammaisen oman elämän asiantuntijuus yhdistyvät. (Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015, 233–234.) Laitilan (2010, 138) mukaan palveluiden käyttäjät tulisi hyväksyä asiantuntijoina ja palveluita järjestettäessä tämä asiantuntijuus tulisi huomioida ja ehdottomasti hyödyntää sitä.

Asiakkaiden vastauksissa selkeimpänä kehittämiskohteena esille nousi asumisyksikön ulkopuolella liikkuminen. Usea asiakas toi esille, ettei pääse liikkumaan kodin ulkopuolella niin paljon kuin haluaisi. Tässä kohtaa asiakkaiden ja henkilökunnan näkemykset eroavat toisistaan. Henkilökunta tuo työpajoissa esille, että asiakkailla on liikkumisvapaus ja toimintaan osallistuminen mahdollistetaan tuetusti myös asumisyksikön ulkopuolella. Henkilökunta toi kuitenkin esille, että useampi asiakas varmasti hyötyisi henkilökohtaisesta avustajasta ja kuljetuspalvelusta, mutta asiakkaat eivät ole niitä oikeutettuja saamaan tiukentuneiden kriteerien vuoksi. Tämä viittaisi siihen, että asiakkailla on liikkumisvapaus, mutta asiakkaat tarvitsevat kuitenkin nykyistä enemmän tukea kodin ulkopuolella liikkumiseen. Tämän lisäksi tulosten perusteella asiakkaiden sosiaaliset verkostot ovat usein melko suppeat, eikä kaikilla asiakkaille ole merkityksellisiä ihmissuhteita elämässään. Olennaista on tukea asiakkaiden yhteisöön kuulumista ja vahvistaa tätä kautta asiakkaiden sosiaalisia verkostoja sekä yhteiskunnallista osallistumista.

Läheisten ihmisten merkitys korostuu, kun vamma vaikuttaa kehitysvammaisen kykyyn liikkua ja kommunikoida. Muiden ihmisten apu ja tuki on tärkeää, jotta vuorovaikutus kodin ulkopuolisen ympäristön kanssa mahdollistuu. Tukea tarjoavien ihmisten asenteet ja osaaminen vaikuttavat merkittävästi kehitysvammaisten osallisuuden mahdollisuuksiin. (Seppälä 2017, 41.) Osallisuus toteutuu ennen kaikkea yksilön ja yhteisön vuorovaikutuksessa, yhteisön jäsenenä. Nämä yhteisöt ovat yksilön lähiyhteisöjä, kuten perhe tai asuinyhteisö sekä koko ympäröivä yhteiskunta. (Nivala & Rynänen 2013, 25–29.) Yhteisöllisyys toteutuu yksilön konkreettisena toimintana eri yhteisöissä sekä tunteena, että yhteisö on merkityksellinen ja yksilö kuuluu osaksi sitä (Kivistö 2014, 77).

Henkilökunnan työpajoissa todettiin, että nykyisellään asioita tehdään liikaa asiakkaiden puolesta, vaikka olennaista olisi ohjata ja tukea asiakkaita toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Seppälä (2017) tuo esille, että vähäinen osallistuminen toimintaan voi pahimmillaan vammauttaa lisää, koska kehitysvammaainen asettuu pelkästään autettavan rooliin ja muiden roolien omaksuminen muuttuu entistä haasteellisemmaksi. Yksilön aktiivinen ja monipuolinen osallistuminen tarjoaa oppimiskokemuksia ja vahvistaa toimintakykyä. Olennaista on pohtia, mitä apua ja tukea yksilö tarvitsee omien elämähallintataitojensa tueksi. (Seppälä 2017, 40–41.) Myös henkilökunta toi esille, että asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen on tärkeää ja asiakkaita tulisi osallistaa enemmän arkiaskareisiin jokaisen yksilön toimintakyvyn mahdollistamalla tavalla.

Näistä kolmesta osa-alueesta koostuu asumisyksikköön laaditun toimintasuunnitelman yksilöidyt tavoitteet. Nämä tavoitteet ovat vuorovaikutuksen tukeminen, yhteisöön kuulumisen tukeminen ja ohjaaminen arjen toiminnoissa. Asetetut tavoitteet ovat hyvin linjassa myös osallisuuteen liittyvän tieteellisen aineiston ja tutkimustulosten kanssa. Vuorovaikutus, yhteisöllisyys ja osallistuminen korostuvat osallisuuden mahdollistavina peruspilareina. Toimintasuunnitelman toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi edistävät jokaiseen tavoitteeseen pääsemistä ja tavoitteet tukevat toinen toisensa toteutumista.

Muutos tuo aina mukanaan epävarmuutta ja epävarmuus nostattaa vastarintaa. Muutosvastarinta on muutosprosessin vastustusta tai kritisointia. (Hannukainen,

Slotte, Kilpi & Nikiforow 2006, 198; Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 80.) Kehittämisen prosessin aikana työpajoissa oli havaittavissa selkeää muutosvastarintaa. Henkilökunta toi esille, että muutoksia ja uusia kehittämissuunnitelmia tulee jatkuvasti. Muutokset lisäävät henkilökunnan työtä ja pahimmillaan vievät entistään aikaa asiakastyöltä. Osalla oli myös kokemus, ettei kehittämiseen saa suhtautua varauksella, vaan kaikki tulisi ottaa innolla vastaan. Jatkuvat muutokset koettiin osittain myös väsyttävänä ja niiden kerrottiin syövän työmotivaatiota.

Henkilöstö kohdistaa usein erilaisia odotuksia esimiehestä kohtaan muutoksen aikana. Esimiehen tehtävänä muutosprosessin aikana on esimerkiksi huolehtia tarvittavista resursseista, ohjata muutosta, innostaa ja osallistaa henkilöstöä sekä seurata muutoksen edistymistä. (Laurila 2017, 188–190, 199.) Työyhteisö pitää asiakkaiden osallisuuden edistämistä tavoiteltavana päämääränä, mutta kehittämissuunnitelman onnistumiseksi henkilökunta odottaa myös esimieheltä tietynlaisia toimia. Esimiehen rooli tässä muutosprosessissa korostuu erityisesti työhyvinvoinnin varmistajana, muutoksen mahdollistajana, henkilökunnan motivoijana ja palautteen antajana.

