

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali-ala

2020

Eija Palovaara

# OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN VAMMAISPALVELUISSA

Eija Palovaara

## OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN VAMMAISPALVELUISSA

Kehittämiprojekti toteutettiin Rauman kaupungin vammaispalveluissa vuosina 2019-2020. Kehittämiprojektin tarve nousi vammaispalveluista, joissa koettiin tarvetta osallisuuden kehittämiseen. Osallisuuden esteenä nähtiin tukijärjestelmien monimutkaisuus ja epävarmuus omista oikeuksista. Lisäksi tehtyjen tutkimusten perusteella vammaisten oma näkemys on se, että he eivät saa riittävästi tietoa, neuvontaa ja tukea. Asiakkaat toivovat mm. pääsevänsä mukaan palvelujen suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Tämän kehittämiprojektin tarkoituksena oli selvittää vaikeavammaisten osallisuuden toteutumista ja siinä ilmeneviä puutteita ja ongelmia. Kehittämiprojektin tavoitteena oli kehittää vaikeavammaisten osallisuutta vammaispalveluissa.

Kehittämiprojektissa hyödynnettiin asumispalveluyksikön työntekijöille laaditun ”Asukasosallisuus näkyväksi”- kyselyn vastauksia. Lisäksi haastateltiin sosiaalityöntekijää, viittä asumispalveluyksikön asukasta sekä päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijää.

Suurimmaksi osallisuutta estäväksi tekijäksi asukkaat kokivat tiedon puutteen. Osallisuuden kehittämistoimenpiteitä mietittiin yhdessä aivoriihityöskentelyn avulla. Aivoriiehen osallistui sosiaalityöntekijä, päivätoiminnan työntekijä sekä asumispalveluyksikön esimies, työntekijä ja asukasedustaja. Avustajakeskuksen työntekijä kommentoi kehittämissuhteita sähköpostitse.

Projektin tuotoksena syntyi Osaava ja osallistuva asiakas – opas vammaispalveluiden käytöstä. Projektin tulokset esitettiin asukaskokouksessa ja työpaikkakokouksessa. Oppaan lisäksi päivätoiminnassa, palveluasumisessa, kuljetuspalveluissa ja palvelusuunnitelman laatimisessa tehtiin aivoriihessä sovittuja kehittämistoimenpiteitä osallisuuden kehittämiseksi.

### ASIASANAT:

osallisuus, vammaispalvelut, vammaisuus

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree program | Master of Social Services

December 2020 | 77 + 18

Eija Palovaara

## DEVELOPING SEVERELY DISABLED PERSONS PARTICIPATION IN DISABILITY SERVICES

The development project was implemented as a development project in the city of Rauma in 2019-2020. The need for this development project came from disability services where they felt the need to develop participation. The complexity of services and uncertainty about one's own rights were an obstacle to participation. Moreover, based on studies carried out, disabled people's own view is that they do not receive sufficient information, advice, and support.

The purpose of this development project was to find out how the participation realized and develop severely disabled persons participation in disability services.

The data were collected with interviews of disabled persons in housing service, worker at severely disabled persons day activities, worker at assistant center and social worker. The answers given by housing service staff to resident participation survey were also utilized.

The most important thing was that severely disabled persons do not have enough information of disability services. Development measures were considered in brainstorming session. The brainstorming session was attended by a social worker, a day activities employee, as well as a supervisor, employee, and resident representative of the housing service unit.

As a result of the development project, a guide how to use disability services was produced. The project results were informed by the care house persons meeting and the workplace meeting. In addition to the guide, development measures agreed in the brainstorming session were taken to develop participation.

### KEYWORDS:

participation, disability services, disability

# SISÄLTÖ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO</b>   | <b>6</b>  |
| <b>1 JOHDANTO</b>   | <b>7</b>  |
| <b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TARVE, TARKOITUS JA TAVOITTEET</b>                           | <b>8</b>  |
| 2.1 Toimeksiantaja  | 8         |
| 2.2 Kehittämiprojektin tarpeen perustelu, tavoitteet ja kehittämistehtävä             | 8         |
| 2.3 Vammaispalveluiden tuottaminen Rauman kaupungissa                                 | 10        |
| <b>3 VAMMAISPALVELUJA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA PALVELUIDEN JÄRJESTÄMISVELVOLLISUUS</b> | <b>13</b> |
| 3.1 Vammaispalveluja ohjaava lainsäädäntö   | 13        |
| 3.2 Palveluiden erityinen järjestämisvelvollisuus                                     | 17        |
| <b>4 OSALLISUUS VAMMAISPALVELUISSA</b>  | <b>22</b> |
| 4.1 Osallisuus  | 22        |
| 4.2 Asiakasosallisuus   | 24        |
| 4.3 Itsemääräämisoikeus   | 25        |
| 4.4 Tutkimuksia vaikeavammaisten osallisuudesta                                       | 27        |
| <b>5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS</b>   | <b>32</b> |
| 5.1 Kehittämiprojektin eteneminen   | 32        |
| 5.2 Tutkimuksellinen osuus  | 36        |
| 5.3 Toiminnallinen osuus  | 39        |
| <b>6 TULOKSET JA TUOTOKSET</b>  | <b>40</b> |
| 6.1 Kyselyn ja haastattelujen lähtökohta  | 40        |
| 6.2 Osallisuus palveluasumisessa  | 41        |
| 6.3 Osallisuus päivätoiminnassa   | 46        |
| 6.4 Osallisuus palvelusuunnitelman laatimisessa                                       | 50        |
| 6.5 Osallisuus kuljetuspalvelussa   | 53        |
| 6.6 Osallisuus henkilökohtaisessa avussa  | 55        |
| 6.7 ”Osaava ja Osallistuva asiakas – opas vammaispalveluiden käytöstä”                | 60        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>7 YHTEENVETO</b>                              | <b>63</b> |
| 7.1 Johtopäätökset                               | 63        |
| 7.2 Pohdinta                                     | 64        |
| 7.3 Implementointi                               | 68        |
| 7.4 Jatkokehittämisehdotuksia                    | 69        |
| 7.5 Kehittämiprojektin eettisyys ja luotettavuus | 69        |

|                |           |
|----------------|-----------|
| <b>LÄHTEET</b> | <b>74</b> |
|----------------|-----------|

## **LIITTEET**

- Liite 1. Saatekirje.
- Liite 2. Suostumuslomake.
- Liite 3. Asukasosallisuuden näkyväksi tekeminen- kysely.
- Liite 4. Haastattelurunko: Asumispalvelujen asukkaat.
- Liite 5. Haastattelurunko: Päivätoiminta.
- Liite 6. Haastattelurunko: Avustajakeskus.
- Liite 7. Haastattelurunko: Sosiaalityöntekijä.
- Liite 8. Kehittämistoimenpiteiden toteutumisen arviointi.
- Liite 9. Oppaan nykyversio.

## **TAULUKOT**

|  |    |
|--|----|
| Taulukko 1. Kehittämiprojektin eteneminen.   | 35 |
| Taulukko 2. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta palveluasumisessa.                | 43 |
| Taulukko 3. Kehitettäviä asioita palveluasumisessa.                                  | 44 |
| Taulukko 4. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta päivätoiminnassa.                 | 48 |
| Taulukko 5. Kehitettäviä asioita päivätoiminnassa.                                   | 49 |
| Taulukko 6. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta palvelusuunnitelman laatimisessa. | 51 |
| Taulukko 7. Kehitettäviä asioita palvelusuunnitelman laatimisessa.                   | 52 |
| Taulukko 8. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta kuljetuspalveluissa.              | 53 |
| Taulukko 9. Kehitettäviä asioita kuljetuspalveluissa.                                | 54 |
| Taulukko 10. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta henkilökohtaisessa avussa.       | 57 |
| Taulukko 11. Kehitettäviä asioita henkilökohtaisessa avussa.                         | 58 |

## KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

| Lyhenne      | Lyhenteen selitys (Lähdeviite)   |
|--------------|--|
| ALS          | selkäytimessä kulkevien liikehermojen sairaus  |
| ESR-rahoitus | Euroopan sosiaalirahasto, Rakennerahastot.fi   |
| Kela         | Kansaneläkelaitos  |
| Ms-tauti     | multippeliskleroosi eli keskushermoston pesäkekovettumatauti on krooninen keskushermoston hajapesäkkeinen tulehdussairaus                                      |
| SOKRA        | sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke, THL  |
| sote-kortti  | Sosiaali- ja vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuksiin myönnettävä kortti  |
| THL          | Terveysten ja hyvinvoinninlaitos   |
| Valvira      | Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto  |
| VamO-hanke   | valtakunnallinen ESR-rahoitteinen kehittämis- ja tutkimushanke, joka noudattaa sosiaalisen osallisuuden ja köyhyyden torjunnan toimintalinjaa, Lapin yliopisto |
| VAMPO        | Suomen vammaispoliittinen ohjelma, THL   |
| Vane         | Vammaisen henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta, vane.to  |
| VPL          | Vammaispalvelulaki   |
| YK           | Yhdistyneet kansakunnat (YK) on maailmanlaajuinen hallitusten välinen yhteistyöjärjestö  |

# 1 JOHDANTO

Tällä hetkellä osallisuus on yleisen kiinnostuksen kohteena ja siitä käydään aktiivista keskustelua. Osallisuudessa halutaan kehittää asiakkaan aktiivista roolia palveluiden kehittäjänä ja vaikuttajana. Lähtökohta osallisuudelle on, että asiakas saa itse osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon.

Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli selvittää vaikeavammaisten, palveluasumis- päätöksen saaneiden henkilöiden osallisuuden toteutumista ja siinä ilmeneviä puutteita. Palveluasumispäätöksen saaneella henkilöllä tarkoitetaan asiakasta, jolle sosiaalityöntekijä on myöntänyt asumispalvelun. Kehittämisprojektin tavoitteena oli kehittää vaikeavammaisten henkilöiden osallisuutta vammaispalveluissa.

Tutkimuksellisessa osuudessa etsittiin aiheesta tehtyjä tutkimuksia kirjallisuuskatsauksen avulla. Aineiston keräämiseksi tehtiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Aineistoa kerättiin haastatteluilla ja kyselyllä, joissa selvitettiin vaikeavammaisten henkilöiden kokemuksia ja tarpeita osallisuuden toteutumisesta. Haastatteluissa suurimmaksi ongelmaksi nousi esiin tiedon puute. Tutkimuksellisessa osuudessa vastattiin kysymyksiin: Minkälaisia ongelmia vaikeavammaisten henkilöiden osallisuuden toteuttamisessa esiintyy? Millä keinoilla vaikeavammaisen henkilön osallisuutta voidaan kehittää?

Toiminnallisessa osuudessa selvitettiin, miten vaikeavammaisten osallisuutta voidaan lisätä ja tietoa eri palveluista antaa enemmän. Kehittämismenetelmänä käytettiin aivoriihityöskentelyä, jonka avulla mietittiin, miten osallisuutta kussakin palvelussa voidaan kehittää ja sovittiin kehittämistoimenpiteistä. Toiminnallisen osuuden tuotoksena luotiin asiakkaiden avuksi vammaispalveluista kertova opas.

## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TARVE, TARKOITUS JA TAVOITTEET

### 2.1 Toimeksiantaja

Kehittämiprojektin toimeksiantajana toimi Rauman kaupungin vammaispalvelut. Vammaispalvelut kuuluvat kaupungin sosiaali- ja terveystoimialaan. Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on edistää asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia ja vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Aihe kehittämiprojektiin tuli vammaispalveluista, asumispalveluiden esimieheltä. Toimeksiantajan mukaan vaikeavammaisten osallisuuteen ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Toimeksiantaja toivoi, että kehittämiprojektissa selvitetään miten vaikeavammaisten palveluissa asukkaiden osallisuus tällä hetkellä toteutuu ja minkälaisia puutteita siinä koetaan olevan sekä kehitetään vaikeavammaisten osallisuutta.

Asukkaat ovat asumispalveluihin muuttaessaan vammautuneet tai vakavasti sairastuneet, pääsääntöisesti vuosi ennen kuin palveluja myönnetään. Palvelujen ja etuuksien kenttä on laaja ja asukkaiden tietoisuus tulevaisuudesta on epävarmaa. Asukkaat kaipaavat paljon tietoa, ohjausta ja neuvontaa selviytyäkseen palveluiden hankkimisesta. Asumispalveluyksikön asukkaat tuovat esiin vaikuttamismahdollisuuksien vähäisyyden. Keskusteluissa nousee toistuvasti esiin tilanteita, joissa asukkaiden toiveita ei ole kuultu. Lisäksi on havaittavissa ristiriitoja asukkaiden ja henkilöstön näkemyksissä siitä, mitä osallisuus on ja miten sitä tulisi toteuttaa.

### 2.2 Kehittämiprojektin tarpeen perustelu, tavoitteet ja kehittämistehtävä

Kehittämiprojektin aihe on tärkeä Rauman kaupungin strategian ja vammaispalveluiden arvojenkin perusteella. Rauman kaupungin strategiassa yhtenä arvona on osallisuus. Strategiaan on kirjattu: ”Osallistava organisaatio arvostaa ja kuuntelee aidosti sidosryhmiään ja pitää osallistumiskynnyksen matalana. Osallistava henkilö innostaa muita osallistumaan, jakaa avoimesti tietoa ja tekee minkä lupaa. Osallistaminen luo

yhteisöllisyyttä, parantaa yhteishenkeä ja lisää vastuuntuntoa. Osallistamalla saadaan kaikkien ideat ja osaaminen käyttöön.” (Rauman kaupunki 2019.)

Edelleen Rauman strategiassa yhtenä hyvinvointia ja kehittymistä tukevana linjauksena pidetään toimivia palveluja ja helppoa arkea. Strategiaan on kirjattu: ”Meillä on asukkaiden tarpeista lähtevät, hyvin saavutettavat, laadukkaat ja tehokkaasti tuotetut palvelut asuinpaikasta ja asukasryhmästä riippumatta. Tuotamme palvelut monikanavaisesti, uusia teknologioita hyödyntäen. Puutumme aidosti ja ennakoivasti sosiaalisiin epäkohtiin.” (Rauman kaupunki 2019.)

Vammaispalveluissa yhtenä arvona mainitaan: edistämme osallisuutta. ”Tuemme asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia omassa elämässään toimintakykynsä mukaan ja samalla edistämme kuntalaisten tasa-arvoa.” (Rauman kaupunki 2019.)

Rauman Vammaisneuvosto on vammaisjärjestöjen yhteistyöelin, joka osaltaan huolehtii myös vaikeavammaisten osallisuuden toteutumisesta. ”Vammaisneuvoston tehtävänä on edistää viranomaisten, vammaisten henkilöiden ja vammaisjärjestöjen yhteistoimintaa, seurata vammaisten tarpeiden kehitystä, edistää vammaisten mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa kunnallishallinnon päätöksentekoon, seurata vammaisille tarkoitettujen palvelujen, tukitoimien ja muiden etuuksien kehitystä sekä tehdä aloitteita ja esityksiä ja antaa lausuntoja kuntien viranomaisille.” (Rauman kaupunki 2019.)

Tehtyjen tutkimusten ja kyselyjen perusteella vammaisten oma näkemys on se, että he eivät saa riittävästi tietoa, neuvontaa ja tukea, he kokevat epäasiallista kohtelua ja heille myönnetty palvelut ovat riittämättömät. Näiden lisäksi osallisuuden esteenä nähdään tukijärjestelmien monimutkaisuus ja epävarmuus omista oikeuksista. Palautteen antamisessa osallisuus koetaan heikoksi. Asiakkaat toivovat mm. pääsevänsä mukaan palvelujen suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän uudistuksen keskeisiä tavoitteita ovat asiakasosallisuuden, asiakaslähtöisyyden ja palvelujen saatavuuden kehittäminen. Tavoitteisiin päästään vahvistamalla asiakasosallisuuden toteutumista. Hyvinvointi- ja terveyspolitiikan tavoitteena on, että suomalaiset voivat paremmin ja kokevat pärjäävänsä erilaisissa elämäntilanteissa. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua ja parantaa vaikuttavuutta. Osallisuutta kehittämällä lisätään asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen saatavuutta, voimaannutetaan palvelujen käyttäjiä ja lisätään heidän itsetuottamustaan. Osallistuessaan asiakas ottaa enemmän vastuuta tilanteestaan, on tyytyväisempi ja pärjää jatkossa paremmin omillaan. (Sihvo ym. 2018, 16.)

Sokra- hankkeessa perustellaan palveluiden asiakasosallisuuden lisäämistä seuraavin perustein: palveluiden laadun kehittäminen, tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen, palveluiden käyttäjien voimaannuttaminen, järjestelmän hyväksyttävyyys ja tuki, itseluottamuksen lisääminen sekä demokratiaan opettaminen. (Leeman & Hämäläinen 2015, 6.)

Asukkaiden osallisuutta tulee arvioida säännöllisesti esimerkiksi palautekyselyillä, haastatteluilla, asiakastyytyväisyyskyselyillä, sidosryhmätyöskentelyllä, työpajoissa, asiakasraadeissa ja keskustelutilaisuuksissa. Arvioinnilla selvitetään, miten osallisuus on vaikuttanut, pääseekö asiakas vaikuttamaan riittävästi ja mitä toiveita asiakkailla on osallisuudelle. Lisäksi arvioidaan mitä tietoa tarvitaan osallisuuden kehittämiseksi, minkälaiset osallistumistavat ja menetelmät kehittävät osallisuutta, miten asiakkaat hyötyvät osallisuudesta sekä mitkä ovat osallisuutta estäviä ja edistäviä tekijöitä. (THL 2019 a.)

Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli selvittää vaikeavammaisten, palveluasumis päätöksen saaneiden henkilöiden osallisuuden toteutumista ja siinä ilmeneviä puutteita. Kehittämisprojektin tavoitteena oli kehittää vaikeavammaisten henkilöiden osallisuutta vammaispalveluissa. Tutkimuksellisessa osuudessa selvitettiin kyselyn ja haastattelujen avulla miten osallisuus toteutuu, miten yksilölliset tarpeet, mielipiteet ja saatu palaute huomioidaan, missä osallisuus toteutuu hyvin/huonosti sekä miten osallisuutta voitaisiin kehittää. Toiminnallisessa osuudessa mietittiin aivoriihityöskentelyn avulla miten esiin nousseita ongelmia ja osallisuutta estäviä tekijöitä voidaan korjata ja minkälaisilla toimenpiteillä osallisuutta voidaan kehittää. Sovittuja kehittämistoimenpiteitä toteutettiin palvelusuunnitelman laatimisessa, palveluasumisessa, päivätoiminnassa ja kuljetuspalveluissa. Tuotoksena syntyi myös opas vammaispalveluiden käytöstä.

### 2.3 Vammaispalveluiden tuottaminen Rauman kaupungissa

Asiakkuus vammaispalveluissa alkaa asiakkaan tai hänen edustajansa yhteydenotolla kaupungin sosiaalitoimeen. Asiakas jättää hakemuksen, jossa ilmaisee tarvitsevansa tai hakevansa tiettyä yksilöllistä palvelua tai tukitoimea. Tämän jälkeen aloitetaan palvelutarpeen arviointi. Arvioinnissa selvitetään ne tilanteet, joissa asiakas tarvitsee apua tai tukea. Arvioinnin jälkeen laaditaan palvelusuunnitelma, johon kirjataan viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista.

Asiakas saa hänelle myönnettyistä palveluista kirjallisen viranhaltijapäätöksen. Päätökset tarvittavista palveluista perustuvat yksilölliseen palvelusuunnitelmaan. Kirjallisesta päätöksestä on hallintolain mukaan käytävä ilmi päätöksen tehnyt viranomainen, asiantoisaiset, joihin päätös kohdistuu, päätöksen perustelut, tieto siitä mihin asiakas on oikeutettu sekä henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi pyytää lisätietoja päätöksestä.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen siten, että otetaan huomioon asiakkaan etu. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7§.) Tästä syystä kehittämissuunnitelmassa osallisuuden kehittämiseen kiinnitettiin huomiota jo siinä vaiheessa, kun sosiaalityöntekijät tekevät asiakkaille palvelusuunnitelmaa. Suunnitelman laatimisessa ovat yleensä läsnä sosiaalityöntekijä, asiakas ja asumispalveluiden esimies. Palvelusuunnitelmassa arvioidaan asukkaan toimintakyky ja palvelutarpeet. Näiden perusteella sosiaalityöntekijät tekevät päätökset asiakkaalle myönnettävistä palveluista.

Kehittämissuunnitelman toimintaympäristönä toimi vaikeavammaisille tarkoitettu asumispalveluyksikkö Puhti. Yksikkö toimii Palvelukeskus Mansikkapaikan tiloissa ja on kaupungin oma tehostettua palveluasumista vaikeavammaisille henkilöille tuottava yksikkö. Lisäksi asiakkaille hankitaan tehostettua palveluasumista myös yksityisten palvelutuottajien yksiköistä. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja, kuten hoiva- ja hoitopalveluja sekä ateriapalveluja. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä apua, hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokauden. Asukas maksaa palveluasumisesta vuokrasopimuksen mukaisen vuokran sekä ateria- ja tarvikemaksun. Tehostettu palveluasuminen voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista asumista. Lyhytaikaista tehostettua palveluasumista voidaan järjestää esimerkiksi omaishoitajan vapaiden ajaksi ja muutenkin, jos se on palvelutarpeen ja kotona selviytymisen kannalta tarkoituksenmukainen vaihtoehto.