9.2 Prosessin arviointi

Kehittämissuunnitelman alku oli kaikkein haasteellisin osuus koko prosessissa. Prosessi lähti muotoutumaan osallisuus -teeman ympärille, mutta prosessin toteutuspaikka oli tässä vaiheessa vielä täysin auki. Työstin kehittämissuunnitelmaa ja etsin samalla yksikköä, jossa olisi kiinnostusta ja tarve lähteä kehittämään asiakkaiden osallisuutta. Erityisesti lomakehaastattelukysymysten pohtiminen tuntui haastavalta ilman tietoa siitä, minkälainen toimintakyky asumisyksikön asiakkailla on. Kun toteuttamispaikaksi varmistui tehostetun palveluasumisyksikkö Kuusikumpu, kehittämissuunnitelmaa muokattiin yksikköön sopivaksi yhteistyössä yksikön esimiehen kanssa.

Tämän kehittämissuunnitelman arvioinnin välineenä sovellettiin prosessiarviointia. Arviointia tehtiin koko kehittämissuunnitelman ajan ja arviointimenetelmänä käytettiin reflektiivaa itsearviointia. Apuna käytettiin reflektiopäiväkirjaa, jonne kirjattiin prosessin aikaisia huomioita ja ajatuksia ylös. Seppänen-Järvelä (2004, 48) tuo

teoksessaan esille, että päiväkirja on oiva apuväline omien ajatusten läpikäymiseen ja jäsentämiseen arvioinnissa. Reflektion lisäksi kerättiin palautetta palautelomakkeella (liite 2) jokaisen työpajan lopussa työpajoihin osallistuneilta työntekijöiltä.

Korkeakoski (2017) tuo esille, että arvioinnin kautta voidaan arvioida prosesseja sekä niistä syntyneitä tuotoksia. Arvioinnin avulla voidaan myös kehittää vallalla olevia käytänteitä. Se on aina konteksti- ja aikasidonnaista. Arviointia voidaan tehdä sisäisesti itsearviointina tai ulkopuolisia arvioijia käyttäen. Asetettujen tavoitteiden ja saavutettujen tulosten välisten suhteiden tarkastelu sisältyy myös vahvasti arviointiin. Arviointia voidaan sanoa myös asioiden kriittiseksi tarkasteluksi. Laajasti ajateltuna arviointi on aina prosessi, jonka avulla tuotetaan tietoa ja mahdollistetaan uuden oppiminen. (Korkeakoski 2017, 18–19.)

Nyt jälkeenpäin katsottuna opinnäytetyösuunnitelmaan olisi kannattanut panostaa enemmän ja varata sille hieman enemmän aikaa. Toteutusvaihe sujui kyllä hyvin, mutta suunnitelma jäi ehkä hieman suppeaksi, minkä vuoksi toteutusvaihe vaati huomattavasti enemmän työtä. Toisaalta on hyvä, ettei suunnitelma ollut tässä vaiheessa vielä liian tarkka, vaan jätti varaa tehdä muutoksia tarpeen mukaan.

Kehittämisprosessiin käytössä olevat resurssit rajasivat melko paljon sitä, miten toteutus tapahtuu. Olisin itse toivonut, että asiakkaiden ääni saataisiin vielä vahvemmin kuuluviin, mutta käytössä oleva aika ei tätä oikein mahdollistanut. Yksikön asiakkaiden toimintakyky oli hyvin vaihtelevaa, joten lomakehaastattelut oli mahdollista toteuttaa vain osalle asumispalveluyksikön asiakkaista. Näin ulkopuolelle rajautuivat asiakkaat, joiden toimintakyky ei mahdollista kysymyksiin vastaamista puhumalla, eleillä tai tulkin välityksellä. Henkilökunta toi kyllä työpajoissa esille huomioitaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista ja pohti työpajojen teemoja myös heidän huomioiden.

Kehittämisprosessia edistäviä tekijöitä olivat ehdottomasti työyhteisön avoimuus ja hyvä ilmapiiri sekä henkilökunnan ja asiakkaiden aktiivinen osallistuminen kehittämistoimintaan. Työpajojen osallistujat uskalsivat tuoda esille mielipitei-

tään, vaikka ne olisivat eronneet muiden mielipiteistä. Näin keskusteluissa nousi esiin monenlaisia näkemyksiä osallisuuteen ja sen edistämiseen liittyen. Työn luonteen vuoksi osallistujamäärät työpajoissa olivat kuitenkin melko pienet. Osallistujamäärää verottivat niin työntekijöiden vuosilomat sekä sairastelu kuin työssä tulleet yllättävät esteet. Vuorotyö ja asiakkaiden jatkuva avun ja tuen tarve luovat haasteita kehittämiselle. Koko työyhteisön saaminen yhdessä saman pöydän ääreen suunnittelemaan yksikön toimintaa on lähes mahdotonta. Suunnitelmien tekeminen pienen porukan kesken voi vaikuttaa muun henkilökunnan kehittämismyönteisyyteen ja motivaatioon. Toikko ja Rantanen (2009, 90–91) toteavatkin, että asiakkaiden ja henkilökunnan kehittämisprosessiin osallistuminen on tärkeää ja sen avulla saadaan parempia tuloksia.

Prosessiarviointi keskittyy ennen kaikkea siihen, miten ja miksi prosessi onnistui tai ei onnistunut (Linnan & Steckler 2002, 11.) Prosessiarviointiin ei ole olemassa mitään tiettyä valmista kaavaa, vaan sen kysymykset ja tiedontarpeet muokautuvat yksilöllisesti jokaisen kehittämisprosessin mukaan. Alkuun on hyvä määrittää, mihin tietoa tarvitaan ja millaista tietoa kerätään. Etukäteen on hyvä määrittellä siis arviointikysymykset, jotka määrittelevät, mitä teemoja prosessin aikana arvioidaan. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 222.)

Tavoitetähtityöskentelyn malli ohjasi kehittämistoimintaa eteenpäin ja johdatteli käsiteltävien teemojen valintaa työpajoihin. Mallia oli kuitenkin hieman sovellettava tähän kehittämisprosessiin soveltuvaksi. Kehittämistoiminnan osallistavat menetelmät valikoituivat sen mukaan, millä kehittämistoiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan. Oletin, että työpajojen osallistujamäärät olisivat hieman suuremmat, joten työpajojen valikoituja osallistavia menetelmiä täytyi hieman soveltaa pienelle osallistujamäärälle soveltuviksi. Menetelmien valikoiminen pienelle osallistujamäärälle oli haastavaa, mutta menetelmät olivat mielestäni toimivia ja niiden soveltaminen täysin mahdollista. Lomakehaastatteluiden ja työpajojen avulla saatiin paljon tietoa sekä asukkaiden että henkilökunnan näkemyksistä osallisuuden nykytilasta asumispalveluyksikössä. Lisäksi prosessin aikana laadittiin osallisuuden edistämisen toimintasuunnitelma yksikön käyttöön. Kehittämistoiminnalla saavutettiin siis sille asetetut tavoitteet.

Tavoitteiden saavuttaminen ei kuitenkaan yksinään riitä. Tämän kehittämisprosessin etenemistä on tarkasteltu ja suunniteltu aktiivisesti. Esimerkiksi ensimmäisen työpajan vähäisen osallistujamäärän vuoksi käytiin alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen toimintasuunnitelman tavoitteita ja osallisuuden nykytilaa läpi myös toisessa työpajassa. Lisäksi toisen ja kolmannen työpajan teemoja vaihdettiin keskenään, koska toisessa työpajassa oli eniten osallistujia. Tämä suunnitelman muutos jätti myös sen varan, että toisen työpajan tärkeää aihetta toimintasuunnitelman toimenpiteistä olisi voitu tarvittaessa jatkaa vielä kolmannessa työpajassa. Nämä ovat tekijöitä, jotka ohjasivat prosessia kohti asetettuja tavoitteita ja edistävät tulosten luotettavuutta. Vataja (2009) toteaaakin, että kehittämisprosessiin on sisällytettävä hetkiä, jolloin pohditaan tavoitteiden saavuttamisen lisäksi myös siihen johtaneita tekijöitä. Näitä hetkiä sisällytettävä kehittämisprosessin eri vaiheisiin, jotta prosessia voidaan ohjata oikeaan suuntaan ja saada oppimiskokemuksia. (Vataja 2009, 65.)

Henkilökunnalta palautelomakkeilla kerätty palaute oli pääosin positiivista. Henkilökunnan mielestä työpajoihin valitut menetelmät soveltuivat teemojen käsitteilyyn. Työpajojen ohjaajaa kehoitettiin miettimään, kuinka saada myös työyhteisön hiljaisemmat jäsenet aktiivisesti mukaan keskusteluun. Ohjaajalta toivottiin lisää napakkuutta erityisesti tilanteissa, joissa keskustelu rönsyili ohi aiheen tai samaa asiaa jäätiin puimaan turhan pitkäksi aikaa. Muuten ohjaaja sai kiitosta siitä, ettei ohjaillut keskustelua liikaa.

Arvioinnilla on suuri merkitys kehittämisprosessissa, koska sen avulla voidaan kehittää omaa toimintaa sekä parhaimmillaan kiinteänä osana prosessia se vie toimintaa haluttuun suuntaan. Arviointi ei saisi kiinnittyä vain prosessin lopputulokseen, vaan prosessiarvioinnissa kiinnostus kohdistuu pääasiassa toimintaan, jolla kehittämisprosessin tulokset on saatu. Arvioinnin tulisi siis kulkea kiinteästi koko matka prosessin sisällä, jotta se tukee kehittämistyön tavoitteellista ja tietoista toteutumista. Prosessin onnistuminen ja epäonnistuminen on vahvasti yhteydessä siihen, miten prosessi on toteutettu. Prosessiarvioinnissa prosessia ohjataan seurannan, palautteen ja reflektion kautta saadun tiedon sekä näistä tehtyjen johtopäätösten avulla. Arviointi antaa siis jatkuvaa palautetta ja toimii prosessin ohjauksen välineenä. Arvioimalla toimintaa alusta lähtien, voidaan

prosessia ohjata saadun tiedon avulla haluttuun suuntaan. Arvioinnin tärkein tehtävä on sen hyödynnettävyys. Pienimuotoisissa kehittämisprosesseissa vastuuhenkilön itsearviointi sekä työyhteisön tekemä arvio on riittävän kattava. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 217–220; Seppänen-Järvelä 2004, 11, 26.)

Välillä oma kokemattomuuteni näkyi kehittämisprosessin eri vaiheissa. Erityisen haasteellista oli aikatauluttaa kehittämisprosessia, koska minulla ei ollut oikein käsitystä siitä, kuinka paljon aikaa mikäkin vaihe vaatii. Olen kuitenkin pysynyt hyvin laatimassani aikataulussa, ja kehittämisprosessi oli kestoltaan noin 1,5 vuotta. Prosessi on ollut kokonaisuudessaan erittäin opettavainen. Erityisesti heikohko epävarmuuden sietokyky ja motivaation löytäminen näin pitkän prosessin aikana on tuottanut minulle haasteita, mutta nämä osa-alueet ovat myös kehittyneet huomasti.

Suunnitteluprosessi jäi siinä mielessä vielä hieman kesken, ettei henkilökunnan kanssa ehditty pohtia sitä, miten toimintasuunnitelman toteutusta jatkossa arvioidaan ja dokumentoidaan. Ehdottaisin, että esimerkiksi henkilökunnan osallistumisista koulutuksiin ja toteutetuista toimintatuokioista pidettäisiin omaa seurantalistaa. On kuitenkin tärkeää pohtia vielä työyhteisössä, miten toimintasuunnitelman etenemistä arvioidaan ja miten vuoden kuluttua mitataan, onko toimintasuunnitelman toimenpiteillä saatu edistettyä asukkaiden osallisuutta.

Myös toimintasuunnitelman juurruttaminen jää tämän kehittämisprosessin ulkopuolelle. Tämän toimintasuunnitelman juurruttamisesta Kuusikummun asumisyksikköön vastaa yksikön esimies. Esimies on koonnut kehittämistyöryhmän, joka lähtee yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa kehittämään asumisyksikön toimintaa ja jalkauttamaan toimintasuunnitelmaa. Työryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran 20.1.2020 suunnittelemaan asumisen kehittämistä opinnäytetyön ja kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan yksilöllisen tuen laatukriteerin pohjalta. Tämän jälkeen koko työyhteisö osallistuu toimintasuunnitelman jalkauttamiseen asumisyksikköön. Toikko ja Rantanen (2009, 62) toteavatkin, että juurruttaminen vaatii yleensä runsaasti aikaa, minkä vuoksi se jää useimmiten esimiehen sekä työyhteisön tehtäväksi.

Tämän kehittämisprosessin juurtumiseksi toimintasuunnitelmaa kannattaa käsitellä säännöllisesti henkilöstöpalaverissa sekä asukaskokouksissa. Väliarviointia voisi tehdä esimerkiksi vuoden kuluttua ja tarkastella, onko asiakkaiden osallisuus kehittynyt ja mitkä olisivat toimenpiteet jatkossa osallisuuden tukemiseksi. Seppänen-Järvelä (2009) korostaa juurruttamisessa henkilöstön osaamisen lisäksi pysyviä tapoja ja käytäntöjä. Näitä ovat esimerkiksi palaverit ja vuosittaiset arviointikierrokset. Henkilöstön on tärkeää kokea, että kehittämistyö tuo hyötyä arkeen. (Seppänen-Järvelä 2009, 47.)