Puhdissa henkilökunta on paikalla joka päivä vuorokauden ympäri, jotta apua on saatavilla aina tarpeen mukaan. Palvelun tavoitteena on edistää asukkaiden kuntoutumista, ylläpitää heidän toimintakykyään sekä varmistaa heille turvallinen ja kodinomainen asuminen. Asukkaita autetaan arjen toiminnoista suoriutumisessa ja itsestä huolehtimisessa. Puhdissa kunnioitetaan asukkaiden oikeutta tehdä vapaasti omaan elämäänsä liittyviä valintoja ja päätöksiä. Lisäksi tuetaan asukkaiden oikeutta osallistua ja vaikuttaa tarvitsemiensa palvelujen suunnitteluun sekä määrätä omasta elämästään.

Asumispalveluyksikössä on 13 vakituisen asumisen paikkaa ja kaksi intervalli paikkaa. Asukkaat ovat pääsääntöisesti alle 65-vuotiaita henkilöitä. Vammaisuuden tai sairastumisen aiheuttaneita syitä ovat esimerkiksi aivoverenvuoto, aivoinfarkti, Ms-tauti, liikenne- ja muut onnettomuudet, selkäydinvaurio, alkoholi, ALS, neurologiset sairaudet, amputaatiot ja syöpä. Yksikössä toteutetaan myös saattohoitoa.

Päivätoiminta Pilke toimii Mansikkapaikan tiloissa ja tarjoaa päivätoimintaa vaikeavammaisille asiakkaille. Toiminta perustuu päivittäisiä toimintoja tukevaan toimintaan ja sosiaalisten kontaktien vahvistamiseen. Päivätoiminta sisältää myös ruuanvalmistusta, retkiä ja jumppatuokioita. Asiakkaat ovat joko kotona (esimerkiksi omaishoidon tuen asiakkaat, alle 65-vuotiaat) tai Puhdissa asuvia.

Henkilökohtainen apu järjestetään Raumalla työnantajamallin mukaan. Toisin sanoen asiakas toimii avustajan työnantajana. Asiakas valitsee itse kenet hän palkkaa avustajakseen, sopii avustajan kanssa tapaamiset ja kertoo mihin hän avustajan apua tarvitsee. Asiakas myös allekirjoittaa itse avustajan kuukausikohtaisesti toteutuneet työtunnit. Henkilökohtaista avustajaa voi hakea esimerkiksi Avustajakeskuksen tai yksityisten palveluseteliyrittäjien kautta. Avustajakeskus on Lounais-Suomen Lihastautiyhdistyksen toimipiste, joka palvelee avustamiseen liittyvissä asioissa Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa. Avustajakeskus välittää tukihenkilöitä, vapaaehtoistyöntekijöitä (avustajiksi vapaa-aikaan, asiointeihin ym.) ja avustajia palkallisiin töihin (henkilökohtaisiksi avustajiksi). Lisäksi Avustajakeskus kouluttaa avustajia ja työnantajia sekä tukee, ohjaa ja neuvoo avustamiseen ja työsuhteeseen liittyvissä asioissa. (Avustajakeskus 2019.)

Vaikeavammaisilla henkilöillä on oikeus saada kuljetuspalvelua asiointi- ja virkistystarkoituksiin vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Kuljetuspalvelumatka voi suuntautua Raumalle tai lähikuntiin, joita ovat Eurajoki, Eura, Pyhäranta ja Laitila. Lisäksi korvataan opiskeluun ja työhön liittyviä matkoja. Vammaispalvelulain tarkoittamaa kuljetustukea ei ole tarkoitettu matkoihin, jotka korvataan muun lain nojalla, kuten esim. Kelan korvausten piiriin kuuluvat terveydenhuoltomatkat. Rauman kaupungin vammaispalvelussa on käytössä soite-kortti sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisilla kuljetuspalvelumatkoilla. Asukas ei voi valita mitä taksia käyttää, vaan kyyti tilataan välityskeskuksesta kautta.

## 3 VAMMAISPALVELUJA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA PALVELUIDEN JÄRJESTÄMISVELVOLLISUUS

### 3.1 Vammaispalveluja ohjaava lainsäädäntö

Vammaisuus määritellään yleensä vammaksi, sairaudeksi tai oireyhtymäksi, joka on henkilöstä aiheutuva tai henkilössä oleva ongelma. Sosiaalisessa lähestymistavassa painotetaan sosiaalisia tekijöitä, jotka vaikeuttavat vammaisen ihmisen elämää ja estävät hänen osallistumistaan yhteiskunnalliseen toimintaan. Yhteiskunnalliset rakenteet estävät vammaisia ihmisiä ilmaisemasta omia tarpeitaan ja kehittämästä kykyjään. (Kananoja ym. 2017, 274.)

Vammaistyö painottuu sellaisiin toimenpiteisiin, joiden tavoitteena on varmistaa vammaisen henkilön yhteiskunnallinen osallisuus sekä yhdenvertaisten mahdollisuuksien ja itseenäisen suoriutumisen tukeminen. Sosiaalityössä pyritään huomioimaan vamman lisäksi henkilön tarpeet, elämäntilanne ja sosiaalinen toiminta sekä tukemaan vammaisen ihmisen voimaantumista. (Kananoja ym. 2017, 278.)

Vammaisten henkilöiden asemaa ja oikeuksia määritellään sekä yleisessä lainsäädännössä että erityislaeissa. Suomessa vammaisten henkilöiden asemaa on edistetty kehittämällä lainsäädäntöä. Lakiuudistusten myötä esimerkiksi kuntoutus ja vammaispalvelut tulivat osaksi kuntien sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Vammaisten kannalta merkittävä uudistus on yhdenvertaisuuslaki, jossa on tarkennettu syrjäntäperusteita ja yhdenvertaisia oikeuksia palveluihin (Kananoja ym. 2017, 278-282.)

Vammaispalvelulaki valmistui 1987 ja siinä korostuvat tasa-arvo ja osallistumismahdollisuudet. 2000-luvulla lakiin tehtiin lisäyksiä ja määriteltiin säännöksiä palvelutarpeen selvittämisestä, palvelusuunnitelman laatimisesta ja palveluja koskevan asian viivytyksettömästä käsittelystä. Vammaispalvelulain rinnalla on kulkenut kehitysvammalaki. Sosiaalihuollon palvelurakenteessa rinnakkainen lainsäädäntö on johtanut eriytyneisiin palvelupolkuihin. Tällä hetkellä on käynnissä vammaislainsäädännön uudistus, jonka tavoitteena on yhdistää vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki uudeksi vammaispalveluja koskevaksi erityislaiksi. Lakiuudistus selkiyttäisi yleisen lainsäädännön ja vammaisia henkilöitä koskevan erityislainsäädännön suhdetta. Erityislain tavoitteena olisi muun

muassa edistää yhdenvertaisuutta, täysimääräistä osallistumista, itsemääräämisoikeutta, syrjimättömyyttä ja esteettömyyttä.

Tässä kehittämisprojektissa keskitytään vaikeavammaisten henkilöiden osallisuuteen, joilla vamman tai sairauden vuoksi on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista. Nämä henkilöt eivät ole kehitysvammaisia, joten kehitysvammalainmukaisten palvelujen käsittely tässä työssä ei ole relevanttia.

### **Sosiaalihuoltolaki**

Sosiaalihuoltolakia pidetään sosiaalihuollon yleislakina. Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä muista sosiaalihuollon kunnallisista tehtävistä ja palveluista sekä niiden toteuttamisesta. Lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä. Jos henkilöllä on muun lain nojalla oikeus sosiaalihuollon saamiseen, on sosiaalihuoltolain mukaan sovellettava niitä säännöksiä, jotka toteuttavat parhaiten asiakkaan etua. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 19; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Lain avulla pyritään siihen, että ihmiset saavat tarpeenmukaiset ja riittävät sosiaalipalvelut yhdenvertaisin perustein. Sosiaalipalveluja, joilla edistetään ja ylläpidetään yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta, on järjestettävä jokapäiväisen elämän, asumisen ja taloudellisen selviytymisen tukemiseksi.

Sosiaalihuoltolaissa sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sellaisia kunnallisia sosiaalipalveluja, joilla edistetään ja ylläpidetään yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla henkilöä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§.)

## **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on sosiaalihuoltolain rinnalla sovellettava yleislaki, jossa säädetään asiakkaan osallistumisesta, kohtelusta ja oikeusturvasta. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luotamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet tulee huomioida ja hänen itsemääräämisoikeuttaan pitää kunnioittaa.

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen päätökseen ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaalle tulee ilman aiheetonta viivytystä laatia palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu suunnitelma yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen siten, että asiakkaan etu huomioidaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7§.)

Laissa on säännökset myös salassapidosta, salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta ja viranomaisten tiedonsaantioikeuksista sekä oikeudesta virka-apuun.

## **YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista**

Vammaisten ihmisten oikeuksista määrittelevän yleissopimuksen tarkoituksena on ”edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää vammaisten henkilöiden synnyntäisen arvon kunnioittamista”.

YK:n vammaissopimuksessa vammaisuus määritellään seuraavasti: ”Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.” (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 1§).

Yleissopimuksen periaatteina ovat itsemääräämisoikeus, vapaus tehdä omat valinnat, riippumattomuuden kunnioittaminen, syrjimättömyys, osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja ihmiskuntaa, mahdollisuuksien yhdenvertaisuus, esteettömyys ja saavutettavuus, miesten ja naisten välinen tasa-arvo sekä vammaisten lasten kehittyvien kykyjen ja sen kunnioittaminen, että heillä on oikeus säilyttää identiteettinsä.

### **Vammaispalvelulaki**

Vammaisten henkilöiden tarvitsemat sosiaalipalvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 4§).

Vammaispalvelulain, jatkossa VPL, tarkoituksena on ”edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.” Laki määrittelee vammaisen henkilön sellaiseksi, jolla vamman tai sairauden vuoksi on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista toiminnoista. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 1-2§.)

VPL:n mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, 380/1987, 3a§).

## **Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista**

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun asetuksen (759/1987) mukaan ”kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan.” Asetuksessa säädetään niistä palveluista ja tukitoimista, joita kunta on velvollinen antamaan vaikeavammaisille henkilöille vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Vaikeavammaisille henkilölle on järjestettävä kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kuljetuspalveluja on järjestettävä siten, että vammaisella henkilöllä on mahdollisuus tehdä vähintään kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa.

Palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiselle. (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987.)

### 3.2 Palveluiden erityinen järjestämisvelvollisuus

Osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista on säädetty kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Palveluiden sitovuuden kannalta kunnilla on esimerkiksi erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvia palveluita, joita vammaisella henkilöllä on oikeus saada. VPL:ssa tällaisia erityisiä järjestämisvelvollisuuden alaisia palveluja ja

tukitoimia ovat kuljetuspalvelut, palveluasuminen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu, asunnon muutostyöt sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Eriyisen järjestämisvelvollisuuden lisäksi kunnalla on myös määrärahasidonnaisia palveluja. Määrärahasidonnaisia palveluita ovat esimerkiksi kuntoutusohjaus, sopeutumisvalmennus, päivittäisessä suoriutumisessa tarvittavat koneet ja laitteet, omaishoito sekä ylimääräiset vaate- ja erityisruokavalio kustannukset. (Laki omaishoidon tuesta 937/2005; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 8§; Vammaispalvelujen käsikirja).

### **Palvelusuunnitelman laatiminen**

Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö, hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä kunnan sosiaalipalveluista vastaavaan viranomaiseen palvelujen saamiseksi.

Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa säädetään. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset pitää vammaispalvelulain mukaan tehdä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen. Suunnitelma tulee tehdä palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti arvioida asiakkaan tilanne sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Suunnitelmaan kirjataan sekä asiakkaan että suunnitelmaa laativan sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemä tuen tarpeen arvio. Suunnitelmaan kirjataan arvio niistä palveluista ja tukitoimista, joilla asiakkaan tuen tarpeisiin voidaan vastata. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan ja ammattihenkilön yhdessä asettamat tavoitteet, joihin suunnitelmaan kirjatulla toimilla pyritään vaikuttamaan. Suunnitelma tulee tarkistaa silloin, kun vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa

tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7-8§; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 118-121.)

## **Kuljetuspalvelut**

Vaikeavammaisille henkilöille on järjestettävä kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kuljetuspalvelua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kuljetuspalveluja on järjestettävä siten, että vammaisella henkilöllä on mahdollisuus tehdä vähintään kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.)

Kunta voi järjestää kuljetuspalvelut joko tuottamalla palvelun itse, tuottamalla palvelun yhdessä toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa, ostamalla palvelun esim. toiselta kunnalta tai palveluntuottajalta tai antamalla palvelunkäyttäjälle kuljetuspalvelun ostamiseen palvelusetelin. Kuljetukset voidaan järjestää taksikuljetuksina, kutsutaksikuljetuksina, yhteiskuljetuksina, palvelulinjoja hyväksikäyttäen, erilaisten matkojen yhdistelykeskusten avulla tai näiden yhdistelmänä.

Palveluja järjestettäessä kunnan pitää huomioida vaikeavammaisen yksilölliset tarpeet ja varmistuttava, että valittu palvelumuoto soveltuu palveluun oikeutetulle henkilölle. Vammaisella henkilöllä on oikeus vaatia palvelua järjestettäväksi hänelle sopivalla yksilöllisellä tavalla. Tällaisia järjestämistapaa koskevia päätöksenvaraisia asioita voivat olla esimerkiksi vaatimus vakiotaksista (vammainen henkilö haluaa käyttää tuttua samaa taksinkuljettajaa), matkoja ei yhdistellä, vammainen henkilö vapautetaan tilaamasta taksia matkojen yhdistelykeskuksen kautta tai hänelle valitaan joku muu sellainen kuljetutapa, joka turvaa vaikeavammaisen yksilölliset tarpeet sekä huomioi hänen vammansa tai sairautensa aiheuttamat rajoitukset liikkumisessa. (Vammaispalvelujen käsikirja.)

## **Päivätoiminta**

Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kodin ulkopuolista päivätoimintaa, jos henkilö tarvitsee vammansa tai sairautensa vuoksi palvelua suoriutuakseen

tavanomaisista elämän toiminnoista. Päivätoimintaa voidaan järjestää myös esimerkiksi vammaisen henkilön kotona, mikäli liikkuminen on hänelle liian raskasta tai se on muuten vammaisen henkilön kannalta tarkoituksenmukaista. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan siten, että henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 8 b §; Vammaispalvelujen käsikirja.)

Päivätoiminta on tavoitteellista toimintaa, jolla pyritään vahvistamaan niitä taitoja, joita vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päivätoiminta voi sisältää esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä, luovaa toimintaa sekä sosiaalisten taitojen harjoittelua. Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea vammaista henkilöä suoriutumaan itsenäisessä elämässä, edistää osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta sekä lisätä vammaisten henkilöiden kontakteja asunnon ulkopuolella. Sosiaalinen vuorovaikutus parantaa elämänlaatua ja ennaltaehkäisee psyykkisiä vaikeuksia.

### **Palveluasuminen**

Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee palveluasumista, hoitoa ja huolenpitoa suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena henkilönä pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Kunnalla on mahdollisuus järjestää palveluasumiseen liittyviä palveluja VPL:n mukaisten palvelujen lisäksi esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina ja tukitoimina (kotipalvelu, asumispalvelu). (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 67.)

Palveluasumiseen sisältyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiselle. Tällaisia palveluita ovat liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokailussa ja asunnon siivouksessa avustaminen, asiakkaan tarpeenmukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut sekä palvelut, joita tarvitaan asukkaalle terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. (Sosiaalihuoltolaki

1301/2014, 21§; Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987, 10§.)

### **Henkilökohtainen apu**

Henkilökohtainen apu on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua tavanomaisen elämän asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain vamman tai sairauden vuoksi itse tekemään. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan muun muassa liikkumista, pukeutumista, henkilökohtaista hygieniaa ja sen hoitoa, vaate- ja ruokahuoltoa, kodin siisteydestä huolehtimista sekä asiointia. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 8c§; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain muuttamisesta 981/2008, 8c§; Vammaispalvelujen käsikirja.)

Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä huomioidaan vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne. Henkilökohtaista apua voidaan järjestää siten, että asiakas palkkaa itse henkilökohtaisen avustajan, asiakas voi tilata avustajapalvelua palvelusetelillä tai saada kunnan järjestämää tai hankkimaa apua.

Harrastuksia, yhteiskuntaan osallistumista ja sosiaaliseen kanssakäymistä varten henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain muuttamisesta 981/2008, 8c§.)

## 4 OSALLISUUS VAMMAISPALVELUISSA

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän uudistuksen keskeisiä tavoitteita ovat asiakasosallisuuden, asiakaslähtöisyyden ja palvelujen saatavuuden kehittäminen. Tavoitteisiin päästään vahvistamalla asiakasosallisuuden toteutumista. Hyvinvointi- ja terveyspolitiikan tavoitteena on, että suomalaiset voivat paremmin ja kokevat pärjäävänsä erilaisissa elämäntilanteissa.

### 4.1 Osallisuus

Osallisuutta määritellään useissa laeissa: perustuslaki (731/1999), kuntalaki (410/2015), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hänellä on oikeus tulla kuulluksi ja sopia hoidosta / palvelusta yhdessä ammattihenkilön kanssa. Asiakkaan osallistuminen edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta palvelua järjestävien tahojen kanssa. (Sihvo ym. 2018, 11.)

Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja yhteiskuntaan ja, että hän voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin ja tehdä päätöksiä omassa elämässä. (Sihvo ym. 2018, 10.)

Osallisuus edellyttää sitä, että ihmisellä on käytössään riittävät resurssit ja että hän on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa aktiivisena toimijana. Osallisuuden kannalta on keskeistä, että mielipiteet tulevat kuulluiksi ja että asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Vammaispalvelujen käsikirja.)

Palvelujärjestelmässä voidaan luokitella osallisuutta asiakkaan osallisuusasteen mukaan. Osallisuus nousee asteittain vähäisestä osallisuudesta korkeampaan osallisuuteen. Vähäisimmässä osallisuusasteessa asiakas nähdään informanttina (asiakaspaute; ei osallisuutta, pelkästään asiakkaan osallistuminen). Seuraavaksi asiakas on osallisena enemmän kuin palautteen antajana (asiakasosallisuuden perusaste), asiakas

on vaikuttajana ja laadun kehittäjänä (korkea aste asiakasosallisuudesta). Korkeimmassa osallisuusasteessa asiakas on johtajana, joka määrittelee palvelun raamit, (Leeman & Hämäläinen 2015, 3-4.)

Osallisuutta määrittelee osallisuuden asteen lisäksi osallisuuden taso. Osallisuuden taso voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: asiakas voi osallistua pelkästään omien palvelujen suunnitteluun tai asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1-3.)

Osallisuuden osa-alueita ovat tieto-osallisuus, toimintaosallisuus, suunnitteluosallisuus, päätöksenteko-osallisuus ja arviointiosallisuus. *Tieto-osallisuudessa* asiakkaalla on oikeus saada tietoa eri palveluista ja omasta palveluprosessista. Tieto-osallisuudessa varmistetaan tiedon perille meno ja kuullaan asiakkaita. Osallisuuden toteutuminen edellyttää kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä, asiakkaan hyväksymistä omana itsenään, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedottamista. *Suunnitteluosallisuudessa* asiakkaalla on oikeus saada konkreettista tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja osallistua suunnitteluprosesseihin. Tässä osallisuuden toteutuminen edellyttää asiakkaan asiantuntemuksen hyväksymistä. *Päätöksenteko-osallisuudessa* asiakkaalla on päätösvaltaa palvelujen tuottamisessa. Osallisuuden toteutuminen edellyttää luottamusta sekä vallan ja vastuun jakamista. *Toimintaosallisuudessa* asiakkailla on mahdollisuus toimia omassa elinympäristössään, joka edellyttää todellisten toimintamahdollisuuksien luomista ja esteettömyyttä. *Arviointiosallisuudessa* varmistetaan asiakaspalautteen kulku päätäjille. Osallisuuden toteutuminen edellyttää organisaation valmiuksia muuttaa tarvittaessa toimintaa palautteen pohjalta. (Leeman & Hämäläinen 2015, 3-6; Sihvo ym. 2018, 10.)

Osallisuutta voidaan edistää osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tukemalla. Tämä mahdollistuu lisäämällä tiedon saantia itseä koskevista asioista, hyödyntämällä kokemusasiantuntijuutta, kehittämällä osallistumismenetelmiä, varmistamalla turvallinen, esteetön ja osallisuutta edistävä ympäristö sekä mahdollistamalla osallistuminen. Osallisuutta edistää myös oikeanlaisen ja riittävän tuen tarjoaminen. Tukea voidaan tarjota sosiaalityön keinoin, varmistamalla riittävä toimeentulo ja oikea-aikainen viranomais- ja vertaistuki, tukemalla asumista riittäväillä palveluilla sekä luomalla ehjiä palvelukokonaisuuksia. (THL 2019 d.)

## 4.2 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua ja parantaa vaikuttavuutta. Sokra- hankkeessa perustellaan palveluiden asiakasosallisuuden lisäämistä seuraavin perustein: palveluiden laadun kehittäminen, tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen, palveluiden käyttäjien voimaannuttaminen, järjestelmän hyväksyttävyyden ja tuki, it-seluottamuksen lisääminen sekä demokratiaan opettaminen. (Leeman & Hämäläinen 2015, 6.)

Asiakasosallisuuden käsite määritellään ja ymmärretään monin eri tavoin. Osallisuus ja osallistuminen ovat Suomessa useimmiten käytettyjä termejä. Lisäksi käytetään termejä asiakkaan osallisuus tai asiakasosallisuus. Sosiaali- ja terveyspalveluissa käytetään useita eri käsitteitä asiakkaasta (palvelujen käyttäjä, kuluttaja, yksilö, asianosainen, sidosryhmään kuuluva, kansalainen), jotka ovat käsitteinä eri näkökulmia asiakasosallisuuteen. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1-2.)

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun sekä osallistumista ja vaikuttamista oman palvelun ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1-2; THL 2019 b.) Asiakkaan osallisuudella tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. (THL 2019 c.) Asiakasosallisuudella lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä.

Ihmisen käyttäessä oikeuttaan julkisiin palveluihin tulee hänestä kyseisen palvelun asiakas. Asiakkuudessa pyrkimyksenä on, että asiakas on aktiivinen toimija. Asiakkaan tulisi olla tasavertainen toimija, joka nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus tunnistaa omat tarpeet ja tavoitteet hoidossa sekä oikeus priorisoida ja tehdä valintoja.

Asiakaslaki määrittelee sosiaalipalvelua hakevan tai käyttävän henkilön sosiaalihuollon asiakkaaksi. Asiakkuus alkaa silloin, kun asiakas itse, hänen läheisensä tai toinen viranomainen jättää hakemuksen tai ilmoituksen palvelun tarpeesta. Asiakas osallistuu saamansa palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä vaikuttaa osaltaan palvelun sisältöön ja tavoitteiden määrittelyyn. Asiakkaan kokema tuen tarve on palvelun lähtökohtana ja asiakas määrittelee palveluntarpeensa ja palvelun tavoitteet yhdessä palvelunantajan kanssa. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21.)

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaan palvelutarve. Palveluja toteutettaessa asiakaslähtöisyys toteutuu silloin, kun palvelut pohjautuvat asiakkaan kokemuksiin tarpeisiin. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21-23.) Asiakaslähtöisyydessä jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisyydessä keskeistä on, että palveluja järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi asiakkaan etu huomioiden. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. (STM 2017, 16.)

### 4.3 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään, hoidostaan ja tarvitsemistaan palveluista sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisen painavista syistä ja rajoittamisen tulee aina perustua lakiin. (Murto 2013, 9.)

Itsemääräämisoikeus vahvistaa vammaisen henkilön oikeutta määrätä omista asioistaan. Palveluja järjestettäessä vammaisen henkilön omat toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon. Henkilölle pitää turvata mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaa elämää koskevaan päätöksentekoon. Palvelut pitää järjestää niin että henkilön ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. (HE 108/2014.) Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laatiminen yhdessä asiakkaiden tai potilaiden ja heidän läheistensä kanssa on viimeisen vuosikymmen aikana kehitetty tapa tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista (Topo 2012, 287-288).

Topo 2013 jakaa itsemääräämisen viiteen ulottuvuuteen. Näistä kolme liittyy tietoon ja päätöksentekoon. Tällaisia itsemääräämisen ulottuvuuksia ovat oikeus saada itseään koskevaa tietoa, oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä mahdollisuudet toteuttaa päätös. Kaksi muuta ulottuvuutta ovat oikeus tuntea itsensä kyvykkääksi, ylläpitää ja käyttää kykyjään sekä oikeus yksityisyyteen.

Itsemääräämisoikeutta käsitellään mm. potilaslaissa ja asiakaslaissa, kehitysvammaislaissa, mielenterveyslaissa, päihdehuoltolaissa ja lastensuojelulaissa. Asiakaslain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Päätöksissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. (Valvira 2013, 8.)

Sosiaali- ja terveysministeriössä valmisteltiin monta vuotta itsemääräämisoikeuslakia, jonka tarkoituksena oli edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Lain oli tarkoitus astua voimaan vuoden 2020 aikana. Itsemääräämisoikeuslakia koskeva hallituksen esitys annettiin eduskunnalle vuonna 2014. Esitys kuitenkin raukesi hallituksen vaihtuessa. Jatkovalmisteluissa viranomaisen tulisi arvioida yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja edistettävä yhdenvertaisuuden toteutumista. Vammaisen henkilön pitää voida yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisten kanssa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia palveluita. Myös työtehtävistä suoriutuminen ja työuralla eteneminen tulee toteutua yhdenvertaisesti. (Hämeen-Anttila 2018; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 15§.)

YK hyväksyi vuonna 2006 vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen. Suomi allekirjoitti yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista ensimmäisten joukossa jo maaliskuussa 2007. Sopimus korostaa vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta. Sopimuksen keskeiset periaatteet ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus sekä esteettömyys ja saavutettavuus. Vammaiset henkilöt tulee nähdä itsenäisinä subjekteina ja heidän tulee saada osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Vammaisilla henkilöillä on oikeus sananvapauteen ja mielipiteenilmaisuun ja heidän on saatava tehdä päätöksiä ja sitoumuksia yhdenvertaisesti muiden kanssa. (Verner; Suomen YK-liitto 2015.)

Tammikuussa 2012 valmistui Valviran ja aluehallintovirastojen yhteinen valvontaohjelma. Valvontaohjelmaa varten selvitettiin itsemääräämisoikeuden toteutumista sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa. Vammaisten henkilöiden osalta selvitykseen osallistui 24 vammaisille henkilöille ympärivuorokautista palvelua antavaa yksikköä. Tavoitteena oli selvittää, millaisia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisen menettelytapoja toimintayksiköissä on käytössä ja millaisista asioista asiakkaat saavat itse päättää. (Valvira 2013, 6.) Yksiköt valvoivat itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista. Valvontamenetelmiä olivat mm. asiakaskysely, jatkuva palaute, asiakasraati, palvelusuunnitelmien vuosittainen tarkistaminen, asukaspalaverit, päivittäinen

keskustelu asiakkaiden kanssa ja asiakastyytyväisyyskysely. Lisäksi mainittiin, että asiakas-kohtaiset sopimukset ja suunnitelmat ohjaavat itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakkailta oli suhteellisen laajat oikeudet päättää itse päivittäiseen elämäänsä sisältävistä asioista. Itsemääräämisoikeutta rajoitettiin vammaispalveluyksiköissä rajoittamistoimenpiteitä käyttämällä vaikka sosiaalihuoltolaki ja vammaispalvelulaki eivät anna siihen oikeutta. (Valvira 2013, 38-47.)

#### 4.4 Tutkimuksia vaikeavammaisten osallisuudesta

Kivistö 2014 on väitöskirjassaan selvittänyt, millaista kuvaa vaikeasti vammaisten ihmisten osallisuudesta tuotetaan. Tutkimuksessa kuvataan vaikeavammaisten henkilöiden osallisuutta toiminnallisena osallistumisena ja itsemääräämisenä. Tutkimuksessa on käytetty vaikeavammaisten haastattelujen lisäksi mm. päätöstietoja, palvelusuunnitelmia ja asiakasasiakirjoja.

Osallisuuden kannalta merkitykselliseksi koettiin ympäristön esteellisyys. Ympäristön esteellisyys vaikutti esimerkiksi siihen, että vaikeavammaisten piti valita mihin voi mennä tai mihin voi osallistua. Esteellisyyden lisäksi merkitykselliseksi koettiin asenteiden merkitys osallisuuteen. Asenne näkyi ihmisten käytöksessä siten, että vammaisia ei väistetty kadulla tai puhe osoitettiin esimerkiksi avustajalle vammaisen sijaan. Osallisuutta edisti asiakkaan hyvä kohtaaminen, aito kuuleminen, työntekijän oikeanlainen asenne, riittävät resurssit ja asiakkaan mahdollisuus tehdä omia valintoja. Osallisuutta esti mm. kiire, rutiininomaisuus ja tiedon riittämättömyys. Vaikeavammaiset kokivat palveluiden olevan hajallaan ja asioimisen olevan hankalaa. Vammaisilla oli puutteellista tietoa tarjolla olevista palveluista.

Henkilökohtaisen avun koettiin lisäävän osallistumismahdollisuuksia. Toimimaton avustajajärjestelmä koettiin osallisuutta estävänä tekijänä. Henkilökohtaisen avun palveluja pidettiin riittämättöminä, henkilökohtaisen avun saamisessa oli vaikeuksia (hakeminen ja saaminen oli pitkä prosessi) ja henkilökohtaisen avun tuntimäärä oli liian vähäinen. Ongelmiksi koettiin avustajajärjestelmän epävarmuus avustajan sairastuessa, hyvän avustajan löytäminen, avustajien vaihtuvuus, avustaja puuttuu avustettavan asioihin tai puhuu puolesta, avustaja muuttaa sovittuja tapaamisaikoja, avustettava ei saa päättää

avustamisen ajankohdista. Tämä aiheutti sen, että vaikeavammaisen piti laskea ja suunnitella menot tarkkaan ja luopua osasta toimintojaan.

Palveluasumisessa osallisuuden kokemiseen vaikutti palvelutalon säännöt, henkilökunnan asenteet ja henkilökunnan riittävyys. Ongelmaksi koettiin riittävän avun saaminen, avun saamisen ajankohdista ei voitu itse päättää, työntekijöiden kiire, avun pyytäminen pitää osata ennakoita, työntekijöillä ei ollut aikaa kohdata ja kuunnella asiakasta, annettu apu oli välinpitämätöntä. Asukkaat kokivat epätasavertaisuutta esimerkiksi siinä, että jotkut asukkaat saivat apua / voivat sopia avustamisen ajankohdasta, kun muut joutuivat hälyttämään apua. Tarvittavaa apua joutui odottamaan pitkiä aikoja. Tämän koettiin rajoittavan kodin ulkopuolisiin toimintoihin osallistumista, koska avun saaminen kesti kauan, ja sovittuihin tapaamisiin ei ehditty ajoissa. Asukkaat toivoivat kuulluksi tulemista, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Kuljetusmatkojen vähäisyys rajoitti vaikeavammaisten osallistumista. Vammaiset joutuivat säännöstelemään matkoja. Kuljetuspalvelun määrän vähäisyys rajoitti vaikeavammaisen tosiasiallista osallistumista.

Tutkimuksen mukaan vaikeavammaiset osallistuivat useammin sosiaalista toimintakykyä tukevaan päivätoimintaan kuin työllistymistä tukevaan työtoimintaan. Sen jälkeen, kun päivätoiminta muuttui lakisääteiseksi palveluksi ovat päivätoiminnan asiakasmäärät kasvaneet. Vaikeavammaiset henkilöt toivoivat päivätoiminnan sisällöksi erilaisissa tapahtumissa käymistä ja muuta kodin ulkopuolista toimintaa (uimahallissa käymistä, jumppaa, kaupungilla käyntiä, kirkossa käymistä ja matkoja).

Viranomaisten kohtaamisella oli merkitystä osallisuuden kokemiseen. Useilla vaikeavammaisilla oli kokemuksia tilanteista, joissa viranomainen oli puhunut ja toiminut asiakasta kuuntelematta ja joissa asiakkaan näkemyksiä oli sivuutettu. Ongelmaksi koettiin se, että palvelun sai vasta, jos osasi perustella tarpeensa viranomaisen näkökulmasta riittävällä tavalla. Viranomaisten kiire esti kuulluksi tulemista. Asiakkaat toivoivatkin enemmän aikaa kohtaamiselle sosiaalityöntekijän kanssa.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa vaikeavammaisen osallisuuden kokemusta lisäsi välitön ja aito kiinnostus asiakkaasta. Palvelusuunnitelman kirjaaminen oli pelkistettyä, jäykkää ja palvelusuunnitelmalomakkeen otsikoihin sidottua. Palvelusuunnitelman teksteissä korostuivat ongelmat sekä keinot ja konkreettisten tavoitteiden kuvaaminen jäi vähäiseksi. Palvelusuunnitelman laatimiseen toivottiin varattavan riittävästi aikaa. Vammaiset toivoivat yhdessä päättämistä siten, että omat toiveet saisi esittää.

Liinamaa 2016 on pro gradussaan tutkinut, miten vammaisten ihmisten osallisuus näytetään vammaissosiaalityössä. Tutkimuksessa on käytetty ryhmäkeskustelua ja havainnointia, joissa osallistujat olivat vammaisia henkilöitä, omaisia, työntekijöitä, viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä. Osallisuutta estävinä tekijöinä nähtiin ajan puute, kiire, vähäinen tieto sekä neuvonnan ja ohjauksen puute. Osallisuutta edistävinä tekijöinä nähtiin yksilöllisyys, informointi, riittävä aika asiakkaalle ja tiedottaminen. Kehitettävänä asioina osallisuuden lisäämiseksi nähtiin yksilölliset palvelut, ohjaus ja neuvonta, erilaiset vaikuttamiskanavat sekä asiakkaiden oma aktiivisuus. Osallistumisen mahdollistajana nähtiin toimivat vammaispalvelut, tarvittavan avun käyttäminen ja esteettömyys.

Lindqvist 2014 on väitöskirjassaan tutkinut miten aikuiset kehitysvammaiset henkilöt kokevat, luovat ja toteuttavat sosiaalista kansalaisuuttaan. Tutkimuksessa kuvataan vammaisten henkilöiden kokemuksia osallisuudesta arkipäivän tilanteissa sekä osallisuuden esteitä ja mahdollisuuksia. Osallisuuden esteinä nähtiin vammaisten henkilöiden epävarmuus omista oikeuksista. Osallisuutta edistävinä tekijöinä nähtiin mahdollisuus osallistua palvelusuunnitelman laatimiseen, henkilökunnan toimintatavat ja sosiaalinen vuorovaikutus. Osallisuuden kehittämiseksi tarvitaan tukea päätösten tekemiseen, tietoa ymmärrettävällä tavalla sekä vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä.

Kivistö 2011 on lisensiaatin tutkimuksessaan selvittänyt vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtaista apua ja asiakkaiden osallistumista kodin ulkopuolella. Hän on analysoinut henkilökohtaisen avun erilaisten toteuttamismuotojen mahdollistamaa osallisuutta. Seitsemän vaikeavammaisen haastattelun perusteella henkilöt kokivat henkilökohtaisen avustajajärjestelmän tukevan osallisuutta. Kunnallisena palveluna toteutetussa henkilökohtaisessa avussa asiakkaan osallisuus mahdollisuudet olivat rajallisemmat.

Weckström 2012 on lisensiaatin tutkimuksessaan tutkinut asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta vammaispalveluiden järjestämisessä sekä sitä, miten vaikeavammaisen henkilö pääsee vaikuttamaan omiin asioihin, kun hänelle suunnitellaan vammaispalveluita. Tutkimuksessa haastateltiin 10 vaikeavammaista henkilöä, joille oli myönnetty palveluasuminen henkilökohtaisen avun turvin. Palvelusuunnitelman laatimisessa oli kuultu asiakkaiden toiveita. Asiakkaat tarpeet oli määritellyt sosiaalityöntekijä, ei asiakas itse. Asiakkaat kokivat tyytymättömyyttä kuljetuspalveluihin ja olisivat halunneet saada ääntään enemmän kuuluviin. Osallisuuden lisäämiseksi tarvittaisiin lisää aikaa ja neuvontaa sekä tietoa mahdollisista palveluista.

Sujamo 2017 on tehnyt pro gradu tutkielman asiakkaan osallisuuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä. Tutkimuksessa on haastateltu neljää vammaispalvelujen asiakasta ja viittä vammaispalvelujen sosiaalityöntekijää. Osallisuuden kokemusta vahvisti se, että asiakas koki saaneensa riittävät palvelut, jolloin hän koki päässeensä vaikuttamaan omiin asioihinsa sekä koki tulleensa kuulluksi. Osallisuutta estävinä tekijöinä nähtiin työntekijöiden tavoitettavuus, henkilökohtaisten tapaamisten vähäisyys, viranomaispäätösten hitaus. Edistävinä tekijöinä nähtiin kotikäyntien toteutuminen sekä riittävä informaatio ja tieto erilaisista palveluista. Kehittämistarpeina nostettiin esiin palveluiden nopeuttaminen, työn määrän kohtuullistaminen, neuvontapisteiden luominen, sähköisten palveluiden kehittäminen, yksilöllisyyden huomiointi sekä asiakkaiden asioiden läpikäymiseen enemmän aikaa.

Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO:n tarkoituksena on turvata vammaisten henkilöiden oikeudenmukainen yhteiskunnallinen asema osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistävien toimenpiteiden avulla. Osallisuuden edellytyksinä nähdään esteettömyys, palvelujen saatavuus sekä laajentuneet mahdollisuudet itsenäisen elämään ja omatoimisuuteen. (Sjöblom 2016.)

VamO-hanke on valtakunnallinen ESR-rahoitteinen kehittämis- ja tutkimushanke, osallisuuden varmistamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa. VamO-hankkeen tavoitteena on asiakasosallisuutta vahvistavien työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen luominen. (VamO-hanke.) VamO-hankkeessa toteutettiin vuonna 2017 kysely osallisuudesta vammaispalveluiden asiakasprosessissa. Kyselyllä haluttiin selvittää mitä hyviä käytäntöjä vammaissosiaalityössä on ja mitä uusia ideoita vammaissosiaalityön kehittämiseksi asiakkailta on. Aikuisille suunnatussa kyselyssä osallisuutta lisäävinä tekijöinä nähtiin työntekijöiden asiallinen ja ammatillinen asenne sekä suhtautuminen asiakkaaseen yhdenvertaisena kumppanina. Hyviä osallisuuden kokemuksia oli palvelujen käytännön toteuttamisessa, palvelujen suunnittelussa ja kuuluksi tulemisessa itseä koskevassa päätöksenteossa. Palvelujen arvioinnissa ja palautteen antamisessa osallisuuden koettiin toteutuneen heikosti. Palveluista tulisi kertoa enemmän ja avoimemmin. Työntekijöiltä odotettiin taitoa kuunnella, halua auttaa, avoimuutta, rehellisyyttä ja luotettavuutta. Lisäksi odotettiin työntekijöiltä parempaa asiantuntemusta, lakien sisällön tuntemista sekä tietoa vammoista ja sairauksista. Asiakkaat toivoivat pääsevänsä enemmän mukaan palveluiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. Vammaiset asiakkaat kaipaavat lisää kokonaisvaltaista, selkeää ja esteetöntä tietoa

paleluista. Tiedon saaminen, ymmärrys palveluista ja oma aktiivisuus nähtiin osallisuutta lisäävinä tekijöinä. (Heini ym. 2019.)

Vammaisjärjestöjen ja ihmisoikeuskeskuksen 2018 laatimassa kyselyssä selvitettiin sitä, miten vammaissopimuksen voimaantulo on vaikuttanut vammaisten elämään. Vastaajat olivat edelleen saaneet epäasiallista kohtelua omista asioista päättämisessä eivätkä kaikki olleet saaneet päättää asumisjärjestelyistään. Lisäksi henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluita ja kuntoutusta ei saatu riittävästi. (Vesala & Varho 2019.)

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta Vane teki vuonna 2017 kyselyn vammaisten oikeuksien toteutumisesta. Kyselyn vastaajat kokivat suureksi haasteeksi tukijärjestelmän monimutkaisuudet, tiedonsaannin puutteellisuuden ja tukien hakemisen vaikeudet. Oikeuksien edistämisen keinoina nähtiin tietoisuuden lisääminen, osallisuuden varmistaminen omaa elämää koskevissa päätöksissä ja riittävien palveluiden turvaaminen. (Hoffren 2017, 53.)

## 5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS

### 5.1 Kehittämiprojektin eteneminen

Asumispalvelujen esimies toimi mentorinani ja toimeksiantajan edustajana koko prosessin ajan. Loka-marraskuussa 2019 keskustelimme kehittämisprojektin tarpeesta ja tavoitteista sekä hahmotelimme kehittämisprojektin suunnitelmaa. Vaikeavammaiset käyttävät palveluasumisen lisäksi usein myös päivätoimintaa, henkilökohtaista avustajaa ja kuljetuspalveluita. Tästä syystä päätettiin toteuttaa haastattelut, joihin kutsutaan kyseisten palveluiden edustajia. Kehittämisprojektin eteneminen on havainnollistettu taulukossa 1.