9.3 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön tuloksista esimies saa tärkeää tietoa siitä, miten osallisuus toteutuu tällä hetkellä Kuusikummun asumisyksikössä asiakkaiden ja henkilökunnan mielestä. Tämän tiedon pohjalta on luotu konkreettinen toimintasuunnitelma kehitettävien osallisuuden osa-alueiden pohjalta ja pohdittu toimenpiteet asetettuihin tavoitteisiin pääsemiseksi. Toimintasuunnitelmassa näkyy myös, miten esimies voi tukea muutoksen onnistumista yksikössä. Opinnäytetyöstä saatu tieto on siis hyödyllistä ja käyttökelpoista.

Prosessin jokainen vaihe on kuvattu mahdollisimman tarkasti. Lisäksi prosessin aikana tehdyt valinnat ja tulkinnat on pyritty esittämään selkeästi. Työpajojen ja haastatteluiden tulokset on analysoitu sisällönanalyysilla (liite 4 & 5) sekä SWOT-analyysilla (liite 6). Tämän prosessin luotettavuutta lisää ehdottomasti yksikön henkilökunnan ja asiakkaiden aktiivinen osallistuminen ja aito kiinnostus osallisuus -teemaa kohtaan. Henkilökunta toi useita kertoja työpajoissa esille aiheen olevan erittäin tärkeä ja henkilökunta piti tarpeellisena sitä, että aihetta käsiteltiin yhdessä näin laajasti. Luotettavuutta heikentävänä tekijänä voidaan kuitenkin pitää henkilökunnan vähäistä määrää työpajoissa. Suuremmilla osallistujamäärillä keskustelu olisi saattanut olla monipuolisempaa ja erilaisia näkökantoja olisi saattanut nousta enemmän esille. Pieni osallistujamäärä toimintasuunnitelman suunnittelussa voi vaikuttaa heikentävästi myös toimintasuunnitelman käyttöönottoon.

Luotettavuutta on yleisesti tärkeää arvioida, koska tutkimusten luotettavuus on usein hyvin vaihtelevaa, vaikka virheitä pyritäänkin välttämään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Tieteellisen tiedon täytyy olla luotettavaa. Luotettavuus liittyy aina tutkimuksessa käytettyihin menetelmiin, tutkimusprosessiin sekä tutkimuksen tuloksiin. Kehittämisprosessissa luotettavuutta arvioitaessa käyttökelpoisuus korostuu. Kehittämisprosessin aikana kerätyn tiedon tulee olla ennen kaikkea hyödyllistä. Tehtyjen tulkintojen täytyy aina vastata kerättyä aineistoa. Tutkimuksessa tehtyjen valintojen ja tulkintojen tulee olla näkyvillä, mikä lisää tutkimuksen vakuuttavuutta. Aineistoa ja siihen liittyviä lausuntoja täytyy kuvata avoimesti. Avoimuutta lisäävät myös tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin mahdollisimman tarkka kuvaaminen. Kehittämistoiminnan luotettavuuteen vaikuttaa lisäksi prosessin sosiaalinen luonne. Kehittäjiä ja toimijoiden sitoutumisen taso kehittämistoimintaan voi joko heikentää tai parantaa luotettavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 121–124.)

Luotettavuutta voidaan arvioida prosessinäkökulmasta tai tulosten näkökulmasta. Prosessinäkökulmasta luotettavuutta arvioitaessa olennaista on ennen kaikkea, miten prosessin ohjaamisessa on onnistuttu. Tulosten näkökulmasta luotettavuutta arvioitaessa kehittämistoiminnan aikana syntyneiden tulosten hyödynnettävyys korostuu. Arviointia voi tehdä myös tulosten yleistettävyyden ja siirrettävyyden kautta. On kuitenkin hyvä muistaa tuotosten ja tulosten kontekstisidonnaisuus. Toimintaympäristöt ja kehittämisprosessit voivat olla keskenään hyvin erilaisia, minkä vuoksi tulokset eivät välttämättä ole suoraan siirrettävissä toiseen organisaatioon. (Toikko & Rantanen 2009, 126.)

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta pystyttiin lisäämään käyttämällä useita osallistavina menetelminä ja osallistamalla sekä asumisyksikön asiakkaita että työntekijöitä. Menetelmät valikoituivat tähän prosessiin niiden käyttökelpoisuuden mukaan. Asiakkaiden ja henkilökunnan vastauksissa oli nähtävillä yhtäläisyyksiä, joiden pohjalta luotiin toimintasuunnitelman tavoitteet (liite 4 & 5). Seppänen-Järvelä (2004) sekä Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009) tuovat esille, että ilmiöistä saadaan mahdollisimman laaja käsitys yhdistelemällä erilaisia menetelmiä. Erilaisten menetelmien avulla kerätty tieto täydentää toisiaan ja tulokset ovat luotettavampia. (Seppänen-Järvelä 2004, 43; Hirsjärvi ym. 2009, 233.)

Vammaisten ja kehitysvammaisten osallisuus on vahvasti esillä julkisessa keskustelussa, mutta ajankohtaisia tutkimuksia vammaisten tai kehitysvammaisten osallisuuteen liittyen on tehty vähän. Lähdeaineistoksi kuitenkin pyrittiin valikoimaan mahdollisimman luotettavia ja ajankohtaisia lähteitä. Opinnäytetyön tulokset ovat hyvin linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa. Prosessin arviointiin käytettiin prosessiarviointia, mikä lisää myös opinnäytetyön luotettavuutta. Arviointia tehtiin prosessin jokaisessa vaiheessa ja prosessin etenemistä ohjattiin sen avulla.

Työskentelin asumisen ohjaajana kehitysvammaisten asumisyksikössä Juuassa opinnäytetyön toteutuksen aikaan. Opinnäytetyön toteutusyksikkö ei ollut minulle entuudestaan tuttu. Kokemukseni kehitysvammaisten asumisyksikössä työskentelystä on kuitenkin saattanut tiedostamattani vaikuttaa tekemiini tulkintoihin. Työpajoja ohjatessani tietoisesti vältin keskustelun ohjaamista ja kannanottamista aiheisiin välttääkseni oman näkemykseni vaikutusta tuloksiin. Vilkka (2015) tuokin esille, että luotettavuuden arvioinnissa tulee huomioida myös tutkijan puolueettomuus. Tämä korostuu erityisesti, jos tutkija on osa tutkittavaa yhteisöä. Tarkastelussa on hyvä pohtia, miten asenteet ja näkemykset ovat vaikuttaneet tutkimuksessa tehtyihin tulkintoihin. Tutkijan tulee paljastaa nämä vaikuttavat tekijät, mikä tekee asioista läpinäkyviä tutkimuksen kannalta. (Vilka 2015, 198.)

Tämä kehittämisprosessi on toteutettu tieteellisesti hyväksytyjen toimintatapojen mukaisesti. Ennen kehittämisprosessin toteutusta opinnäytetyölle haettiin asianmukainen tutkimuslupa. Jokaiselle lomakehaastatteluun osallistuvalla asiakkaalla ja työpajaan osallistuvalla henkilökunnan jäsenelle kerrottiin avoimesti kehittämisprosessista, sen tarkoituksesta, heidän roolistaan ja kerätyn aineiston säilyttämisestä. Prosessiin osallistuminen oli jokaiselle täysin vapaaehtoista. Haastatellut asiakkaat valikoituivat mukaan tutkimusprosessiin kommunikointitaitojen perusteella. Työpajoihin osallistujat on suunniteltu yksikön esimiehen toimesta työvuorolistoilla työpajoihin, joten etukäteen ei ollut tiedossa ketä työpajoihin milläkin kerralla osallistuu.

Kehittämistoiminnan tavoitteen kannalta oli äärimmäisen tärkeää saada asu-
misyksikön asukkaiden näkemys esiin. Kehitysvammaisten vaihtelevien kom-
munikointitaitojen vuoksi erityistä huomiota kiinnitettiin siihen, että haastateltava
ymmärsi kysytyn kysymyksen oikein ja haastattelija ymmärsi haastateltavan
vastauksen oikein. Keskinäiset väärinymmärrykset voisivat pahimmillaan johtaa
vääriin tuloksiin. Lisäksi huomiota kiinnitettiin siihen, ettei kysymyksenasettelulla
ohjata vastaajaa tiettyihin vastauksiin. Haastateltaville annettiin heidän tarvit-
semansa tila ja aika sekä tarvittaessa mahdollistettiin taukoja keskittymiskyvyn
herpaantuessa.

Kehittämisprosessin tulokset esitettiin niin, ettei kukaan yksittäinen vastaaja ole
tunnistettavissa. Tämän vuoksi myös sukupuolijaottelu lomakehaastattelutulok-
sista jätettiin kokonaan pois, koska naisia osallistui haastatteluihin vain kolme.
Kerättyä aineistoa säilytettiin lukitussa kaapissa. Tulosten esittelyssä on pyritty
avoimuuteen, tarkkuuteen ja totuudenmukaisuuteen. Kerätty aineisto tuhoetaan
kokonaisuudessaan heti opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Raportoinnissa
käytettyihin lähteisiin on viitattu asianmukaisesti ja kaikki käytetyt lähdeaineistot
löytyvät lähdeluettelosta.

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä pätevät niin tieteen tekemisen eettiset
säännöt kuin työelämän eettiset säännöt. Kehittämistyön täytyy olla rehellistä,
huolellista ja tarkkaa. Kaikkien kehittämistoimintaan osallistuvien täytyy saada
tietää mitä tehdään, mikä on kehittämisen kohde ja mikä on heidän roolinsa ke-
hittämistyössä. Osallistujien nimettömyyden takaaminen lisää useimmiten osal-
listujien avoimuutta vastauksissaan. Osallistumisen tulee aina olla vapaaehtois-
ta, vaikka kyseessä olisikin henkilökunnan oman organisaation toimintojen
kehittäminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 48–49.)

Keskeistä tutkimustyössä on rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyön
kaikissa vaiheissa. Käytettävien menetelmien tulee olla eettisesti kestäviä ja
lähdeviittaukset tehdään asianmukaisesti raportoinnissa. Ennen tutkimuksen to-
teuttamista tulee asiaankuuluvien tutkimuslupien olla kunnossa. Tutkimusaineis-
ton säilytyksestä ja käyttöoikeudesta on sovittava etukäteen tutkijan ja työnanta-

jan välillä. Tutkijan mahdollinen esteellisyys tulee huomioida päätöksentekotilanteissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6–7.)

9.4 Jatkokehittämisideat

Osallisuuden kehittämisen tulisi olla jatkuva prosessi jo senkin vuoksi, että kehitysvammaisten osallisuuden edellytyksissä on vielä yhteiskunnallisesti paljon parannettavaa. Olisi erittäin mielenkiintoista tarkastella vuoden kuluttua, onko toimintasuunnitelma edistänyt yksikön asiakkaiden osallisuutta ja pohtia kehittämisprosessille jatkotoimenpiteitä. Asumisyksikön toimintakyvyltään heikoimmat asiakkaat olisi myös tärkeää saada mukaan ja heidän osallisuuttaan voitaisiin tutkia esimerkiksi havainnoimalla.

Tämä toimintasuunnitelma on laadittu yhteistyössä yhden kehitysvammaisten asumisyksikön henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa, mutta suunnitelmaa voidaan mielestäni hyödyntää myös muissa yksiköissä. Kehittämisprosessia voisi kuitenkin tästä vielä laajentaa ja laatia yleiset ohjeet asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi kehitysvammaisten asumisyksiköissä.

Osallisuus on hyvin moninainen asia ja tämä kehittämisprosessi osoitti, että sen mittaaminen on erittäin haasteellista. Osallisuuden kokemuksen mittaamisen haasteiden vuoksi osallisuuden kehittymistä on vaikea arvioida. Kehitysvammaisten asumisyksiköihin voisi laatia oman mittariston, jolla mitata asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

Lähteet

- Allan, L. 2017. Leading workplace change in six steps. <http://www.articlesphere.com/Article/Leading-Workplace-Change-in-Six-Steps/206583>. 19.8.2019.
- Arikoski, J. & Sallinen, M. 2007. Vastarinnasta vastarannalle – johda muutos taitavasti. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Autio, A. & Nurmi-Koikkalainen, P. 2015. Vammaispalvelun asiakassuunnitelmat asiakasosallisuuden rakentajina. *Janus* 23 (2), 232–238.
- Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3/2008. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Gürel, E. & Tat, M. 2017. SWOT Analysis: A Theoretical Review. *The Journal of International Social Research* 51 (10). 994–1006.
- Hannukainen, T., Slotte, S., Kilpi, E. & Nikiforow, R. 2006. Johtamisen kuntokoulu – vuorovaikutuksella laadun läpimurtoon. Helsinki: Talentum.
- Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91.
- Hayes, J. 2018. *The theory and practice of change management*. London: Palgrave.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen – Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Kangasniemi, M., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Walden, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Huotari, K., Pitkänen, S. & Törmä, S. 2018. Lisää asumisvaihtoehtoja ja valinnanvapautta – Kehitysvammaisten ihmisten yhdenvertaisuus valtion tukemassa asumisessa. Ympäristöministeriön raportteja 12/2018. Helsinki.
- Hyvönen, O. 2010. Vammaisten kertomuksia arjestaan. Teoksessa Vehmas, S. (toim.) *Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus*. Suomen vammaistutkimuksen seuran 2. vuosikirja. Helsinki: Tutkimus- ja kehittämiskeskus, 15–27.
- Hämäläinen, R-M. & Leemann, L. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (5), 586–594.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Keto-Tokoi, A., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T. & Valtari, S. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Helsinki: Juvenes Print.
- Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M., Sainio, S. & Sihvo, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018*. Helsinki.
- Jäppinen, A-K. 2012. *Onnistu yhdessä! Työyhteisön kehittämisen 10 avainta*. Juva: Bookwell Oy.