Joulukuussa 2019 projektipäällikkö teki haastattelujen rungot, saatekirjeet ja suostumuslomakkeet. Työpaikkakokouksessa esitettiin asumispalveluyksikkö Puhdin ja päivätoiminnan työntekijöille tulevaa kehittämisprojektia. Joulukuussa keskusteltiin mentorin kanssa toimintaorganisaation toimintatavoista ja eri toimijoiden rooleista. Kehittämisprojektin kannalta keskeistä oli saada kokoon asiantuntijoiden verkosto, joka toimisi kehittämisprojektin työryhmänä. Projektityöryhmään päätettiin kutsua asumispalvelujen esimies, sosiaalityöntekijä sekä päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijä. Jälkikäteen ajatellen projektityöryhmään olisi kannattanut kutsua myös vammaistyön päällikkö. Hänen mukanaolonsa olisi helpottanut projektin tuotoksen julkaisemis- ja implementointiongelmia jo projektin aikana. Keskustelimme mentorin kanssa myös verkostoitumisesta ja osallistujien aktivoinnista. Kasvokkain käydyt keskustelut sekä mentorin että muiden osallistujien kanssa johtivat projektin aikana työn etenemiseen, sisällön arviointi oli monipuolisempaa ja toi esiin uusia ehdotuksia työn toteuttamiseen.

Tulevasta kehittämisprojektista informoitiin tammikuun alussa 2020 vammaistyön päällikön sijaisena toiminutta aikuis- ja perhetyönpäällikköä (vammaistyön päällikkö oli poissa työstään). Samalla allekirjoitettiin opinnäytetyösopimus ja lähetettiin tutkimuslupahakemus sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajalle. Tutkimuslupa saatiin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajalta 13.1. 2020.

Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän ja avustajakeskuksen työntekijän kanssa keskusteltiin tulevasta projektista helmikuussa 2020. Palveluasumisyksikkö Puhdin asukkaita informoitiin tulevasta projektista helmikuussa 2020. Samalla käytiin henkilökohtaisesti keskustelemassa niiden asukkaiden kanssa, joiden toivottiin osallistuvan

haastatteluihin. Heille kerrottiin tarkemmin kehittämisprojektista, haastatteluista ja niiden merkityksestä osallisuuden kehittämiseen. Tulevasta kehittämisprojektista ja tulevista haastatteluista annettiin osallistujille saatekirje, jossa kerrottiin kehittämisprojektin aihe, tarkoitus ja tavoite. Kirjeessä kerrottiin, miksi projekti tehdään, mihin tuloksia käytetään ja milloin projektin arvellaan olevan valmis. Saatekirjeessä perusteltiin haastatteluihin osallistumisen tärkeys (liite nro 1). Haastatteluun osallistuvilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun (liite nro 2).

Osallisuuden toteutumista, siinä esiintyviä ongelmia ja kehittämistarpeita selvitettiin haastattelemalla asumispalveluiden asukkaita, sosiaalityöntekijää sekä päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijää. Haastattelut toteutettiin helmi-maaliskuussa 2020. Haastattelukysymykset annettiin osallistujille etukäteen, jotta he saivat tutustua kysymyksiin rauhassa. Haastateltavien kanssa keskusteltiin ennen haastatteluja, kerrottiin uudelleen, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina sekä se, että haastattelusta voi kieltäytyä missä vaiheessa tahansa. (Haastattelurungot liitteissä nro 4-7.)

Haastattelujen lisäksi aineistona käytettiin asumispalveluiden työntekijöille syksyllä 2019 tehdyn kyselyn vastauksia. ”Asukasosallisuuden näkyväksi tekeminen” -kysely liittyi ”Asiakkuus ja muuttuvat hyvinvointipalvelut” moduulin jaksotehtävääni, mutta työntekijöille ilmoitettiin silloin, että kyselyn analysoituja, nimettömiä tietoja voidaan käyttää myös opinnäytetyössäni. Kyselyssä selvitettiin asukkaiden osallisuuden hyviä käytäntöjä, osallisuuden toteutumista ja työntekijöiden mielipiteitä uusista ideoista osallisuuden vahvistamiseksi ja kehittämiseksi. (Kysely liitteessä nro 3.)

Haastattelujen jälkeen koottiin yhteen osallisuuden toteutumisessa esiin nousseet ongelmat. Haastattelujen ja kyselyn alustavat tulokset kerrottiin maaliskuussa 2020 Puhdin esimiehelle, työntekijöille työpaikkakokouksessa, koronatilanteen vuoksi haastatteluun osallistuneille asukkaille kirjeitse sekä sähköpostitse sosiaalityöntekijälle, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijöille. Tässä vaiheessa projektipäällikkö teki myös väliarviointia. Arvioinnissa mietittiin, saatiinko haastatteluilla ja kyselyillä sellaista tietoa, jota oltiin hakemassa. Arviointia tehtiin yhteistyössä projektityöryhmän jäsenten ja toimeksiantajan kanssa. Yhteisellä arvioinnilla ja keskustelulla haluttiin varmistaa, että haluttu tuotos palvelee kaikkia, on hyödyllinen ja kehittää kaupungin vammaispalveluja.

Projektissa käytettiin kehittämismenetelmänä aivoriihityöskentelyä. Maaliskuussa näytti siltä, että projekti etenee suunniteltua nopeammin ja aivoriihi tapaaminen päätettiin pitää jo toukokuussa 2020. Aivoriheen haluttiin osallistujiksi projektiryhmän jäsenet eli sosiaalityöntekijä, asumispalvelujen esimies, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijä. Heidän lisäksi mukaan kutsuttiin asumispalvelujen työntekijä ja asukasedustaja, koska heiltä saataisiin vielä uusia näkökulmia ja ideoita osallisuuden kehittämiseen. Valitsevan koronatilanteen vuoksi Avustajakeskuksen työntekijä ei halunnut osallistua tapaamiseen vaan kommentoi kehittämistarpeita ja antoi ideoitaan projektipäällikölle sähköpostitse. Aivoriihen tarkoituksena oli, että jokainen taho miettii oman palvelunsa osalta esiin nousseita ongelmia ja sitä, miten näitä voidaan kehittää. Asioita mietittiin myös yhdessä ja annettiin ideoita muidenkin palveluihin. Aivoriihessä käyty keskustelu selkeytti eri palvelujen sisältöä ja tuotti yhteistä pohtivaa keskustelua palvelujen kehittämisestä.

Syksyllä 2020 projektipäällikkö laati vammaispalvelujen asiakkaiden avuksi oppaan: ”Osaava ja Osallistuva asukas – opas vammaispalveluiden käytöstä (liite nro 9). Vaikka kehittämisprojektissa keskityttiin vaikeavammaisten palveluihin, päätettiin keskustelujen edetessä liittää oppaaseen myös kehitysvammaiset palvelut. Tästä syystä käytiin sähköpostitse keskustelua myös kehitysvammaisten työtoiminnan esimiehen kanssa. Oppaan raakaversio annettiin syyskuussa sosiaalityöntekijälle, asumispalvelujen esimiehelle ja kehitysvammaisten työtoiminnan esimiehelle tarkistettavaksi. Lisäksi lokakuussa kaksi palveluasumisen asukasta luki ja arvioi oppaan. Näiden tarkistusten perusteella oppaaseen tehtiin vielä muutamia korjauksia. Lokakuussa 2020 projektipäällikkö otti yhteyttä kaupungin viestintäyksikköön. Viestintä lupautui tarkistamaan, että opas on laadittu kaupungin ohjeiden mukaan (fontti, taitto, kuvat yms.). Opas valmisteltiin sähköiseen muotoon marraskuun alussa 2020.

Lokakuussa keskusteltiin vammaistyön päällikön kanssa vammaispalveluoppaan käyttöönotosta. Oppaan sisältö vaati vielä pohdintaa ja muokkausta, joten opasta ei ehditty julkaista ennen loppuraportin ja opintojen valmistumista. Lokakuussa 2020 arvioitiin myös aivoriihessä sovittujen toimenpiteiden toteutumista (liite nro 8). Arviointilomake lähetettiin päivätoiminnan työntekijälle, sosiaalityöntekijälle ja asumispalvelujen esimiehelle. Arvioinnin tarkoitus oli selvittää, miten sovitut kehittämistoimenpiteet olivat edenneet, mitä aiottiin vielä tehdä ja miten sovittujen kehittämistoimenpiteiden arvioidaan vaikuttavan vaikeavammaisten osallisuuden toteutumiseen. Arvioinnissa mietittiin miten kehittämistoimenpiteet ovat käynnistyneet ja mitä on saatu aikaan. Ennen loppuraportin valmistumista palvelusuunnitelman laatimista, kuljetuspalveluita, päivätoimintaa ja

asumispalveluja koskevat asiategit tarkastettavaksi kunkin palvelun vastuuhenkilöille asiavirheiden huomioimiseksi. Marraskuussa 2020 myös vammaistyön päällikkö tarkisti loppuraportin ja tekstiin tehtiin hänen ehdotustensa mukaiset korjaukset.

Palveluasumisyksikön asukkaita ja työntekijöitä tiedotetaan toteutuneista kehittämistoimenpiteistä työpaikkakokouksessa ja asukaskokouksessa joulukuussa 2020. Lisäksi oppaan sisällöstä ja mahdollisesta julkaisemisesta käytiin vielä keskustelua vammaistyön päällikön kanssa.

Taulukko 1. Kehittämiprojektin eteneminen.

| Ajan-kohta  | osalliset   | Tiedonkeruu ja kehittämis-men-<br>netelmät | Dokumen-<br>tointi                    | Tarkoitus  | Vaihe                  |
|-------------|---|--|---------------------------------------|--|------------------------|
| 10/<br>2019 | esimies   | palaveri                                   | päiväkirja                            | toimeksianto   | ideavaihe              |
| 11/<br>2019 | esimies   | palaveri                                   |                                       | KP suunnittelu<br>mentorointisopimus ja<br>-suunnitelma  | ideavaihe              |
| 11/<br>2019 | asumispalveluyksikön<br>työntekijät   | kysely                                     | kyselylo-<br>makkeet,<br>analyysi     | osallisuuden näky-<br>väksi tekeminen  | toteutunut<br>aiemmin  |
| 12/<br>2019 | projektipäällikkö   |  |                                       | haastattelurunkojen<br>saatekirjeen ja suostu-<br>muslomakkeen suun-<br>nittelu                                | suunnittelu-<br>vaihe  |
| 01/<br>2020 | vammaistyön päällikkö<br>toimialajohtaja  |  | sopimus-<br>kaavak-<br>keet           | ONTsopimus<br>tutkimuslupa   | suunnittelu-<br>vaihe  |
| 12/<br>2019 | asumispalv.yks. työntekijät,<br>esimies   | työpaikkako-<br>kous                       | esitysdiat                            | KP esittely /<br>informointi   | toteutus-<br>vaihe     |
| 02/<br>2020 | päivätoiminnan ja avustaja-<br>kesk. työntekijät, asukkaat  | tapaaminen                                 | päiväkirja                            | informointi ja suostu-<br>mukset   | toteutus-<br>vaihe     |
| 02/<br>2020 | sosiaalityöntekijä  | puhelinsoitto                              | päiväkirja                            | informointi ja tapaa-<br>misesta sopiminen   | toteutus-<br>vaihe     |
| 02/<br>2020 | sosiaalityöntekijä<br>päivätoiminnan ja avustaja-<br>kesk. työntekijä, asukkaat   | haastattelu                                | nauhoitteet<br>litteroidut<br>tekstit | lopun suostumukset,<br>osallisuuden näky-<br>väksi tekeminen   | toteutus-<br>vaihe     |
| 03/<br>2020 | asumispalv.yks. työntekijät ja<br>esimies   | työpaikka-<br>kokous                       | esitysdiat                            | haastattelujen yhteen-<br>veto   | toteutus-<br>vaihe     |
| 03/<br>2020 | projektipäällikkö   | väliarvio                                  | päiväkirja                            | tavoitteiden saavutta-<br>minen  | arviointi-<br>vaihe    |
| 05/<br>2020 | päivätoiminnan ja avustaja-<br>kesk. työntekijät, sosiaalityön-<br>tek., asumispalveluyks.työnte-<br>kijäedustaja ja esimies, asu-<br>kasedustaja | aivoriihi                                  | muistio                               | Kehittämistoimenpitei-<br>den suunnittelu osalli-<br>suuden lisäämiseksi ,<br>oppaan sisällön suun-<br>nittelu | toteutus-<br>vaihe     |
| 10/<br>2020 | viestinnän yksikkö  |  |                                       | oppaan taitto  | toteutus-<br>vaihe     |
| 10/<br>2020 | projektityöryhmä  | tapaaminen                                 | loppuarvio                            | mitä saatu aikaan,<br>mikä toteutunut  | arviointi-<br>vaihe    |
| 11/<br>2020 | asumispalveluyks. työntekijät<br>ja esimies<br>asukkaat   | työpaikkako-<br>kous<br>asukaskokous       | päiväkirja,<br>esitysdiat             | tuloksista tiedottami-<br>nen  | juurruttamis-<br>vaihe |
| 2021        |   |  | sähköinen<br>opas                     | vaikeasti vammaisten<br>palveluiden käytön tu-<br>keminen  | juurruttamis-<br>vaihe |

## 5.2 Tutkimuksellinen osuus

Tutkimuksellisessa osuudessa tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Aluksi aiheeseen perehdyttiin kirjallisuuskatsauksen avulla. Kirjallisuuskatsauksessa etsittiin aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Aineistoa kerättiin haastatteleamalla asumispalveluiden asukkaita, sosiaalityöntekijää sekä päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijää. Haastattelujen teemat suunniteltiin siten, että saataisiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastattelujen lisäksi aineistona käytettiin asumispalvelun työntekijöille syksyllä 2019 tehdyn ”Asukasosallisuuden näkyväksi tekeminen” -kyselyn vastauksia. Laadullisessa tutkimusosuudessa vastattiin kysymyksiin: Minkälaisia ongelmia vaikeavammaisten henkilöiden osallisuuden toteuttamisessa esiintyy? Millä keinoilla vaikeavammaisen henkilön osallisuutta voidaan kehittää?

Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedonkeruun välineenä. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää, jotain ilmiötä, toimintaa tai asiaa sekä pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan sitä. Tästä syystä laadullinen tutkimus soveltuu tutkimukseen, jossa kuvataan ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä. Laadullisen tutkimuksen valinta on perusteltua siitäkkin syystä, että se lisää ymmärrystä tutkittavasta asiasta ja mahdollistaa eri toimijoiden kokemusten kuvaamisen ja näkyväksi tekemisen. (Hirsjärvi ym. 2007, 157-160.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkittavat tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta tutkittavasta asiasta. Keskeistä tutkimuksen kannalta on, että tutkija osaa kerätä sisällöllisesti ja määrällisesti sopivankokoisen aineiston. Tavoitteena on se, että otosta suunniteltaessa mietitään millaisella aineistolla päästään kattavampaan kuvaukseen asiassa. Tämän vuoksi haastateltavien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (KvaliMOTV a); Tuomi & Sarajärvi 2018, 88-89; Vilka 2005, 101-102.)

Laadullisessa tutkimuksessa harkinnanvarainen otos on tavallisin tutkittavien valintamenetely. Harkinnanvaraisen otoksen valinnassa käytetään sattuman sijasta projektin tekijän asettamia kriteerejä ja tutkijan omaa harkintaa. Ennen kuin päätetään, miten aineistosta saadaan kattava ja ketä tutkimukseen valitaan mukaan, päätetään tutkimuksen tavoitteiden kannalta valintakriteerit, joihin perustuen aineisto kootaan. Tiedonantajiksi valitaan henkilöt, joilta odotetaan saatavan eniten tietoa tutkittavasta aiheesta. Valinnan

kriteereinä voidaan pitää esimerkiksi itsensä ilmaisemisen taitoa, puhekykyä tai orientaation tasoa. (KvaliMOTV b); Tuomi & Sarajärvi 2018, 98-99; Vilkka 2005, 102-104.)

Haastattelun etuna pidetään sitä, että haastattelija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä ja käydä keskustelua vastaajien kanssa. Haastattelussa on mahdollista selventää ja syventää saatavia vastauksia pyytämällä vastaajilta esimerkiksi perusteluja esitetyille mielipiteille. Tarpeen mukaan voidaan esittää myös lisäkysymyksiä. Kyselyyn verrattuna haastattelun etu on myös se, että haastatteluun voidaan valita ne henkilöt, joilla on tietoa tai kokemusta tutkittavasta asiasta. (Hirsjärvi ym. 2007, 199-201; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85; Vilkka 2005, 84.)

Haastattelua erotellaan sen mukaan, miten strukturoitu ja miten tarkasti säädelty haastattelutilanne on. Haastattelu voi olla täysin strukturoitu, jossa ennalta laaditut kysymykset esitetään tietyssä järjestyksessä tai toisena ääripäänä haastattelu voi olla strukturoimaton, täysin vapaa haastattelu, jossa haastattelijalla on tietty aihe, josta keskustellaan vapaasti. (Hirsjärvi ym. 2007, 202-203.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa voidaan tarkentaa kysymyksiä haastateltavien vastausten perusteella ja jossa edetään tiettyjen teemojen varassa. Teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli aiheesta aikaisemmin tiedettyyn tietoon. Tavoitteena on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-91.)

Sisällön analyysi on laadullisen tutkimusmenetelmän metodi, jossa etsitään asioille merkityksiä. Analyysivaihe kertoo sen, minkälaisia vastauksia ongelmiin on saatu. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Sisällönanalyysia voidaan tehdä joko aineistolähtöisenä tai teorialähtöisenä. Aineistolähtöisessä analyysissä tavoitteena on löytää tutkimusaineiston ohjaamana jonkinlainen tyypillinen kertomus tai toiminnan logiikka. (Vilkka 2005, 139-140.)

Tässä kehittämissuorituksissa käytettiin haastateltavien valinnassa harkinnanvaraista otantaa. Ensimmäisenä kriteerinä pidettiin sitä, että valitulla on itseilmaisun taitoja ja jonka kerronta on yleensä runsasta. Toisena kriteerinä pidettiin sitä, että valitaan sellaisia henkilöitä, jotka edustavat tyypillisiä tapauksia. Haastateltaviksi pyrittiin löytämään sekä miehiä että naisia. Kolmantena kriteerinä pidettiin sitä, että haastateltaviksi valitaan henkilöitä, joilla on omakohtaista kokemusta osallisuuden toteutumisesta ja siinä ilmenevistä ongelmista ja jotka tietävät asiasta mahdollisimman paljon. Haastatteluihin valittiin sellaisia asukkaita, jotka käyttävät vammaispalveluita tai ainakin suurinta osaa niistä.

Sosiaalityöntekijäksi valittiin työntekijä, joka on ollut työssään mahdollisimman pitkään ja tehnyt palvelusuunnitelmia.

Otoksen määrää harkittaessa pyrittiin siihen, että aineistosta saadaan sisällöllisesti ja määrällisesti sopivankokoinen. Haastattelut vievät paljon aikaa, joten haastateltavien määrä pidettiin kohtuullisena. Harkinnan jälkeen päädyttiin siihen, että asukkaista haastatellaan viittä ja sosiaalityöntekijöistä yhtä henkilöä. Päivätoiminnassa ja avustajakeskuksessa työskentelee kummassakin vain yksi työntekijä, joten näiden kohdalla otosta ei tarvinnut miettiä vaan molemmat työntekijät haastateltiin.

Tässä kehittämisprojektissa käytettiin aineiston keräämiseen teemahaastattelua. Haastattelukysymykset annettiin haastateltaville jo etukäteen, jotta haastateltavilla oli aikaa tutustua tulevan haastattelun sisältöön ja jotta haastattelusta saadaan mahdollisimman paljon tietoa. Tässä vaiheessa sovittiin myös haastattelun ajankohta ja -paikka, jotta haastateltavat ehtivät tutustua annettuun materiaaliin rauhassa. Kun haastattelun teemat annetaan haastateltaville jo etukäteen, on aihe haastateltaville jo tuttu eikä asiaa välttämättä koeta enää pelottavana. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85-86; Vilka 2005, 82-90.)

Haastatteluissa selvitettiin jokaisen palvelun kohdalla osallisuuden toteutumista, yksilöllisten tarpeiden ja mielipiteiden huomioimista, palautteen antamisen mahdollisuutta, mitä tietoa palvelusta annetaan asukkaalle, mikä osallisuudessa onnistuu hyvin ja mikä huonosti sekä miten osallisuutta voidaan kehittää. (Liite 9.)

Kehittämisprojektin haastatteluista saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Aineiston analyysissä lähdettiin liikkeelle haastattelujen litteroinnista. Haastattelut kuunneltiin ja kirjoitettiin auki sana sanalta siten, että haastateltavien puhetta ei muutettu tai muokattu. Litteroinnin jälkeen pelkistettiin eli redusoitiin alkupe- räisdataa siten, että aineistosta karsittiin pois kaikki epäolennaisen. Litterointi helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli aineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua. (Hirsjärvi ym. 2007, 217; Vilka 2005, 92-94.)

Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmiteltiin eli klusteroitiin. Samaa asiaa kuvaavat ilmai- sut alleviivattiin samanvärisillä kynillä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmiteltiin ja nimettiin aineistosta nousevan aiheen mukaan. Vastausten litteroinnin ja ryhmittelyn jäl- keen päädyttiin sellaisiin teemoihin, joiden todettiin aiempienkin tutkimusten valossa an- tavan vastauksia ja keinoja kehittää vaikeavammaisten osallisuutta. Asumispalvelun työntekijöille tehdystä kyselystä kerättiin haastatteluista saatuihin teemoihin liittyvät vas- taukset.