- Järvensivu, T., Nykänen, K. & Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Espoo: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu.
- Kairi, T. 2009. Ihmistä kuuntelemalla ja yhdessä toimimalla kohti oikeudenmukaisia palveluja. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Näkemyksiä palvelukäyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Kehitysvammaliiton selvityksiä 3. Helsinki, 110–144.
- Kallankari, S. 2019. Muutoksen johtaminen arjessa – opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Helsinki: Duodecim.
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Karjalainen, J. & Raivio, H. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy, 12–34.
- Karjalainen, T. 2007. Yhdistä ideointityökaluilla luovan ajattelun eri ulottuvuudet – Aivoriihi, ryhmittelykaavio sekä kalanruokaavio. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/luova-ajattelu/>. 16.2.2020.
- Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. 2019. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. <https://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Osallisuutta-ja-ty%C3%B6llistymist%C3%A4-edist%C3%A4v%C3%A4n-toiminnan-laatukriteerit.pdf>. 13.10.2019.
- Kehitysvamma-alan neuvottelukunta. 2011. Yksilöllisen tuen laatukriteerit. https://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Yksilollisen-tuen-laatukriteerit_kesakuu-2011.pdf. 18.11.2019.
- Kehitysvammaliitto. 2016. Asuminen. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/asuminen/>. 4.11.2019.
- Kela. 2019. Kelan vammaisetuustilasto. Suomen virallinen tilasto. Helsinki: Kela.
- Kivistö, M. 2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Tutkimus vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Lapin yliopisto. Hyvinvointipalvelujen koulutusohjelma. Lisensiaattityö.
- Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen – Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.
- Korhonen, H. & Bergman, T. 2019. Johtaja muutoksen ytimessä – käsikirja uudistumismatkalle. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Korkeakoski, E. 2017. Arvioi ja menesty! Arviointitoiminnan perusteet, prosessit ja vaikuttavuus. Tampere: Mediapinta.
- Koski, S. & Paavilainen, K. 2019. Vammaislainsäädännön uudistus. Eduskunta. https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/vammaislainsaadannon-uudistus.aspx. 28.10.2019.
- Kuntalaki 410/2015.
- Kuosma, T. 2018. Kansainväliset vammaisoikeudet. EU: Atrain&Nord.

- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Väitöskirja.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.
- Laurila, M. 2017. "Me ollaan kaikki samassa veneessä ja soudetaan yhdessä samaan suuntaan" Esimiesten ja henkilöstön käsityksiä hyvästä muutosjohtajuudesta. Vaasan yliopisto. Liiketaloustiede. Väitöskirja.
- Linnan, L. & Steckler, A. 2002. Process evaluation for public health interventions and research. Israel: Jossey-Bass.
- Mahlamäki, P. 2013. Vammaisten ihmisoikeudet eivät toteudu. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 3/2013.
- Manka, M-L., Hakala, L., Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto.
- Manka, M-L., Mäkinieniemi, J-P. & Larjovuori, R-L. 2013. Työhyvinvoinnin kehittäminen työpaikoilla. Teoksessa Manka, M-L. & Bordi, L. (toim.) Toimielämän työhyvinvointia – Ratkaisuja & kokemuksia. Tampere: Tampereen yliopisto, 17–34.
- Matthies, A-L. 2016. How participation, marginalization and welfare services are connected. Teoksessa Matthies, A-L. & Uggerhøj, L. (toim.) Participation, Marginalization and welfare services – Concepts, politics and practices across European countries. New York: Routledge, 3–18.
- Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. 2015a. Mikä osallisuus, Mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto, 6–37.
- Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. 2015b. Mitä osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden toteutumiseen tarvitaan? Teoksessa Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto, 38–51.
- Meriluoto, T. 2015. Tuumasta toimeen: Mitä osallisuus ja kokemusasiantuntijuus on arjessa. Teoksessa Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto, 52–93.
- Miettinen, S. 2009. Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien kokemat osallistumisrajoitteet asumispalvelujen järjestämisen haasteena. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Näkemyksiä palvelukäyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Kehitysvammaliiton selvityksiä 3. Helsinki, 90–109.
- Myllymäki, R. 2017. Muutosjohtamisen opas – johda muutosta, jotta muutos ei johtaisi sinua. Vantaa: Ketterät kirjat Oy.
- Nivala, E. & Rynnänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 14/2013. 9–42.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Talentum.

- Pyykkönen, A. 2014. Oivalluksesta osallisuuteen – Sallin matkassa. Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry, 22–31.
- Seitamaa-Hakkarainen, S. 2014. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>. 16.2.2020.
- Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät – Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009. Prosessiarviointi – mahdollisuus lujittaa kehittämisprojektia. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyskäsiä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 217–230.
- Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämisprojektissa – opas käytäntöihin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- 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.
- Siun sote. 2019a. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2020–2022. https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8. 2.2.2020.
- Siun sote. 2019b. Strategia 2019–2020. https://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote_strategia.pdf/abc08a5b-7c02-495c-ba6f-c830fe22d521. 9.8.2019.
- Siun sote. 2019c. Tehostettu palveluasuminen. <https://www.siunsote.fi/tehostettu-palveluasuminen>. 9.8.2019.
- Sjöblom, S. 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010-2015 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:14. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatu-suositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018-2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2/2018. Helsinki.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Stenvall, E. 2013. Osallistu, osallista, ole osallinen – mistä oikein on kyse? Alue ja ympäristö 42 (1), 75–76.
- Suomen perustuslaki 1999/731.
- Suomen YK-liitto. 2019. Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. <https://www.ykliitto.fi/julkaisut/ihmisoikeuksien-yleismaailmallinen-julistus>. 24.11.2019.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018a. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen>

- kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma. 14.8.2019.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018b. Palvelusuunnitelma. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/oikeuskaytanta/palvelusuunnitelma>. 14.8.2019.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019a. Vammaislainsäädännön uudistus. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaislainsaadannon-uudistus>. 28.10.2019.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019b. Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/erityishuolto-ohjelma-ja-palvelusuunnitelma>. 30.11.2019.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- United Nations. 2015. Universal declaration of human rights. https://www.un.org/en/udhrbook/pdf/udhr_booklet_en_web.pdf. 24.11.2019.
- Vakola, M. & Nikolaou, I. 2005. Attitudes towards organizational change. What is the role of employees' stress and commitment? *Employee relations* 27 (2). 160–174.
- Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu. Jyväskylä: PS-kustannus, 92–116.
- Vataja, K. 2009. Kehittämistyön seuraaminen. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille – Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 65–68.
- Vehmas, S. 2012. Yksilön vai yhteisön vika? – Vammaisuus-käsitteen moraalifilosofista tarkastelua. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus kanssamme – Ihmisen toimijuuden tukeminen. Tampere: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 41–52.
- Vehmas, S. 2014. Vammaisuus ja yhteiskunnallisesti luodut haitat. *Janus* 22 (1). 84–88.
- Vehmas, S. 2018. Vammaisuuden luokittelu, sosiaaliset haitat ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Teoksessa Ahola-Launonen, J., Häyry, M. & Takala, T. (toim.) Oikeudenmukaisuuden ongelma. Helsinki: Gaudeamus Oy, 46–55.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- World health organization. 2011. World report on disability. Malta: World health organization.
- World health organization. 2019. Early child development – disabilities and developmental disorders. <https://www.who.int/topics/early-child-development/disability-developmental-delay/en/>. 9.8.2019.
- Yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista 27/2016.

Haastattelulomake

Sukupuoli:

1. Oletko tyytyväinen nykyiseen kotiisi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

2. Onko sinulla mahdollisuus vaikuttaa asioihin kotonasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

3. Saatko riittävästi apua kotonasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

4. Onko kotonasi mukavaa tekemistä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

5. Osallistutko kotitöihin?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

6. Saatko päättää omista asioistasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

7. Käytkö töissä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

8. Saatko itse päättää mihin käytät rahaa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

9. Onko sinulla tarpeeksi rahaa käytössäsi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Onko sinulla mahdollisuus osallistua harrastuksiin?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Oletko tyytyväinen vapaa-aikaasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. Pystytkö liikkumaan kotisi ulkopuolella niin paljon kuin haluat?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

13. Onko sinulla tärkeitä ihmisiä elämässäsi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Muuta, mitä haluaisit sanoa?

Toivoisin teiltä palautetta työpajasta

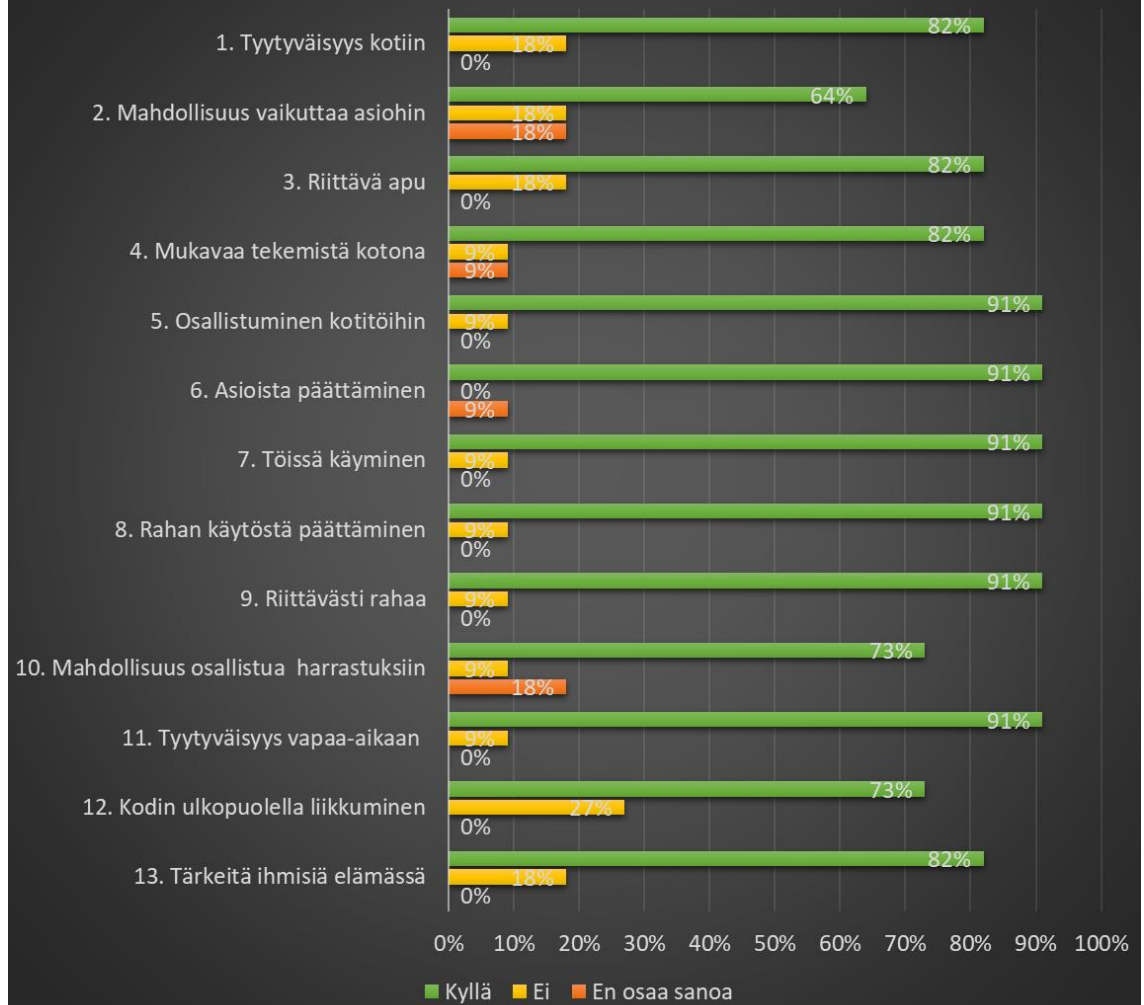
Mitä mieltä olet työpajassa käytetyistä menetelmistä?

Jäikö jotain sanomatta työpajan aiheeseen liittyen?

Terveiset työpajan ohjaajalle?

Kiitos palautteestasi!