### 5.3 Toiminnallinen osuus

Kehittämiprojektiin liittyi myös toiminnallinen osuus, jossa kehittämismenetelmänä käytettiin aivoriihityöskentelyä. Aivoriihityöskentely valittiin kehittämismenetelmäksi, koska, yhteisessä tapaamisessa saadaan monipuolisesti uusia ideoita palvelujen kehittämiseksi. Aivoriiheen osallistuivat sosiaalityöntekijä, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijä, asumispalveluiden esimies ja työntekijä sekä asumispalveluiden asukas-edustaja. Avustajakeskuksen työntekijä kommentoi ongelmakohtia ja antoi kehittämisideoita sähköpostitse. Aivoriihessä mietittiin yhdessä, miten osallisuutta kussakin palvelussa voidaan kehittää ja sovittiin kehittämistoimenpiteistä. Lisäksi aivoriihessä mietittiin yhdessä laadittavan oppaan sisältöä.

Tapaamisessa käytiin läpi haastatteluissa ja kyselyssä esiin nousseita kehittämiskohteita vaikeavammaisten osallisuuden toteutumisessa. Kehittämiskohteet koottiin kunkin palvelun kohdalla fläppitaululle. Jokaisen palvelun edustaja mietti, miten näitä voitaisiin kehittää ja kirjasi ajatuksensa taululle. Tämän jälkeen muut osallistujat saivat esittää omia ideoitaan kirjattujen ideoiden lisäksi. Kun ideat oli kerätty, tarkasteltiin niitä kriittisesti ja lopuksi valittiin parhaat ideat toteutettavaksi.

Tapaamisessa sovittiin, että kehittämisideoita lähdetään toteuttamaan ja syksyllä arvioidaan miten kehittämistoimenpiteet ovat toteutuneet ja onko näillä ollut vaikutusta vaikeavammaisten osallisuuteen. Aivoriihessä keskusteltiin yhdessä myös vaikeavammaisten asiakkaiden tueksi laadittavasta vammaispalveluoppaasta. Oppaan tarkoitus oli antaa tietoa eri palveluista ja lisätä vaikeavammaisten osallisuutta.

Aivoriihi eli ideointityöpaja on luovan ongelmanratkaisun työskentelymenetelmä, jossa etsitään uusia lähestymistapoja tai ratkaisuja johonkin ongelmaan. Aivoriihessä lennokkaatkin ideat ovat toivottuja ja työskentelyssä on tärkeää olla tuomitsematta muiden ideoita. (Moilanen ym. 2015, 160-162.) Aivoriihi sopii erityisesti uusien ideoiden synnyttämiseen. Aivoriihen tavoitteena on kehittää suuri määrä uusia, luovia ideoita ja nostaa esiin erilaisia ideoita. Osallistujia tulee kannustaa vapaaseen ideointiin ja yhdistelemään ideoita. Mitä enemmän ideoita saadaan aikaan, sitä todennäköisempää on, että joukossa on myös toteuttamiskelpoisia ideoita. (Haukijärvi ym. 2014; Innokylä; Jokinen 2001, 40-41.)

## 6 TULOKSET JA TUOTOKSET

Tässä luvussa on kerätty taulukoihin yhteenvetoja osallisuuden toteutumisesta palveluasumisen, päivätoiminnan, palvelusuunnitelman, kuljetuspalveluiden ja henkilökohtaisen avun kohdalla. Lisäksi taulukoissa on kuvattu palveluittain kehitettäviä asioita sekä avoriihessä sovittuja toimenpiteitä osallisuuden kehittämiseksi. Suorien lainausten perään on sulkeisiin merkitty asiakkaiden kommentit A- ja työntekijöiden kommentit T- kirjaimilla.

### 6.1 Kyselyn ja haastattelujen lähtökohta

Asumispalveluyksikön työntekijöille toteutettiin syksyllä 2019 ”Asukkaiden osallisuuden näkyväksi tekeminen” -kysely. Kyselyllä selvitettiin asukkaiden osallisuuden hyviä käytäntöjä ja etsittiin uusia ideoita osallisuuden vahvistamiseksi ja osallisuuden kehittämiseksi. Vastauksia saatiin yhteensä kymmeneltä hoitajalta. Kyselyn lisäksi haastateltiin sosiaalityöntekijää, avustajakeskuksen ja päivätoiminnan työntekijää sekä viittä asumispalveluiden vakituista asukasta. Haastattelumateriaalia kertyi yhteensä neljä tuntia kaksikymmentä minuuttia.

Asukkaista neljä käytti päivätoimintaa ja kuljetuspalvelua. Kaikki asukkaat käyttivät asumispalvelua ja henkilökohtaista avustajaa. Vain yksi asukas tiesi, että hänelle on tehty palvelusuunnitelma.

Kyselyyn ja haastatteluihin osallistuneilta kysyttiin kuinka hyvin asteikolla 1-10 asukkaiden osallisuus toteutuu kokonaisuudessaan vammaissosiaalityössä. Asumispalveluyksikön hoitajien mukaan osallisuus toteutuu arvosanalla 7,6. Päivätoiminnassa osallisuuden koetaan toteutuneen arvosanalla 7-8. Palvelusuunnitelman laatimisen ja kuljetuspalvelun koetaan toteutuvan arvosanalla 9. Henkilökohtaisen avun toiminnassa osallisuuden koettiin toteutuvan arvosanalla 8. Asukkaiden mielestä osallisuus toteutuu vammaispalveluissa arvosanalla 8.

## 6.2 Osallisuus palveluasumisessa

Asumispalveluissa hoitajat ilmoittivat työssä käytettävän osallisuuden välineinä ja menetelminä henkilökohtaisia keskusteluja, asukaskokouksia, keskustelutilaisuuksia, palautekaavakkeita, jatkuvaa palautetta, motivointia omatoimisuuteen, suullista ohjausta, keskustelua, palautteen antamista, tapaamisia, hoitopalavereja ja toiveiden viemistä kuultavaksi muille hoitajille.

Asumispalveluyksikön hoitajat kokevat ajattelevansa asukkaiden parasta ja ajavansa heidän asioitaan. Työskentelyn katsottiin olevan joustavaa ja työtä tehdään asiakaslähteisesti. Asumispalveluyksikössä vallitseva ilmapiiri oli asukkaiden mielestä positiivinen. Positiivisuus ja hoitajien harvinaisen hyvä yhteishenki näkyy asukkaille.

”Mä en oikeestaan oo kokenut silleen et olis ollu mitään sellasia jännitteitä. En oo ikinä nähny et ne olis kinastellu keskenään. Ne niinku puhaltaa yhteen hiileen. Eikä oo semmosta selän takana puhumista. Kyl sen hyvin näkis ja aistis sen semmosen. Kyl se vaikuttaa meihinkin. Jotenki välillä tuntuu siltä, et tulevat suorastaan innoissaan töihin.” (A1)

Yksi hoitaja oli sitä mieltä, että osallisuus onnistuu kaikessa. Kaksi asukasta koki, että asumispalvelu onnistuu kokonaisuudessaan hyvin. Ihmiset otetaan huomioon.

”Mä olen kaikkeen tyytyväinen, mun ei tarvitse huolehtia mistään. Ne antaa mun olla, ne ei tuputa mulle mitään omia mielipiteitään. Mä olen saanu elää sitä just semmost elämää mitä mä nyt tällä hetkellä itte niinku haluan. Mul on erittäin hyvin asiat.” (A4)

Yksi asukas oli tyytyväinen hoidon toteutumiseen, levolle pääsee silloin, kun haluaa, suihkun ajankohta on hänelle sopiva ja tupakalle pääsee avustettuna. Yksi asukas oli tyytyväinen siihen, että on puhdasta ja vaippa vaihdetaan usein. Hän vertasi nykyistä asumispalveluyksikköä myös muihin paikkoihin ja oli sitä mieltä, että tässä paikassa kaikki toimii hyvin. Yksi asukas oli tyytyväinen siihen, että saa itse tehdä päivittäisiä toimia ja hoitajat odottavat rauhallisesti.

Hoitajat tekevät asukkaiden yksilöllisten tarpeiden toteuttamisessa ammatillista arviointia. Asukkaiden toiveita oli toteutettu mm. levon tarpeessa, ravitsemuksessa, tupakoinnissa, papiljottien laittamisessa, kananmunien keittämisessä, peseytymisessä ja keskustelun tarpeessa. Asukkaat saivat olla päättämässä hoitajien järjestämistä juhlista, ruokailuista, suihkupäivistä, päälle puettavista vaatteista ja päivälevolle menosta.

Asumispalveluyksikköön hankitusta pelipöydästä oltiin kiitollisia ja asukkaat kokivat, että tarpeita on kuunneltu.

Yksi asukas kertoi, että asumispalveluissa kuunnellaan asukkaan mielipiteitä ja asukas uskaltaa kertoa mielipiteensä. Yksi asukas toi esiin sen, että asumispalveluissa mielipiteitä kuunnellaan ja toiveet toteutetaan liiankin hyvin. Hoitajien vastauksissa mainittiin, että asukkaat uskaltavat kertoa mielipiteensä silloin, kun asukkaan ja hoitajan välillä on hyvä hoitosuhde. Mielipiteiden kertomista edistävinä tekijöinä nähtiin se, että hoitaja kysyy asukkaan mielipiteitä. Asukkaiden mielipiteitä käsitellään raporteilla, asukaskokouksissa ja asukastyytyväisyyskyselyillä.

”Joskus tulee mieleen, kun kuuntelee yksilöllisiä toiveita et tarttisko kaikkia edes toteuttaa, mut toteutetaan kyl hyvin, sitä ei voi kiistää.” (A1)

Kolmen asukkaan mielestä hoitajat suhtautuvat asukkaisiin tasavertaisesti, kohtelevat asukkaita hyvin, ovat todella ystävällisiä ja kiinnostuneita asukkaiden asioista. Yksi asukas ei ole kokenut kenenkään kohdalta epäasiallista käytöstä. Viiden hoitajan mielestä kohtelu ei kuitenkaan ole tasavertaista.

Asumispalveluyksikön hoitajat kokivat, että heillä on aikaa asukkaille. Asukkaat saavat apua silloin, kun sitä tarvitsevat. Hoitajat kokivat, että asukaskunta vaikuttaa siihen miten paljon asukkaille on aikaa.

”Joskus joutuu odottamaan, kun ollaan toisten asukkaiden luona tai on jokin kriisi menossa.” (T)

Kolmen asukkaan mielestä hoitajilla on riittävästi aikaa asukkaille. He kokevat saavansa apua silloin, kun sitä tarvitsevat. Yksi asukas oli kiitollinen hoitajien kiireettömyydestä hoitotilanteissa. Hoitajat myös rohkaisevat asukasta omatoimisuuteen.

”Mä ihmettelen heidän rauhallisuutta. He antaa kyl ihan sen ajan mitä tarvitsen. Et se on siinä kyl ollu positiivista et kyllä se osaltaan rohkaseekin tekemään sitä ite. Olen kyllä ollu kertakaikkiaan yllättynyt siitä, et ne ehtii kaikki tekemään, et jos se jokaisen kohdalla on sama niin kyl se yllättävästi heillä se aika riittää.” (A1)

Liian pitkä avun odotusaika asumispalveluyksikön hoitajien ja asukkaiden mielestä on keskimäärin 25 minuuttia.

Asumispalveluyksikön hoitajat kokivat palautteen antamisen toteutuvan henkilökohtaisissa keskusteluissa, hoitopalavereissa ja kyselyissä. Palautteen antamisessa koettiin olevan myös olevan ongelmia.

”Palautteen saa yleensä päin kasvoja tai kuulee selän takana. Virallisesti kysyttäessä kaikki aina hyvin. Palaute olisi mukava saada keskustelemalla, niin kuin aikuiset.” (T)

Yksi asukas ei ollut antanut palautetta asumispalveluista, koska kokee ettei se ole soveliasta. Jos hänelle joku sellainen asia tulisi, josta pitäisi antaa palautetta niin hän kertoisi sen yksikön esimiehelle. Yksi asukas koki, että hänen antamansa palaute on edennyt vasta silloin, kun palaute on kerrottu esimiehelle. Yksi asukas kertoi antavansa palautteen suoraan sille henkilölle, jota palaute koskee.

”Mä sanon just sille hoitajalle ja niin suoraan. Mä en viitti semmosta, et mä rupeisin selän takana puhumaan, kun se inhottaa mua kaikkein eniten.” (A2)

Taulukko 2. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta palveluasumisessa.

| <b>PALVELU-ASUMINEN</b>                    | asukkaat kyllä (N) | hoitajat ei (N) | hoitajat kyllä (N) | hoitajat ei osaa sanoa (N) |
|--|--------------------|-----------------|--------------------|----------------------------|
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b>                |                    |                 |                    |                            |
| tarpeet toteutetaan                        | 1                  | 2               | 8                  |                            |
| asukkaat huomioidaan                       | 1                  |                 |                    |                            |
| hoito toteutuu hyvin                       | 2                  |                 |                    |                            |
| omatoimisuutta tuetaan                     | 1                  |                 |                    |                            |
| <b>MIELIPITEET</b>                         |                    |                 |                    |                            |
| asukkaiden mielipiteitä kuunnellaan        | 2                  |                 | 10                 |                            |
| <b>PALAUTE</b>                             |                    |                 |                    |                            |
| annettu palaute on vaikuttanut hoitoon     |                    |                 | 8                  | 2                          |
| asukas ei halua kertoa                     | 1                  |                 |                    |                            |
| asukas kertoo palautteen esimiehelle       | 1                  |                 |                    |                            |
| asukas kertoo palautteen hoitajalle        | 1                  |                 |                    |                            |
| <b>AIKAA ASUKKAILLE</b>                    |                    |                 |                    |                            |
| hoitajilla on riittävästi aikaa asukkaille | 3                  | 2               | 7                  | 1                          |

Osallisuutta estäviksi tekijöiksi mainittiin henkilökunnan ja ajan vähäisyys, resurssien puute ja se, että omaiset tai ystävät päättävät liikaa asukkaan puolesta. Myös sairaudesta johtuvat syyt nähtiin osallisuutta estävinä tekijöinä. Tällaisiksi syiksi mainittiin elämänhallinnan puute, sairauden tunteen puuttuminen, yleiskunto, mielenterveysongelmat ja muistamattomuus. Muina osallisuutta estävinä tekijöinä mainittiin laitostuminen, ei ole voimia, motivaation ja kiinnostuksen puute, tottuminen alisteiseen osaan tai liialliseen palveluun, ennakoluulot, tietämättömyys, halu omaan rauhaan ja se ettei asukkaalle anneta mahdollisuutta olla osallinen. Jotkut asukkaat tarvitsivat myös hoitajan aktivointia tai henkilökunnan aloitetta, jotta osallisuus toteutuu.

Taulukko 3. Kehitettäviä asioita palveluasumisessa.

| <b>PALVELUASUMINEN KEHITETTÄVÄÄ</b>  | <b>SOVITUT KEHITTÄMISTOIMENPITEET</b>   |
|--|---|
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*toiveita jää toteuttamatta                               | *Otetaan yhteyttä lääkinnälliseen kuntoutukseen Motomedin saamiseksi.<br>*Tehdään asukaskysely toiveiden selvittämiseksi.<br>*Aletaan kirjata asukkaiden toiveita hoitosuunnitelmaan.       |
| <b>MIELIPIITEET</b><br>*hoitajien mielipiteet menevät asukkaiden mielipiteiden edelle    | *Huolehditaan asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.  |
| <b>PALAUTE</b><br>*palautteen antaminen koetaan noloksi                                  | *Tehdään asukastyytyväisyyskysely jatkossa kaksi kertaa vuodessa (opiskelijoiden toteuttamana)  |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*kaivataan systemaattisempaa tietoa palvelusta                | *Keskustellaan seuraavassa asukaskokouksessa asukasraadin perustamisesta / tarpeesta.<br>*Asukaskokoukset pidetään jatkossa lounaan yhteydessä.<br>*Yksikköön tulossa kuvataulu hoitajista. |
| <b>ASUMISEEN LIITTYVÄT ASIAT</b><br>*yhteisiä tapahtumia lisää<br>*verkkoyhteys ei toimi | *Viereisen Iäkkeskuksen remontin valmistuttua otetaan yhteyttä vanhuspalveluihin yhteisten tilaisuuksien järjestämiseksi.<br>*Verkkoyhteys ongelmaa lähdetään heti selvittämään.            |

Osallisuuden koettiin toteutuvan joissakin asioissa huonosti. Yksi asukas koki, että ei saa asumispalveluissa päättää oikein mistään. Monia pieniä toiveita jää toteuttamatta. Kaksi asukasta halusi, että toiveet suihkun ajankohdasta huomioitaisiin paremmin. Yksi asukas koki pelkoa siitä, että joutuu pois asumispalveluyksiköstä. Hän koki tarvetta puhua asiasta jollekin. Hoitajien mukaan asukkaille pitäisi antaa enemmän omaa tilaa ja aikaa ajatuksille.

Yksi asukas toi esille kuntouttavan työotteen kehittämisen. Hän toivoi pääsevänsä enemmän hoitajan avustamana kävelemään. Toivottiin esimerkiksi Motomediä tai muuta vastaavaa välinettä, jota voisi käyttää.

Aivoriihessä päätettiin yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden huomioonottamiseksi ottaa yhteyttä lääkinnälliseen kuntoutukseen ja tiedustella olisiko heidän kauttaan mahdollista saada Motomed asukkaiden yhteiseen käyttöön. Lisäksi asumisyksikössä aiotaan toteuttaa asukaskysely toiveiden selvittämiseksi. Asukkaiden toiveita aiotaan jatkossa kirjata hoitosuunnitelmaan. Hoitajien mielipiteiden koettiin menevän asukkaiden mielipiteiden edelle. Asumisyksikössä aiotaan jatkossa kiinnittää huomiota siihen, että asukkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu entistä paremmin.

Palautteen antaminen koettiin noloksi asiaksi ja palautteen antamismahdollisuuksia pitäisi olla enemmän. Hoitajat ehdottivat nimettömänä annettavaa palautetta ja nettikyselyä, johon asukkaat vastaavat ulkopuolisen kyselijän avulla. Hoitajat ehdottivat, että asukkaat, joilla motoriikka tai liikkuminen aiheuttaa rajoitteita voisivat täyttää palautteet sähköisinä tai nimettöminä avustajan kanssa.

Hoitajat ehdottivat, että asukkaiden syntymäpäiviä voitaisiin juhlistaa, vaikka yhteislaululla tai jollakin pienellä ”extralla” ja uusille asukkaille voitaisiin järjestää tupaantuliaiset. Ehdotettiin myös kuvataulua hoitajista, koska kaikki asukkaat eivät muista hoitajien nimiä.

Yksikössä oli aiemmin tehty asukastyytyväisyyskysely opiskelijoiden toimesta. Kokemuksen mukaan kysely oli onnistunut hyvin, koska asukkaat olivat uskaltaneet vapaasti kertoa ajatuksiaan ulkopuoliselle henkilölle. Aivoriihessä päätettiin tehdä asukastyytyväisyyskysely jatkossakin opiskelijoiden toteuttamana kaksi kertaa vuodessa.

Asukkaat toivovat systemaattisempaa tietoa palvelusta. Aivoriihessä päätettiin, että seuraavassa asukaskokouksessa keskustellaan asukasraadın perustamisesta tai sen tarpeesta. Asukaskokouksia oli korona-aikana pidetty lounaan yhteydessä. Kokemuksen mukaan asukkaat olivat osallistuneet keskusteluun aktiivisemmin kuin aiemmissa tilaisuuksissa, jotka oli pidetty iltaisin. Asukaskokouksia päätettiin pitää jatkossakin lounaan yhteydessä. Joillakin asukkailla oli vaikeuksia tunnistaa yksikön hoitajia. Tiedon lisäämiseksi yksikköön oli tulossa kuvataulu, johon laitetaan myös hoitajien nimet.

Asumispalveluyksikön hoitajat nostivat kehittämideoina esiin asukasraadın, asukaskokoukset ja hoitokokoukset. Asukaspalavereja voisi olla esimerkiksi kolmen kuukauden

välein. Hoitajat ehdottivat asukkaan osallisuuden parantamiseksi myös keskusteluhetkiä sairaanhoitajan kanssa sekä kuuntelua ja rohkaisua. Myös vastuuhoidaja voisi keskustella säännöllisesti asukkaan kanssa neljä kertaa vuodessa tai useamminkin ja tuoda toiveita rakentavalla tavalla esiin muillekin hoitajille.

Osallisuuden toteutumisen esteenä koettiin WLAN-verkon puuttuminen.

”Se olis sellasta nykyaikaa tää homma. Täällähän on verkot ja kaikki olemassa mut en mä sit tiedä mistä se sit oikeen mättää, koska kyllähän meil muissa paikoissa on verkko käytettävissä.” (A1)

Asukkaat toivoivat enemmän yhteisiä tapahtumia esimerkiksi kerran kuukaudessa. Ehdotettiin yhteistyötä alakerran yksiköiden kanssa, koska siellä käy esiintyjä, mutta he eivät nyt tule vammaispalvelun yksikköön. Asukkaat olivat innostuneita heille järjestetyistä pizzailloista, erikoisruokailuista, laulutapahtumista yms.

Aivoriihessä päätettiin ottaa yhteyttä viereisen Ikäkeskuksen remontin valmistuttua vanhuspalveluihin yhteisten tilaisuuksien järjestämiseksi. Yksikkö oli aiemminkin tehnyt yhteistyötä vanhuspalveluiden kanssa, mutta yhteiset tapahtumat olivat keskeytyneet rakennuksessa aloitetun remontin vuoksi. Lisäksi aiottiin lähteä selvittämään WLAN-verkon yhteysongelmaa.

### 6.3 Osallisuus päivätoiminnassa

Osallisuus näkyi päivätoiminnassa siten, että asukkailta kysyttiin mitä he haluavat tehdä. Heille annettiin vaihtoehtoja, joista voi valita. Päivätoimintaan voi osallistua myös siten, että tulee vaan katsomaan vaikkei tekisi mitään. Päivätoimintaan osallistuminen nähtiin hyvänä asiana, koska silloin asukas lähtee omasta huoneestaan ja yksinäisyydestä pois. Osallisuus nähtiin myös ryhmään kuulumisena.

Päivätoiminnassa osallisuuden koettiin toteutuvan hyvin, koska päivätoiminta on matalan kynnyksen paikka, johon on helppo tulla ja jossa ei ole pakko suorittaa mitään.

Päivätoiminnan antamiin mahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä, toiminta koettiin joustavaksi ja toiminnan sisältöön voi vaikuttaa. Päivätoimintaa ja toimintaterapiaa voi yhdistää siten, että käy päivätoiminnassa yhdessä toimintaterapeutin kanssa esimerkiksi valmistamassa ruokaa. Asukkaille oli annettu mahdollisuus käyttää päivätoiminta tiloja myös iltaisin esimerkiksi vaimon tai lasten kanssa.

Osallisuuden koettiin toteutuvan siinä, että asiakkaiden toimintarajoitteista huolimatta kaikki pääsevät osallisiksi toimintaan. Osallisuus toteutuu paremmin silloin, kun paikalla on sellaisia asiakkaita, joiden kanssa keskustelu onnistuu. Osallisuuden koettiin toteutuvan parhaiten silloin, kun osallistujat on jaettu kahteen ryhmään.

Vaikka asukkaiden mielipiteet ja toiveet tulivat hyvin spontaanisti ja yllättäen, toiveisiin ja ehdotuksiin tartuttiin nopeasti. Asukkaiden aikaisempia harrastuksia, mielenkiinnon kohteita, työhistoriaa ja perhesuhteita pyrittiin päivätoiminnassa huomioimaan toiminnan sisältöä suunniteltaessa. Yksilöllisiin tarpeisiin vastattiin joskus myös kahdenkeskisillä toimintatuokioilla. Yksilöllisiä tarpeita huomioitiin siten, että kannustettiin käyttämään jäljellä olevaa toimintakykyä.

Kolme asukasta toi esiin sen, että päivätoiminnan ohjaaja huomioi yksilölliset tarpeensa. Yhden asukkaan kohdalla hänen omia tarpeitaan oli huomioitu siinä, että tehtiin hienomotoriikkaa ylläpitäviä toimia.

”Voi mennä ite tekemään niitä leipomuksia, päiväkahvikakut tai mitä sit tekeekin, niin siinä mielessä vois ihan hyvin mennä kun tykkään siitä ja kyl mä varmaan jatkossa meenkin.” (A1)

Yksi asukas antoi positiivista palautetta päivätoiminnan ohjaajan käyttäytymisestä. Ohjaaja jaksaa kuunnella ja huomioida jokaista asukasta.

”Mä olen ihmetellyt sitä minkälaiset hermot sil oikeen on, et ei se rupee hei tuiski-  
maan vastaan ku sil huudetaan. Kyl mä olen sitä ihaillu, et hän on kyl oikees pai-  
kassa et siel ei ihan kuka vaa pärjäis, se täytyy ol määrätylaine luanne. (A2)

Asukkaat antoivat suoraa palautetta, jos eivät tykänneet jostakin tai jos joku toiminta oli sellaista, että sitä halutaan tehdä uudelleen. Kriittinen palaute tuli monesti siten, että palaute kerrottiin esimiehelle ja hän kertoo sen eteenpäin päivätoimintaan. Omaisilta saadaan positiivista, kiittävää ja arvostavaa palautetta esimerkiksi joulun, äitienpäivän, ystävienpäivän yms. aikana tehdyistä pienistä muistamisista.

Tutustumiskäynnit nähtiin parhaana keinona saada tietoa päivätoiminnasta. Asukkaat saavat tietoa päivätoiminnasta myös osallistuessaan intervallijaksojen aikana toimintaan. Silloin kerrotaan mitä päivätoiminnassa tehdään, miten päivätoiminta on auki ja miten ruokailut toteutetaan. Tutustumiskäynnistä saa enemmän tietoa silloin, jos paikalla on päivätoiminnassa käyviä asiakkaita. He kertovat mielellään toiminnasta uusille kävijöille.

Taulukko 4. Yhteenvedo osallisuuden toteutumisesta päivätoiminnassa.

|  |
|--|
| <b>PÄIVÄTOIMINTA</b>   |
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*kannustetaan käyttämään toimintakykyä<br>*ei ole pakko osallistua, voi tulla vain katsomaan<br>*annetaan vaihtoehtoja<br>*toiveet tulevat yllättäen ja niihin pitää tarttua nopeasti<br>*kaikki pääsevät osallistumaan<br>*toiminta on joustavaa<br>*tiloja saa käyttää toiminnan ulkopuolellakin omiin tarpeisiin<br>*toiveet huomioidaan |
| <b>PALAUTE</b><br>*asukkaat antavat suoraa palautetta<br>*omaisilta saadaan positiivista palautetta  |
| <b>MIELIPITEET</b><br>*mielipiteet huomioidaan<br>*kysytään mitä haluaa tehdä  |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*parhaiten tietoa saa tutustumiskäynneillä ja sen yhteydessä muilta asiakkailta   |
| <b>OHJAAJAN SUHTAUTUMINEN ASIAKKAIISIIN</b><br>*ohjaaja jaksaa kuunnella ja huomioida jokaista asiakasta   |

Osallisuutta estävinä tekijöinä koettiin rajoitteet toimintakyvyssä, ryhmään sopimattomuus, erotasoiset osallistujat, käytöshäiriöt, sairauden tuomat esteet, oma-aloitteisuuden ja aktiivisuuden puuttuminen sekä toimintakyvyn huononeminen. Iltapäivisin asukkaat ovat väsyneempiä ja se vaikuttaa osallisuuden tasoon. Esiin nostettiin myös joidenkin osallistujien levottomuus ja häiritsevä käytös, joka ajoittain vaikuttaa osallistumiseen.

Taulukko 5. Kehitettäviä asioita päivätoiminnassa.

| <b>PÄIVÄTOIMINTA KEHITETTÄVÄÄ</b>  | <b>SOVITUT KEHITTÄMISTOIMENPITEET</b>  |
|--|--|
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*askartelu ja pelaaminen kylästyttää<br>*eritasoiset asiakkaat estävät tarpeiden huomioimista | *Järjestetään mahdollisuuksien mukaan retkiä omakustanteisesti.<br>*Lisätään kuntouttavaa, liikunnallista ja kotona asumista tukevaa toimintaa.<br>*Leivotaan/laitetaan ruokaa yhdessä asiakkaiden kanssa.<br>*Autetaan asiakkaita kauppalistan laatimisessa.<br>*Jaetaan tarpeen mukaan osallistujia kahteen ryhmään. |
| <b>MIELIPITEET</b><br>*mielipiteitä ja toiveita ei kysytä kaikilta   | *Kuunnellaan asiakkaiden toiveita.<br>*Järjestetään osallistujille ”omapäivä”.   |
| <b>PALAUTE</b><br>*kirjallista palautetta saadaan vähän  | *Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa.  |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*kaivataan systemaattisempaa tietoa palvelusta ja toiminnan sisällöstä                            | *Kirjataan oppaaseen yleistä tietoa palvelusta.<br>*Informoidaan osallistujia teemapäivistä.   |

Kaksi asukasta toi esiin sen, että haluaa olla itsekseen eikä heillä ole yhteisöllisyyden tarvetta. Yksi asukkaista kertoi, ettei enää viitsi käydä päivätoiminnassa.

”Alussa kävin, mutta en mää enää viitti käydä siellä. Mulla kuluu kyllä aika itsekseen.” (A4)

Askartelu ja pelaaminen koettiin tärkeiksi, mutta niihin oltiin ajoittain kyllästyneitä. Toivottiin, että askartelut olisivat sellaisia, että niillä olisi jatkossa käyttöä.

Päivätoimintaan toivottiin enemmän retkitoimintaa ja enemmän kuntouttavaa tai liikunnallista toimintaa. Esimerkkeinä mainittiin hernepussien heittäminen, tanssiminen, mölkky, ulkoilu ja curling. Lisäksi ehdotettiin tuolijumppapiiriä siten, että jokaisella tuolilla on eri jumppaliike.

Päivätoimintaan ehdotettiin myös kotona asumista tukevaa toimintaa. Esimerkkeinä esitettiin, että jokainen saisi omalla vuorollaan keittää itsenäisesti kaikille päiväkahvit ja kattaa kupit ja tarjottavat. Kaapin ovissa voisi lukea mitä mistäkin kaapista löytyy. Toisena esimerkkinä tuotiin esiin esimerkiksi leipominen tai ruuan laittaminen. Ensimmäinen saisi ehdottaa mitä valmistetaan. Asukas miettisi tuettuna mitä siihen tarvitaan, kirjaisi sen kauppalistaan ja sitten mentäisiin yhdessä etsimään niitä kaupasta. Kauppalistan laatimista voisi harjoitella myös tekemällä virtuaalisen kauppalistan.

Aivoriihessä päätettiin, että päivätoiminnassa järjestetään mahdollisuuksien mukaan retkiä omakustanteisesti. Lisätään kuntouttavaa, liikunnallista ja kotona asumista tukevaa toimintaa. Lisäksi leivotaan tai laitetaan ruokaa yhdessä asukkaiden kanssa. Päädyttiin kokeilemaan virtuaalisen kauppailan laatimista sellaisten asukkaiden kanssa, jotka käyvät itsenäisesti asioimassa kaupassa. Mahdolliseksi nähtiin myös se, että päivätoiminnan osallistujat voidaan jakaa kahteen ryhmään, jolloin eritasoisten asukkaiden tarpeet ja osallisuuden lisääminen voidaan paremmin huomioida.

Yhden asukkaan mielestä päivätoiminnassa ei voi itse vaikuttaa oikein mihinkään, vaan ohjaaja päättää mitä päivittäin tehdään tai mielipidettä kysytään vain joiltakin osallistujilta. Kehittämisideoina tuotiin esiin se, että asukkaiden toiveita pitäisi kuunnella enemmän. Suunnitteilla olikin järjestää jokaiselle asukkaalle vuorollaan ”oma päivä”, jolloin tehdään tätä asukasta kiinnostavia ja hänen toivomiaan asioita.

Päivätoiminnassa on käytössä palautelaatikko, johon ei kuitenkaan ole tullut kuin yksi palaute. Aivoriihessä päätettiin kerätä palautetta systemaattisemmin kaksi kertaa vuodessa.

Asukkaat kokivat saaneensa liian vähän tietoa päivätoiminnasta. Yksi asukas kertoi vaan menneensä päivätoimintaan ja katsoneensa minkälaista toimintaa on ja mitä siellä tehdään. Hän kertoi kaivanneensa alkuvaiheessa enemmän tietoa päivätoiminnasta.

Päivätoimintaan ehdotettiin viikoittaista lukujärjestystä, jossa näkyy joka päivälle suunniteltu toiminta. Lukujärjestys annettaisiin jokaiselle asukkaalle. Siitä voisi katsoa mitä ohjelmaa on tarjolla ja minä päivinä haluaisi mennä päivätoimintaan. Näin asukas voisi suunnitella omaa viikkoaan paremmin.

Aivoriihessä päätettiin kirjata laadittavaan oppaaseen tietoa päivätoiminnasta. Lisäksi informoidaan osallistujia teemapäivistä.

#### 6.4 Osallisuus palvelusuunnitelman laatimisessa

Sosiaalipalveluihin tullaan hakemuksen kautta ja sen jälkeen asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. Osallisuus toteutui asiakkaan läsnäolona palvelusuunnitelman laatimisessa ja siinä, että asiakas voi itse määrittää ketä haluaa mukaan, kun hänen asioitaan käsitellään. Osallisuuden kerrottiin toteutuneen siinä, että asiakas sai kertoa mitä pystyy tekemään ja mihin tarvitsee apua.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Palveluntuottajan valinnassa otetaan huomioon myös asiakkaan erityistarpeet. Esimerkiksi kuuroille asiakkaille pyritään etsimään palveluasumisyksikkö, jossa osataan viittomakieli, vahvasti autistisen asiakkaan hoidossa pitää osata huomioida autismin erityispiirteet ja paljon hoitoa vaativan asiakkaan hoitopaikassa pitää olla riittävästi resursseja ja osaamista.

Hyvänä asiana palvelusuunnitelman laatimisessa nähtiin se, että asiakas tavataan henkilökohtaisesti. Osalle asiakkaista palvelusuunnitelma tehdään sairaalassa tai muualla kuin kotona. Kotikäynnin yhteydessä nähdään asiakkaan elinympäristö, joka tuo omat erityispiirteensä myös palveluntarpeeseen. Kotikäynnit aiheuttavat joissakin asiakkaissa hämmennystä, ja osa asiakkaista vierastaa viranomaisten tapaamista. Kuitenkin lähes kaikki olivat tyytyväisiä siihen, että kotikäyntejä tehdään.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan mielipiteet kirjataan suunnitelmaan. Palvelusuunnitelma lähetetään asiakkaalle tarkistettavaksi. Jos suunnitelmassa on virheellistä ja puutteellista tietoa, voi asiakas pyytää niitä korjattavaksi. Tällä varmistetaan, että asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat samaa mieltä asioista. Asiakas saa esittää mielipiteensä mistä haluaisi palvelunsa ottaa, mutta viime kädessä kaupunki voi päättää miten palveluita järjestetään.

”En ole vielä nähnyt sitä lopullista, että missä muodossa ne siinä on, et se ei vielä tullut mulle, et sen sit varmaan sitten näkee, miten ne siinä on, mut kyl uskon et ne siinä meni läpi mitä keskusteltiin.” (A1)

Taulukko 6. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta palvelusuunnitelman laatimisessa.

|  |
|--|
| <b>PALVELUSUUNNITELMA</b>  |
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*asiakas on läsnä palvelusuunnitelmaa laadittaessa<br>*asiakas saa päättää ketä on paikalla palvelusuunnitelmaa laadittaessa<br>*asiakkaan ja kunkin läsnäolevan näkemys yksilöllisistä tarpeista kirjataan palvelusuunnitelmaan<br>*saa itse kertoa omasta tilanteesta |
| <b>MIELIPITEET</b><br>*mielipiteet kirjataan palvelusuunnitelmaan, asiakas tarkistaa tekstin ennen allekirjoittamista  |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*palveluista keskustellaan palvelutarpeen arviointia tehtäessä  |

Asukkailla ei ollut tietoa onko heille laadittu palvelusuunnitelmaa. Vain yksi asukas muisti, että sellainen on tehty. Hänellä ei ollut enää tarkkaa muistikuvaa, mistä asioista palvelusuunnitelman laatimisessa oli keskusteltu.

Osallisuutta estävinä tekijöinä nähtiin vahvat omaiset. Omaiset eivät aina anna asukkaalle mahdollisuutta vaikuttaa omiin asioihin vaan toimivat ”puolesta puhujina”.

Taulukko 7. Kehitettäviä asioita palvelusuunnitelman laatimisessa.

| <b>PALVELUSUUNNITELMA<br/>KEHITETTÄVÄÄ</b>   | <b>SOVITUT<br/>KEHITTÄMISTOIMENPITEET</b>  |
|--|--|
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*seurantakäyntejä ei ole riittävästi  | *Saatu neljäs sosiaalityöntekijä<br>*Sovitaan yhtenäiset päivittämiskäytännöt.   |
| <b>MIELIPITEET</b>   | *Painotetaan enemmän asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita sekä kirjataan niitä tarkemmin palvelusuunnitelmaan.   |
| <b>PALAUTE</b>   | *Kerätään palautetta järjestelmällisemmin.   |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*kaivataan systemaattisempaa tietoa palvelusta<br>*sosiaalityöntekijän toimenkuva on epäselvä<br>*omaa sosiaalityöntekijää ei tiedetä<br>*ei ole tietoa mihin palveluihin on oikeutettu | *Käydään enemmän keskustelua palveluista.<br>*Käydään läpi sosiaalityöntekijän roolia asiakkaan kanssa.<br>*Varmistetaan nettisivuille ajantasaiset tiedot sosiaalityöntekijöistä. |

Palvelusuunnitelman laatimisessa koettiin ongelmaksi se, että seurantakäyntejä ei pystytä tekemään riittävästi. Esiin nousi myös se, että asiakkaiden kanssa pitäisi ehtiä olla enemmän, jotta asiakkaat tulisivat tutummiksi ja uskaltaisivat esittää enemmän toiveitaan ja näkemyksiään.

Sosiaalityöntekijä toi aivoriihessä esiin sen, että seurantakäyntejä pystytään nyt tekemään enemmän, koska sosiaalipalveluihin saatiin neljäs sosiaalityöntekijä. Seurantakäyntejä pyritään kehittämään sopimalla kaikkien sosiaalityöntekijöiden kesken yhteiset palvelusuunnitelmien päivittämiskäytännöt.

Kukaan haastatelluista ei tuonut esiin asioita mielipiteiden kuulemisesta tai palautteen antamisesta. Mielipiteiden huomioimiseksi sosiaalityöntekijät pyrkivät painottamaan enemmän asiakkaiden mielipiteiden kuuntelua ja niiden kirjaamista tarkemmin palvelusuunnitelmaan. Palautetta aiotaan jatkossa kerätä järjestelmällisemmin.

Palvelusuunnitelman laatimisesta ja palveluista kaivattiin enemmän tietoa. Asukkaille oli epäselvää mihin palveluihin he ovat oikeutettuja ja kaivattiinkin jonkinlaista luetteloa niistä palveluista, joihin on oikeutettu. Sosiaalityöntekijä painotti aivoriihessä sitä, että vammaispalveluissa lähdetään aina liikkeelle asiakkaan tarpeista ja palvelut suunnitellaan sen pohjalta. Näin ollen kaikki asiakkaat eivät saa kaikkia tarjolla olevia palveluita vaan vain ne palvelut, joita he tarvitsevat.

Jokainen asukas toi esiin sen, ettei tiedä kuka hänen sosiaalityöntekijänsä on tai keneen voi ottaa yhteyttä, jos tulee jotakin kysyttävää. Sosiaalityöntekijän toimenkuva oli epäselvä eikä tiedetä missä asioissa sosiaalityöntekijään voi olla yhteydessä. Sosiaalityöntekijät aikovat varmistaa, että sosiaalityöntekijöistä kertovat tiedot ovat jatkossa ajan tasalla kaupungin nettisivuilla. Oman sosiaalityöntekijän vaihtumisesta tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan myös suoraan asiakkaita. Asukkaiden kokemaan tiedon puutteeseen vastataan käymällä enemmän keskustelua eri palveluista. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa käydään läpi myös sosiaalityöntekijän roolia.

#### 6.5 Osallisuus kuljetuspalvelussa

Kuljetuspalvelun koettiin toimivan suureen volyyymiinsa nähden hyvin. Sen jälkeen, kun kuljetuspalveluissa siirryttiin kyydinvälitysjärjestelmään, on palvelun käyttöä pystytty paremmin kontrolloimaan ja hahmottamaan kuljetuspalvelun käytön kokonaisuutta.

Kuljetuspalvelun toteuttamisessa oltiin tyytyväisiä siihen, että taksia ei tarvitse odottaa vaan se tulee sovittuna aikana. Myös kyydistä sopimisen koettiin olevan helppoa.

”Moni valitta sitä et se tule myöhäs, mut kyl mul on sujunu iha hyvi, en mä ol koska joutunu odottama.” (A3)

Taulukko 8. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta kuljetuspalveluissa.

| <b>KULJETUSPALVELU</b>  |
|---|
| Suureen volyyymiin nähden kuljetuspalvelut toteutuvat hyvin.<br>Kyydistä sopiminen on helppoa.<br>Kyytiä ei tarvitse odottaa. |

Kuljetuspalvelu koettiin kaiken kaikkiaan monimutkaiseksi ja epäselväksi. Haastatelluista asukkaista neljä käytti kuljetuspalvelua, mutta he eivät osanneet kertoa palvelusta ja vastaukset olivat hyvin suppeita. Suurimpana esteenä oli tiedon puute.