Lomakehaastatteluiden tulokset



Haastatteluiden teemoittelutaulukko

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokat	Tavoite
Osa asiakkaista kokee, ettei saa vaikuttaa asioihin kotonaan.	Rajatut vaikuttamismahdollisuudet	Itsemääräämisoikeus	Vuorovaikutuksen tukeminen
"Ohjaajat ei aina ymmärrä tai heillä ei ole aikaa kuunnella."	Haasteita keskinäisessä kommunikoinnissa	Kohtaaminen	
Osa asiakkaista kokee, ettei saa riittävästi apua kotonaan.	Avun määrä liian vähäinen	Auttaminen	Ohjaaminen arjen toiminnoissa
Osalla asiakkaista ei ole mielekästä tekemistä.	Mielekästä tekemistä liian vähän	Ohjaaminen	
Osa asiakkaista ei osallistu tällä hetkellä kotitöihin.	Ei mahdollisuutta osallistua kotitöihin	Osallistaminen	
Osa asiakkaista kokee, ettei pysty liikkumaan kodin ulkopuolella niin paljon kuin haluaisi.	Rajalliset mahdollisuudet liikkua asumisyksikön ulkopuolella	Liikkumisvapaus	Yhteisöön kuulumisen tukeminen
"Haluan päästä enemmän ulos."			
Osa asiakkaista kokee, ettei ole tai ei tiedä onko mahdollisuutta osallistua harrastuksiin.	Harrastustoimintaan osallistuminen ei aina mahdollista	Harrastukset	
Osa asiakkaista kokee, ettei heillä ole tärkeitä ihmisiä elämässään.	Merkityksellisten ihmissuhteiden puute	Yksinäisyys	

Työpajojen teemoittelutaulukko

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokat	Tavoite
"Kommunikaatiovälineitä tulisi hyödyntää enemmän"	Kommunikointimenetelmiä hyödynnetään liian vähän	Kommunikointikeinot	Vuorovaikutuksen tukeminen
"Asiakkaiden kommunikointitaidot vaihtelevat. Mielenpitemin ja tahdon selvittäminen on haasteellista"	Haasteita keskinäisessä kommunikoinnissa	Mielenpitemin selvittäminen	
"Jokaiseen kohtaukseen tulisi panostaa."	Kohtaamisella iso merkitys vuorovaikutuksessa	Kohtaaminen	
"Aikaa tulisi olla enemmän arkipäiväiseen ohjaukseen."	Arjen toimintojen ohjauksella liian vähän aikaa	Ohjaaminen	Ohjaaminen arjen toiminnoissa
"Suunnitelmat pitäisi saada näkymään enemmän arjessa."	Ohjaaminen ei ole tarpeeksi tavoitteellista	Toimintakyky	
"Otetaan toimintakykyä enemmän huomioon. Saisivat tehdä enemmän itse."	Toimintakykyä ja mieltymyksiä ei huomioida riittävästi	Mieltymykset	
"Taulut kaikille toimintakyvystä ja mieluisasta tekemisestä."	Ohjaus ei ole tasapuolista		
"Tasapuolisemmin tekemistä kaikille."			
"Erilaisia työpäiviä heille, jotka siihen kykenisivät. Palkkatyötä."	Palkkatyöhön kykeneville asiakkaille tulisi etsiä töitä	Yhteiskunnallinen osallistuminen	Yhteisöön kuulumisen tukeminen
"Yhteisöllistä toimintaa asiakkaille. Asiakkaat enimmäkseen yksin."	Asiakkailla vähän sosiaalisia suhteita	Yksinäisyys	
"Enemmän asukkaille aikaa yhdessä samassa tilassa. Erilaisia tuokioita, kuten leipomista, vuodenaikojen ja juhlien huomioimista jne. Työntekijät saisi kunnolla keskittyä tuokioon."	Yhteisöllistä toimintaa tulisi järjestää asumisyksikössä enemmän	Yhteisöllisyys	
"Ohjelmaa heille, jotka eivät käy päivä- tai työtoiminnassa. Eläkeläisten ryhmä."			

SWOT-analyysi

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Henkilökunnan osaaminen - Pienillä askelilla parempaan suuntaan - Riittävä henkilöstömitoitus - Avoin keskustelu työyhteisössä - Työkaverien kannustus - Palaute ja kiitos työstä - Henkilökohtainen apu ja kuljetuspalvelut osalla asiakkaista - Henkilökunta näkee osallisuuden tavoiteltavana päämääränä 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Henkilökunnan osaamattomuus, koulutukselle tarvetta - Vaikeus saada henkilökuntaa - Ajanpuute - Asiakkailla ei motivaatiota - Asiakkaiden toimintakyvyn ja tuen tarpeen vaihtelu ja muutokset - Henkilökunnan innostuksen ja aktiivisuuden puute - Toiminta kaavoihin kangistunutta - Osa asiakkaista ei ole oikeutettuja saamaan henkilökohtaista avustajaa ja kuljetuspalveluita
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden motivaation kasvu - Asiakkaat mukana suunnittelussa - Asiakkaiden omatoimisuuden kehittyminen - Keskinäisen vuorovaikutuksen lisääntyminen - Asiakkaiden oppiminen osallisuudesta - Onnistumisen kokemukset, itsetunnon kasvu - Työvuorojärjestelyt, työvoiman ohjaaminen työtehtäviin - Pienien hyvien asioiden huomaaminen arjessa 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisää työtä henkilökunnalle - Visiot eivät aina toteudu - Muutokset eivät jää elämään arjessa - Stressi ja uupumus, ”muutosähky” - Jatkuvasti muutoksia - Vanhoista toimintatavoista kiinni pitäminen - Henkilökunta ei sitoudu muutokseen

ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

Yhteisöön kuulumisen tukeminen

Ohjaaminen arjen toiminnoissa

Vuorovaikutuksen tukeminen

- Yhteistyö talojen välillä, tuokiot 1xvko
- Tasapuolisuus
- Seniorikerho
- Järjestöyhteistyö
- Kansalaisopiston kurssitarjonta
- Kuullaan asukkaiden toiveita ja toteutetaan
- Kuun "menovinkit" asukaskokouksessa
- Suunnitellut koko yksikön tapahtumat 1xkk

- Viikkosuunnitelma
- Suunnitelmallinen ajan jakaminen asukkaille
- Omatoimisuuden tukeminen
- Kannustetaan ja motivoidaan yrittämään
- Yhteistyö avustajien kanssa
- Ei edellytetä aktiivista osallistumista, läsnäolo riittää

- Ymmärryksen varmistaminen
- Kommunikointikeinojen hyödyntäminen monipuolisesti
- Asukaskokous 1xkk
- Ristiriitatilanteissa kompromissit
- Kuunnellaan ja kuullaan
- Aito läsnäolo
- Sanaton viestintä
- Huumori
- Kunnioitus
- Kannustetaan kertomaan
- Annetaan aikaa

Esimies johtamassa muutosta

- Työyhteisön motivointi
- Riittävien resurssien varmistaminen
- Osaamisen varmistaminen
- Työvuorojärjestelyt
- Arjen suunnittelu ja ohjaaminen
- Palautteen antaminen

LÄHTÖTILANNE