Taulukko 9. Kehitettäviä asioita kuljetuspalveluissa.

| <b>KULJETUSPALVELU</b>  | <b>SOVITUT</b>  |
|---|---|
| <b>KEHITETTÄVÄÄ</b>   | <b>KEHITTÄMISTOIMENPITEET</b>   |
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*vakiotaksi oikeutta toivotaan takaisin<br>*ei ole varmuutta tuleeko tilattu taksi koskaan<br>*käyttö on hankalaa ja monimutkaista<br>*vaikuttamismahdollisuudet ovat vähäiset | *Ohjataan asiakkaita ottamaan yhteyttä kyydinvälitykseen.<br>*Pohditaan kuljetuspalveluohjeen selkiyttämistä, pikaohjeen laadintaa sekä ohjeistetaan asiakasta ottamaan tarvittaessa yhteyttä vammaispalveluun.<br>*Pohditaan palautejärjestelmän kehittämistä. |
| <b>PALAUTE</b><br>*annetulla palautteella ei ole ollut vaikutusta toimintaan<br>*kaupunki ei ota kantaa palvelun saatavuuteen<br>*asiakkaat kokevat, että vastuu kuljetuspalvelun tuottamisesta puuttuu       | *Pyritään kehittämään palautejärjestelmää / palauteiden hyödyntämistä.<br>*Tehdään yhteistyötä taksikeskuksen ja kaupungin liikennepäällikön kanssa epäkohtien korjaamiseksi.   |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*kaivataan systemaattisempaa tietoa palvelusta<br>*Miten kyyti tilataan?<br>*Mitä pikataksi tarkoittaa?  | *Lisätään neuvontaa ja ohjausta asiakaskontakteissa.<br>*Epäselvissä tilanteissa ohjeistetaan ottamaan yhteyttä vammaispalveluun.<br>*Selkiytetään olemassa olevaa kuljetuspalveluohjetta.  |

Kuljetuspalveluissa vaikuttamismahdollisuudet koettiin vähäiseksi. Asukkailla oli vain puhelinnumero, josta sote-matkan voi tilata. Asukkaat olivat epävarmoja siitä, saavatko he tilaamaansa palvelua. Sosiaalityöntekijät ohjaavat jatkossa asiakkaita ottamaan herkemmin yhteyttä kyydinvälitykseen, jos taksi ei tule.

Osallisuuden kehittämiseksi toivottiin samanlaista ”vakiotaksioikeutta” kuin Kelan korvaamisissa kyydeissäkin on, koska näissä kyydeissä kaikki on toiminut hyvin. Tämä ei kuitenkaan nykyisen järjestelmän puitteissa ole mahdollista.

”Mulla on Kelataksissa vakiotaksioikeus ja siinä se on pelannut oikeen hyvin, siinä ei kyl oo ollut mitään ongelmia. Et se olis kyllä sotetaksissakin niinku kaikista selvin. Se on se 18 matkaa mikä on annettu niin siinä se sitten on, hoitaa sen kuka tahansa. Matkoja ei pysty ylittämään ja kun se on kuitenkin rajoitettu nää lähikunnat joka tapauksessa.” (A1)

Haastatellut kokivat taksipalveluiden käytön hankalaksi ja monimutkaiseksi. Aivoriihessä päätettiin lähteä selkiyttämään taksipalveluiden ohjetta sekä laatia lyhyt pikaohje taksipalveluista. Sosiaalityöntekijät myös ohjeistavat jatkossa asiakkaita ottamaan tarvittaessa yhteyttä vammaispalveluun tietojen saamiseksi.

Yksi asukas oli antanut palautetta kuljetuspalvelusta. Hänen vuorokautta aikaisemmin tilaamansa taksi tuli myöhässä paikalle, eikä hän ehtinyt sopimaansa tapaamiseen. Palautteen vastaanottaja oli pahoitellut tilannetta, kertonut että he eivät voi vaikuttaa siihen miten paljon takseja on kulloinkin käytettävissä ja kehottanut tilaamaan taksin ajoissa. Aivoriihessä päädyttiin lähteä pohtimaan palautejärjestelmän kehittämistä.

”Kyllä se sellaista epävarmaa on, tuleeko se taksi. Toivotaan et ne on vähän skarpannu sen asian kanssa. Siihen valitukseen se väitti silloin, et kunta ei oo vaatinu muuta kun aamu kahdeksasta johonkin klo 17 niin on ainakin turvattu silloin nämä kuljetukset ja miten ne sit oikein toimii siitä mulla ei oo tietoa.” (A1)

Asukkaat kokevat, että kunta ei ota kantaa palvelun saatavuuteen eikä paikalle tulleilla taksinkuljettajillakaan ollut mahdollisuutta vaikuttaa asiaan. Asiakkaat kokivat, että vastuu palveluntuottamisesta puuttuu. Asukkailla ei ollut tietoa kenelle palautetta kuljetuspalveluista voi antaa. Aivoriihessä todettiin, että kaupungin liikennepäällikkö tekee jo nyt kuten jatkossakin yhteistyötä taksikeskuksen kanssa saatavuusongelmien ja muiden epäkohtien korjaamiseksi.

Kuljetuspalvelusta kaivattiin enemmän tietoa. Yksi asukas oli vasta taksinkuljettajalta saanut tietoa miten taksipalvelut toimivat. Edelleen oli epäselvää esimerkiksi se miten sotematka tilataan ja mitä pikataksi tarkoittaa.

Aivoriihessä päätettiin asiakaskontakteissa lisätä neuvontaa ja ohjausta. Asiakkaita ohjeistetaan epäselvissä tilanteissa ottamaan yhteyttä vammaispalveluihin. Tiedon lisäämiseksi selkiytetään olemassa olevia ohjeita. Lisäksi laadittavaan oppaaseen lisätään tietoa kuljetuspalveluista.

## 6.6 Osallisuus henkilökohtaisessa avussa

Rauman kaupunki järjestää henkilökohtaisen avun sekä työnantajamallin mukaan että palveluseteliryhtymien kautta. Työnantaja-malli tarkoittaa sitä, että henkilökohtaisen avun päätöksen saaneesta vammaisesta henkilöstä tulee työnantaja. Hän päättää työntekijän

(henkilökohtaisen avustajansa) valinnasta omien kriteeriensä, tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Hän voi itse päättää myös valintaprosessin ja väylät, joiden kautta hän lähtee hakemaan sopivaa avustajaa. Avustajaa voi etsiä muun muassa raumalaisten palveluseteliyrittäjien tai Avustajakeskuksen kautta. Avustajakeskus ylläpitää rekisteriä henkilökohtaisen avustaja työstä kiinnostuneista työnhakijoista ja välittää heille tietoa työntekijien ilmoittamista avoimista henkilökohtaisen avustajan paikoista.

Työnantajamallisessa henkilökohtaisessa avussa työnantaja määrittelee työajat. Mikäli työntekijä ei tule työhön määriteltyihin työvuoroihin, syntyy työnantajalle oikeus irtisanoa työntekijä esimerkiksi varoitusmenettelyn kautta. Työvuorot on lain mukaan annettava vähintään viikkoa ennen ja minimissään viikon pituiseksi jaksoksi kerrallaan. Pidemmän periodin työvuorojen suunnittelu on yleensä molempien osapuolten etu. Avustajakeskuksesta saa ohjeistusta työvuorosuunnitteluun. Mikäli henkilöllä on Avustajakeskuksen Tuettu työsuhde-palvelu, voidaan Avustajakeskuksesta olla henkilön apuna työvuorosuunnitelman laatimisessa.

Jos henkilöllä on Tuettu työsuhde-palvelu niin silloin Avustajakeskus voi olla henkilön mukana esimerkiksi avustajaehdokkaiden haastatteluissa. Tuetussa työsuhde-palvelussa henkilöt saavat räätälöidysti kaiken sen tuen mitä työnantajina tarvitsevat. Tuettu työsuhde-palvelu sisältää myös henkilökohtaisen avustajan palkanmaksun, työnantajan lakisääteisten velvollisuuksien hoitamisen siten kuin valtakirjalla on sovittu sekä tuen kaikissa työsuhteeseen liittyvissä asioissa.

Yksi asukkaista kertoi henkilökohtaisen avustajan toiminnassa kaiken onnistuvan hyvin. Uusi avustaja löytyi kahdessa päivässä. Myös kaksi muuta asukasta kertoi asioiden hoituvan hyvin avustajan kanssa ja myös avustajakeskuksessa asiat hoituivat hyvin. Kaikki asukkaat kokivat, että saivat itse päättää, milloin avustaja tulee ja mitä avustajan kanssa tehdään. Yksi asukkaista kertoi, että sai esittää mielipiteitään henkilökohtaisen avustajan valinnassa.

”No kaikki onnistuu avustajan kanssa. Meillä synkkaa hyvin. Se on jämpä nainen, et en ois ikinä uskonut et se on niin jämpä.” (A4)

Yksi asukas oli antanut avustajakeskukseen palautetta avustajan irtisanomistavasta. Avustaja oli irtisanonut itsensä ilmoittamalla siitä asukkaalle vain tekstiviestillä. Avustajakeskuksessa palaute oli otettu vastaan asiallisesti ja ryhdytty asianmukaisiin toimiin. Avustajakeskus pyrkii kehittämään toimintaansa asukkailta saadun palautteen pohjalta tarjotakseen riittävästi tukea asukkaille.

Taulukko 10. Yhteenveto osallisuuden toteutumisesta henkilökohtaisessa avussa.

|   |
|---|
| <b>HENKILÖKOHTAINEN APU</b>   |
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*saa päättää itse milloin avustaja tulee<br>*saa päättää itse mitä avustajan kanssa tehdään<br>*avusta löytyi nopeasti<br>*asiat hoituvat hyvin avustajakeskuksessa<br>*asiat hoituvat hyvin avustajan kanssa<br>*ollaan tukena ja apuna työsuhteeseen liittyvissä asioissa  |
| <b>MIELIPITEET</b><br>*saa esittää omia mielipiteitä avustajan valinnassa<br>*henkilökohtaisen avun järjestäminen työnantajamallin mukaan antaa ison päätäntävällän ja vaikuttamismahdollisuuden asiakkaalle  |
| <b>PALAUTE</b><br>*asiakkaan palaute on vaikuttanut toimintaan  |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*voi jättää ääni- tai tekstiviestin ja työntekijä ottaa yhteyttä, kun hänelle sopii<br>*heti henkilökohtaisen avun myöntämisen jälkeen ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja kerrotaan avustajakeskuksen toiminnasta, työsuhdepalvelusta ja annetaan työsuhteeseen liittyvää materiaalia asiakkaalle. Aina voi myös soittaa avustajakeskuksen työntekijälle. |

Avustajakeskuksen työntekijä ei osallistunut aivoriihitapaamiseen, mutta hänelle toimitettiin tieto esiin nousseista ongelmakohtista osallisuuden toteutumisessa. Hän kommentoi ongelmakohtia sähköpostitse. Avustajakeskuksen työntekijä kertoi, miten heillä tällä hetkellä näissä tilanteissa toimitaan. Häneltä ei tullut uusia kehittämisideoita. Aivoriihitapaamisessa muu työryhmä mietti omia ehdotuksiaan toiminnan kehittämiseksi. Aivoriihessä esiin tulleet ideat lähetettiin avustajakeskuksen työntekijälle edelleen kommentoitavaksi.

Taulukko 11. Kehitettäviä asioita henkilökohtaisessa avussa.

| <b>HENKILÖKOHTAINEN APU KEHITETTÄVÄÄ</b>  | <b>AVUSTAJAKESKUKSEN NYKYINEN TOIMINTATAPA</b>   |
|---|--|
| <b>YKSILÖLLISET TARPEET</b><br>*hakuprosessi on pitkä<br>*avustajalle ei sovi asiakkaan tarvitsemat ajankohdat<br>*avustajan haku- ja valintaprosessi on epäselvä   | *Vapaaehtoinen avustaja on mahdollista saada siihen asti, että vakituinen avustaja löytyy.<br>*Asiakas voi sopia avustajan kanssa työvuorot pitkälle eteenpäin. Jos ajat eivät sovikaan avustajalle > varoitus > irtisanomisperuste.<br>*Tuettu työsuhdepalvelu: avustajakeskus auttaa esim. avustajan hakemisessa, haastattelussa, työvuorolistojen laatimisessa. |
| <b>MIELIPITEET</b><br>*avustajaan ei voi luottaa<br>*avustajilla heikot pyörätuolin käsittelytaidot<br>*avustajilla puutteelliset taidot informoida asiakasta ympäristössä tapahtuvista asioista  | *Luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus kuuluvat työsuhteeseen. Jos eivät toteudu >varoitus >irtisanominen.<br>*Avustajakeskus järjestää mm. Vammaisavustajakursseja ja Ergonomiapäiviä.<br>Aivoriihen kehittämisehdotus: viedään koulutajille tietoa asiakkaiden koulutustoiveista.   |
| <b>PALAUTE</b><br>*kaikki avustajat eivät sovi avustajiksi  | *Hakua voi rajata siten, että vain hakijan kriteerit täyttävät hakijat ottavat häneen yhteyttä.  |
| <b>TIEDON ANTAMINEN</b><br>*kaivataan systemaattisempaa tietoa palvelusta<br>*mihin avustajaa voi käyttää<br>*tiedotekirjettä ei jakseta lukea<br>*enemmän tietoa irtisanomistilanteisiin<br>*avustajan irtisanomistapa tekstiviestillä koettu epäasialliseksi<br>*avustajakeskuksen työntekijää vaikeaa tavoittaa<br>*asiakkaan tulisi myös itse pyytää apua, neuvoa | *Aivoriihessä sovittu: Laadittavaan oppaaseen kirjataan mm. miten henkilökohtaista avustajaa voi käyttää, miten avustajakeskus on auki, milloin työntekijän tavoittaa, yhteystiedot.   |

Yksi asukas toi esiin avustajan valinnan pitkän hakuprosessin. Hän oli odottanut henkilökohtaista avustajaa neljä kuukautta, mutta yhtään ehdokasta ei tullut.

Yksi asukas koki hankalaksi sen, että avustajalle ei välttämättä sovi ne ajankohdat, joihin hän tarvitsisi avustajaa ja omat menot piti sovittaa avustajalle sopiviin ajankohtiin. Asiaa oli helpottanut se, että avustajan kanssa sovittiin tapaamisajat kuukaudeksi eteenpäin.

Yksi asukas koki osallisuutta estävänä tekijänä henkilökohtaisen avustajan hakuprosessissa oman tietämättömyyden. Hän kaipasi hakuprosessiin tukihenkilöä avukseen.

Osallisuuden kehittämiseksi avustajatoiminnassa yksi asukas toivoi, että tarjottaisiin vapaaehtoistyöntekijää niissä tilanteissa, joissa varsinaisen henkilökohtaisen avustajan hakuprosessi venyy pitkäksi.

Avustajakeskuksesta ilmoitettiin, että heidän kautta voi hakea vapaaehtoista avustajaa osallistumiseen, harrastuksiin, tapahtumiin ja asiointi käynneille (myös lääkärikäynneille). Vapaaehtoista avustajaa voi pyytää edellä mainittuihin tehtäviin silloin, kun odottaa henkilökohtaisen avun päätöstä ja myös silloin, kun henkilökohtainen apu on jo myönnetty.

Yksi asukas koki, että entiseen avustajaan ei voinut luottaa.

”Se oli semmonen, se yhtäkkiä saatto jäädä pois, olla pari päivää pois eikä mitään ilmottanu. Hän itse sanoi irti meidän sopimuksen ja mä sanoin et okei... ei siinä mitään.” (A4)

Yksi asukas oli sitä mieltä, että avustajilla on heikot pyörätuolin käsittelytaidot. Hän toivoi tähän koulutusta. Yksi asukas ei sairauden vuoksi havaitse esimerkiksi ohikulkevaa liikennettä, ja häntä mietitytti havaitseeko avustaja liikenteen. Toivottiin, että avustaja puhuisi ääneen ympäristössä tapahtuvista asioista ja kertoisi myös etukäteen jos on esimerkiksi kallistamassa pyörätuolia.

”Hän ei huomannut, että nyki sitä tuolia. Se vaan tuntuu todella inhottavalta, se oikee tääl vattas tuntu, et ei se ollu mikkä pikku nykäsy. Ja toi painamiseksi kans, ko tulla kynnykseen ni kauheel vauhdil siihe vaa päi ja tual kadunkulmissaki ko on nii korkeit ne kivetykse.” (A2)

Pääsääntönä Avustajakeskuksessa on se, että työnantaja huolehtii avustajan perehdytyksestä esimerkiksi kertomalla miten haluaa avustajan toimivan eri tilanteissa. Avustajakeskus tarjoaa avustajille maksutonta koulutusta esimerkiksi pyörätuolin käsittelyssä (Vammaisavustajakurssit) ja työergonomiasta (Ergonomiapäivät). Aivoriihen osallistujien toiveen mukaisesti asukkaiden esittämät kehittämiskohteet koulutustarpeista välitettiin Avustajakeskukselle tiedoksi.

Yhden asukkaan mielestä kaikki avustajana toimivat eivät ole sopivia avustajaksi. Toivottiin soveltuvuustestejä henkilökohtaiseksi avustajaksi ryhtyville. Avustajakeskuksesta kerrottiin, että he karsivat työnhakijoista pois sellaiset, jotka suoraan voidaan katsoa soveltumattomiksi avustaviin tehtäviin. Kovin suurta valintaa avustajakeskuksen työntekijärekiin avustajiksi hakeutuville ei kuitenkaan voida tehdä. Avustajaa hakeva henkilö

tekee itse päätöksen siitä, minkälaisen avustajan hän tarjolla olevista työntekijöistä valitsee. Avustajakeskuksen rekisteriin pääsevät ne avustajat, jotka ovat käyneet Avustajakeskuksen Avustajainfo-tilaisuudessa ja käyneet yksilökeskustelussa.

Osallisuuden koettiin toteutuvan huonosti tiedon saannissa. Osalle asukkaista oli edelleen epäselvää mihin avustajaa voi käyttää. Asukkaat toivoivat tietoa palvelusta ja avustajan käyttämisestä sekä tietoa irtisanomistilanteisiin.

”No ei kerrottu mihi avustajaa voi käyttää, kun mä oon joutunu kysymää että mitä sun hommiis kuuluu ja niinku avustajalta et mä teetän sul varmaan semmosii hommi mikä ei ollenkaan kuulu sun työhön.” (A2)

Avustajakeskuksen työntekijän tavoittaminen koettiin vaikeaksi. Toivottiin esimerkiksi yhtä päivää viikossa, jolloin työntekijä on toimipisteessä paikalla ja tietoa tästä ajankohdasta. Samalla oltiin kuitenkin tyytyväisiä siitä, että työntekijälle oli voinut jättää ääni- tai tekstiviestin ja hän oli ottanut yhteyttä asukkaaseen sitten, kun oli vapautunut.

Avustajakeskuksesta kerrottiin, että Rauman toimipistettä hoitaa Lounais-Suomen Avustajakeskuksen alueohjaaja. Alueohjaajien työ koostuu suurelta osin kotikäynneistä ja siksi alueohjaajat eivät aina ole puhelimen tavoitettavissa. Alueohjaajalle voi jättää soittopyyntöä ja hän soittaa mahdollisimman pian asiakkaalle takaisin. Avustajakeskuksella on tietyt ajankohdat, jolloin työntekijät ovat tavoitettavissa.

## 6.7 ”Osaava ja Osallistuva asiakas – opas vammaispalveluiden käytöstä”

Oppaan tärkeitä ominaisuuksia ovat ajantasaisuus, käytännöllisyys ja käyttäjakeskeisyys. Oppaan sisältöä suunniteltaessa tulee huomioida lukijan tarpeet eli minkälaisissa tilanteissa opasta tarvitaan. Oppaaseen kirjataan asiakkaalle tarpeellista tietoa. (Jussila 2006, 25; Uimonen 2005, 212-228.) Käyttäjakeskeisyys näkyy siinä, että otsikointi on informatiivista, kappaleiden teksti vastaa otsikoita, kappaleet ovat sopivan mittaisia ja ulkoasu on selkeä. (Uimonen 2005, 79-80.)

Oppaan visuaalisuus piristää oppaan ulkoasua. Oppaan laatijan tulee pohtia mikä osuus kerrotaan tekstillä ja mikä kuvilla tai muilla visuaalisilla menetelmillä. Informatiiviset kuvat helpottavat luettavuutta, havainnollistavat aihetta ja lisäävät lukijan kiinnostusta. (Rentola 2006, 102.) Hyvä tietoteksti on sisällöltään ja kieliasultaan ymmärrettävää ja selkeää, kappalejako ytimekäs ja sanat sekä virkkeet lyhyitä. Opas tulee kirjoittaa

asiakkaan kielellä eli varotaan liian virallista tai monimutkaista tekstiä. (Hiidenmaa 2006, 63; Hirvonen ym. 2007, 127-150.)

Kehittämissuunnitelmassa ilmeni, että vaikeavammaisten tiedon puute on suurin este osallisuuden toteutumiseksi. Luontevimmaksi tiedonantotavaksi koettiin palveluista kertova opas. Vammaispalveluista saatava tieto löytyy nyt pääasiassa verkkosivuilta, josta suurin osa vaikeavammaisista ei toimintarajoitteiden, osaamisen tai tietokoneen puutteen vuoksi pysty hakemaan tarvitsemaansa tietoa. Konkreettisen oppaan avulla tiedon saaminen on helpompaa ja vammaispalveluiden tiedot löytyivät nopeasti samasta paikasta. Opaan mahdollistaa vaikeavammaisille omatoimisen yhteydenoton eri palveluihin. Opaan tietojen pohjalta he voivat itsenäisesti tehdä päätöksen siitä miten he haluavat kunkin tarjolla olevaan palveluun osallistua.

Kehittämissuunnitelma oli rajattu käsittelemään vaikeavammaisten kokemuksia ja heille myönnettäviä palveluita. Aivoriihessä keskusteltiin kuitenkin myös kehitysvammaisten palveluiden liittämistä oppaaseen. Vammaispalvelu- ja kehitysvammalain yhdistämistä on suunniteltu jo pitkään, joten on hyvin todennäköistä, että nämä lait lähiaikoina yhdistyvät. Tästä syystä päädyttiin lisäämään oppaaseen myös kehitysvammaisille tarkoitettuja palveluita.

Oppaaseen kirjattiin sosiaalityöntekijän rooli, asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet, vaikeavammaisten päivätoiminta, palveluasuminen ja henkilökohtainen apu sekä kuljetuspalvelu. Kehitysvammaisten palveluista oppaaseen laitettiin asumispalvelut sekä kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminta. Palveluita kuvattiin lyhyesti ja tietoihin lisättiin jokaisen palvelun yhteystiedot.

Vammaisten henkilöiden tarvitsemiin palveluihin liittyvät oleellisesti myös apuvälinepalvelut, kuntoutus ja tulkkauspalvelu. Näiden palveluiden yhteystiedot liitettiin oppaaseen lyhyesti. Haastatteluissa kuljetuspalvelut koettiin hyvin vaikeaselkoisiksi. Kunnan korvaamien matkojen lisäksi vammaiset henkilöt joutuvat käyttämään usein Kelan korvaamia matkoja. Tästä syystä oppaaseen kirjattiin asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi lyhyt ohje Kelan korvaamien matkojen käyttämisestä.

Oppaan raakaversioiden laatimisen jälkeen sosiaalityöntekijä, asumispalvelujen esimies ja kehitysvammaisten työtoiminnan esimies tarkistivat oppaan asiasisällön. Tekstiin tehtiin pieniä korjauksia heidän ohjeiden mukaisesti. Tämän jälkeen otettiin yhteyttä kaupungin viestintäpäällikköön. Häneltä kysyttiin voisiko viestintäyksikkö kirjoittaa oppaan kaupungin sääntöjen mukaan, taittaa oppaan ja vastata oppaan visuaalisesta ilmeestä. Tässä

vaiheessa kävi ilmi, että oppaan painatus ja siitä aiheutuvat kustannukset edellyttävät johtoryhmän suostumusta ja oppaan julkaisemisesta aiheutuvien kustannusten budjetointia talousarvioon. Kehittämiprojekti ja oppaan laatiminen oli jo niin pitkällä, että päätettiin kuitenkin valmistella opas sähköiseen muotoon. Oppaan sisällöstä ja julkaisemisesta keskusteltiin vammaistyön päällikön kanssa. Oppaan sisältö vaati vielä pohdintaa ja muokkausta, jonka vuoksi oppaan julkaisu ja käyttöönotto ei ehtinyt valmistua ennen loppuraportin ja opintojen valmistumista. Oppaan tämänhetkinen versio löytyy liitteestä nro 9.

## 7 YHTEENVETO

Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli selvittää vaikeavammaisten, asumispalvelupäätöksen saaneiden henkilöiden osallisuuden toteutumista ja siinä ilmeneviä puutteita ja ongelmia. Kehittämisprojektin tavoitteena oli kehittää vaikeavammaisten henkilöiden osallisuutta palvelusuunnitelman laatimisessa ja vammaispalveluissa. Tutkimuksellisessa osuudessa asetettiin pääkysymyksiksi: Minkälaisia ongelmia vaikeavammaisten henkilöiden osallisuuden toteuttamisessa esiintyy? Millä keinoilla vaikeavammaisen henkilön osallisuutta voidaan kehittää? Aineistoa kerättiin haastatteleamalla asumispalveluiden asukkaita, sosiaalityöntekijää sekä päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijää. Haastattelujen lisäksi aineistona käytettiin asumispalvelun työntekijöille syksyllä 2019 tehdyn ”Asukasosallisuuden näkyväksi tekeminen” -kyselyn vastauksia. Kehittämisprojektiin liittyi myös toiminnallinen osuus, jossa kehittämismenetelmänä käytettiin aivoriihityöskentelyä.

### 7.1 Johtopäätökset

Kehittämisprojektissa saadut tulokset ovat osittain yhteneviä aikaisempiin tutkimuksiin. Kehittämisprojektin haastatteluissa ja kyselyssä suurimmaksi osallisuuden esteeksi koettiin tiedon puute. Vaikeavammaisten osallisuuden toteutumista ovat aiemmin tutkineet mm. Kivistö 2014 ja Weckström 2012. Molemmissa tutkimuksissa vammaiset asiakkaat kokivat osallisuuden toteutumista estävänä tekijänä puutteelliset tiedot palveluista. Lisäksi tutkimuksissa todettiin, että palvelut ovat hajallaan ja asioiminen oli hankalaa. Osallisuuden lisäämiseksi tarvittaisiin lisää aikaa ja neuvontaa sekä tietoa mahdollisista palveluista. Liinamaan 2016 tutkimuksessa osallisuutta estävinä tekijöinä nähtiin ajan puute, kiire, vähäinen tieto sekä neuvonnan ja ohjauksen puute. VamO hankkeen kyselyssä 2017 todettiin muun muassa, että palveluista tulisi kertoa enemmän. Vanen kyselyssä 2017 tukijärjestelmät koettiin monimutkaiseksi, tukien hakeminen vaikeaksi ja tiedon saaminen vähäiseksi.

Kivistön 2011 tutkimuksessa henkilökohtaisen avun hakuprosessi koettiin pitkäksi, hyvän avustajan löytäminen oli hankalaa ja avustettava ei saanut itse päättää avustamisen ajankohdista. Myös kehittämisprojektin haastatteluissa hakuprosessi koettiin pitkäksi, mutta avustettava sai itse päättää, milloin avustaja tulee.

Kivistön 2014 tutkimuksessa palveluasumisessa avunsaamisen ajankohdista ei voitu päättää itse, avun pyytäminen piti osata ennakoida ja apua joutui odottamaan pitkiä aikoja. Kehittämiprojektin haastatteluissa asukkaat kertoivat, että jotkut asukkaat voivat sopia hoitajien kanssa avustamisen ajankohdista, kun taas osa joutuu hälyttämään apua ja odottamaan avun saamista. Kuitenkin kolme asukasta viidestä ja seitsemän hoitajaa kymmenestä kokivat, että hoitajilla on riittävästi aikaa asukkaille. Sekä asukkaat että hoitajat kokivat, että liian pitkä odotusaika avun saamiselle on 25 minuuttia.

Weckströmin 2012 tutkimuksessa asiakkaat kokivat tyytymättömyyttä kuljetuspalveluihin. Asiakkaat toivoivat, että saisivat ääntään enemmän kuuluviin. Kehittämiprojektin haastatteluissa kuljetuspalveluiden käyttö koettiin hankalaksi ja vaikuttamismahdollisuudet vähäisiksi. Asukkaiden mielestä vastuu kuljetuspalveluiden tuottamisesta puuttuu ja annetulla palautteella ei ollut vaikutusta toimintaan.

Kehittämiprojektin asukkaat kokivat myös palvelusuunnitelman laatimisessa suurimmaksi epäkohdaksi tiedon puutteen. Sosiaalityöntekijän toimenkuva oli epäselvä ja omaa sosiaalityöntekijää ei tiedetty. Haastatellut kokivat, että palvelusuunnitelmaa laadittaessa heidän yksilölliset tarpeet ja mielipiteet huomioidaan ja ne kirjataan palvelusuunnitelmaan. Asiakkaat saivat vielä tarkistaa palvelusuunnitelmaan kirjatut tekstit ennen kuin allekirjoittivat palvelusuunnitelman. Kivistön 2014 tutkimuksessa asiakkaat kokivat asian päinvastaisesti. Tutkimuksessa asiakkaat toivoivat yhdessä päättämistä siten, että omat toiveet saisi esittää. Palvelusuunnitelmaan kirjaamisen koettiin olevan palvelusuunnitelman otsikoihin sidottua. Lisäksi viranomaisten kiire esti kuulluksi tulemistä.

## 7.2 Pohdinta

Haastattelut onnistuivat kaiken kaikkiaan melko hyvin. Sosiaalityöntekijältä, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijöiltä saatiin monipuolisia vastauksia osallisuuden toteutumisesta. Kolmelta asukkaalta saatiin pitkiä, pohtivia vastauksia, mutta kahden asukkaan vastaukset olivat hyvin lyhyitä eikä vastauksia osattu sen paremmin perustella. Monessa vastauksessa vain mainittiin, että olen tyytyväinen. Pidin kuitenkin asettamiani haastateltavien valintakriteereitä onnistuneina. Haastateltavat olivat sellaisia palveluasumisyksikön asukkaita, joilla oli paras itsensä ilmaisemisen taito, joilta saatiin eniten tietoa aiheesta ja jotka käyttivät eniten vammaispalveluita. Oma vähäinen kokemukseni haastattelijana vaikutti varmasti vastausten laatuun. Haastattelutekniikkaan olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota, tehdä enemmän tarkentavia kysymyksiä ja yrittää

selventää ja syventää haastateltavien vastauksia. Pohtivimmat ja tarkemmat vastaukset olisivat voineet tuoda esiin vielä joitakin sellaisia asioita, joita haastattelukysymyksissä ei ollut huomioitu.

Projektissa haluttiin kehittää vaikeavammaisten osallisuutta, vahvistaa osallisuuden toteutumista ja tukea osallistumismahdollisuuksia vaikeavammaisten elämässä. Vammaispalvelujen ja etuuksien kenttä on laaja ja monimutkainen ja vammaispalveluista ker- tovalle oppaalle koettiin olevan selkeä tarve. Haastatteluissa asukkaat nostivat voimak- kaasti esiin sen, etteivät he saa riittävästi tietoa ja kaipaavat ohjausta ja neuvontaa sel- viytyäkseen palveluiden hankkimisesta. Oppaan käytettävyyttä, selkeyttä, tiedon riittä- vyyttä ja vaikeavammaisten tarpeita vastaavaa sisältöä arvioitiin antamalla oppaan raa- kaversio kahdelle palveluasumisyksikön asukkaalle luettavaksi. Oppaan testilukijat piti- vät opasta erittäin tarpeellisena. Toinen testilukija oli sitä mieltä, että opas on selkeä ja sisältö palvelee heidän tarpeitaan, on helppokäyttöinen ja tiedot löytyvät samasta pai- kasta. Toinen lukija toivoi hieman isompaa fonttia. Hän koki oppaassa olevat linkit hyö- dyllisiksi. Hän koki, että vammaispalvelujen alkaessa painettu opas on erityisen hyödyl- linen, koska se selkeyttää palvelujen kenttää ja tiedot löytyvät samasta paikasta. Hän toivoi, että opas löytyisi myös sähköisenä ja toivoi, että sähköisen oppaan linkki lisätään painettuun oppaaseen.

Oppaan laatimisen prosessi oli haastava ja työläs. Oppaan laatiminen vaati useita kes- kusteluja vammaistyön päällikön, sosiaalityöntekijän, asumispalvelujen esimiehen, avustajakeskuksen ja kehitysvammaisten työtoiminnan esimiehen kanssa. Konkreetti- sen oppaan laatimista vastustettiin aluksi, koska kaupungissa oli pyritty luopumaan näistä kokonaan, joten oppaan tarvetta piti perustella monelle eri taholle. Projektijohta- jana pidin kiinni oppaan laatimisesta, koska oma kokemus vaikeavammaisten asumis- palveluyksikön sairaanhoitajana sekä asukkaiden ilmaisema tarve puolsivat oppaan laa- timista. Vammaistyön päällikön kanssa käyty keskustelut jo projektin alkuvaiheesta al- kaen olisivat helpottaneet oppaan laatimista. Päällikkö oli kuitenkin pitkään poissa työstä ja oli käytettävissä vasta projektin loppuvaiheessa. Olen kiitollinen Rauman kaupungin viestintäyksikölle siitä, että he tarkistivat oppaan ulkoasun ja muokkasivat sen julkai- sukelpoiseksi.

Kehittämisprosessi, eri ammattiryhmät ja yhteistyöverkoston toimintakulttuurit antoivat uutta näkemystä omaan työhön ja siinä kehittymiseen. Prosessi opetti etsimään uusia yhteistyökumppaneita ja verkostoitumaan muiden toimijoiden kanssa. Projektipäällik- könä toimiminen lisäsi itsevarmuutta, luottamusta omiin kykyihin, rohkeutta sekä lisäsi

työn hallinnan tunnetta. Kehittämiprojektin toteuttaminen on opettanut refleктоimaan omaa osaamista sekä hallitsemaan ajankäyttöä, omien voimavaroja ja resurssien hallintaa. Projekti vaati itsenäistä työskentelyä, sitoutumista ja vastuun ottoa koko projektin toteutumisesta.

Vuorovaikutus projektityöryhmän ja muiden kehittämiprojektiin osallistuneiden toimijoiden kanssa auttoi kriittisesti arvioimaan projektinaikaista toimintaa. Dialoginen keskustelu innosti osallistujia oppimaan toisilta ja kuuntelemaan erilaisia näkemyksiä. Eri ammattiryhmien yhteinen työskentely teki jokaisen työskentelyä ja toiminnan sisältöä tutummaksi toisille ja lisäsi ymmärrystä siitä, miksi asioita tehdään siten kuin tehdään. Projektin aikana innovaatioiden syntyminen eri palveluiden rajapinnoilla sekä eri toimijoiden ammattitaito ja näkemykset yhdistivät vammaispalveluiden toimijoita. Yhteisten keskustelujen toivotaan jatkossakin lisäävän yhteistyötä ja madaltavan kynnyksiä ottaa yhteyttä muihin toimijoihin palvelujen laadukkaan toteutumisen varmistamiseksi.

Olen hyvin tyytyväinen siitä, että oppaan lisäksi vammaispalveluissa oltiin innostuneita kehittämään palveluja. Palvelusuunnitelman laatimisessa, kuljetuspalveluissa, päivätoiminnassa ja palveluasumisessa tehtiin oppaan lisäksi monia kehittämistoimenpiteitä, joilla saatiin lisättyä osallisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen saatavuutta ja joilla voimaannutettiin palveluiden käyttäjiä ja lisättiin heidän itseluottamustaan.

Aivoriihitapaamiseen osallistuneille lähetettiin palautekysely, jossa arvioitiin sovittujen kehittämistoimenpiteiden toteutumista: mitkä sovitusta kehittämistoimenpiteistä oli toteutunut ja mitä aiottiin vielä toteuttaa. Lisäksi kysyttiin, kokivatko osallistujat toimenpiteiden lisänneen osallisuutta ja jos niin miten.

Päivätoiminnassa yhteisiä retkiä oli toteutettu kuluneen kesän aikana kaksi kertaa. Lisäksi oli toteutettu yhteinen syksyinen teemapäivä. Päivätoimintaan osallistuneiden kanssa oli toiveiden mukaisesti leivottu viikoittain. Toiveidenmukaisesti oli myös jaettu osallistujia pienempiin ryhmiin, jotta oli voitu huomioida paremmin jokaisen aktiivinen osallistuminen. Aukkaiden ”omapäivän” toteuttamisesta oli keskusteltu osallistujien kanssa, mutta se ei ollutkaan herättänyt innostusta. Asiaan aiotaan vielä palata uudelleen. Myös kauppalistan laatimista aiotaan vielä kokeilla osallistujien kanssa. Palautteen antamiseksi ollaan laatimassa lomaketta ja pyytämässä palautetta toiminnasta. Päivätoiminnassa koetaan, että osallisuuden kehittäminen on lisännyt asioihin vaikuttamista ja ryhmään kuulumisen tunnetta.

Palveluasumisessa oli tehty asukaskysely ja asukaskokouksia oli pidetty sovitusti lounaan yhteydessä. Asukaskokoukset oli koettu tarpeellisiksi ja niitä on tarkoitus jatkaa kerran kuukaudessa. Asukaskyselyjen osalta asukkaat kokivat, että sovittu kaksi kertaa vuodessa oli liikaa. Asukkaiden toiveiden kirjaaminen hoitosuunnitelmiin oli alussa, mutta tätä aiottiin edelleen jatkaa. Asukasraadin perustamisesta oli keskusteltu asukkaiden kanssa ja tällä hetkellä asukkaat mieltivät halukkuuttaan osallistua tämänkaltaiseen toimintaan. Asiasta on tarkoitus keskustella lisää seuraavassa asukaskokouksessa. Hoitajien kuvataulun työstäminen on loppusuoralla. Langatonta verkkoyhteyttä rakennukseen ei vielä ole saatu, mutta asiaa selvitetään edelleen. Palveluasumisessa koetaan, että osallisuuden kehittäminen on hyvällä alulla ja asia etenee pienin askelin. Asumispalveluissa oli päätetty pitää pienryhmissä ”aivoriihi” keskusteluja muutaman asukkaan kanssa. Pienissä ryhmissä asukkaiden on helpompaa tuoda mielipiteitään ja ideoitaan julki asukasviihtyvyyden ja yhteisen tekemisen parantamiseksi.

Kuljetuspalveluissa yhteistyö taksikeskuksen ja kaupungin liikennepäällikön kanssa on jatkunut. Asiakkaita on ohjeistettu ottamaan yhteyttä vammaispalveluun epäselvissä tilanteissa. Kuljetuspalveluohjeen kehittämiseen ja mahdollisen pikaohjeen laatimiseen ei ole vielä ehditty paneutumaan. Myöskään palautejärjestelmän kehittäminen ei ole vielä toteutunut. Vallitseva koronatilanne ja vammaispalvelun työntekijävaihdokset ovat hidastaneet kehittämistyötä. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä kokee kuitenkin, että asiakastyöhön panostamalla ja esimerkiksi kuljetuspalvelun pikaohjeen avulla voidaan asiakkaiden osallisuutta lisätä. Mitä enemmän asiakkaat saavat tietoa sekä opastusta ja mitä käytettävämmäksi ohjeet saadaan sitä paremmin asiakkaiden omatoiminen suoriutuminen ja sitä kautta osallisuus vahvistuu.

Sosiaalityöntekijät olivat käyneet vammaispalvelun uusien sosiaalityöntekijöiden kanssa läpi palvelusuunnitelman laatimiseen liittyviä asioita. Uusien työntekijöiden kanssa oli myös tehty ensimmäiset kotikäynnit yhdessä ja laadittu palvelusuunnitelmat yhdessä. Kaikki vammaispalvelun sosiaalityöntekijät osallistuivat ”vammaispalvelulainsäädäntö ja palvelutarpeen arviointi” koulutukseen. Koulutuksen kautta palvelusuunnitelman laatimista ja sen merkitystä saatiin vahvistettua. Sosiaalityöntekijän roolista oli käyty vammaistyön sisällä keskustelua liittyen lähinnä vastuusosiaalityöntekijän nimeämiseen. Päivittämiskäytäntöjä ja kirjaamismuotoja on vielä tarkoitus kehittää. Myös sosiaalityöntekijän roolia on vielä pohdittava lisää ensin työyhteisön sisällä ja sen jälkeen asiakkaiden kanssa. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteet ovat uudistumassa, joten sitäkin kautta jatkotoimenpiteitä on tulossa myös palvelusuunnitelman laadintaan.

Sosiaalityöntekijä kokee, että palvelusuunnitelmaa kehittämällä myös asiakkaan osallisuus vahvistuu. Palvelusuunnitelma laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa, joten sitä kautta asiakkaalla on mahdollisuus olla päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja samalla hänen osallisuutensa vahvistuu.

### 7.3 Implementointi

Tavoitteena oli tehdä vammaispalveluiden käytöstä kertova opas paperiversiona. Opas laadittiin tässä vaiheessa kuitenkin sähköiseen muotoon. Paperisena julkaistavan oppaan julkaisemiseen liittyviä tekijöitä ei osattu suunnitteluvaiheessa ennakoida riittävästi. Vammaistyön päällikkö oli suunnitteluvaiheessa pitkään poissa ja hänen sijaisenaan toimi perhetyön päällikkö. Vammaispuolen kokonaisuus ei välttämättä ollut hänelle niin tuttua, että oppaan julkaisumahdollisuudet olisi osattu jo suunnitteluvaiheessa huomioida. Oppaan paperiversion julkaiseminen olisi tarvinnut johtoryhmän hyväksynnän ja budjetoinnin. Vammaistyön päällikkö tutustui sähköiseen oppaaseen ja oli sitä mieltä, ettei sähköistäkään opasta tässä vaiheessa voida julkaista, koska oppaan sisältö on hänen vastuullaan ja julkaisu vaatii vielä pohdintaa ja muokkausta. Oppaasta puuttuu osallisuuden ja palveluiden saavutettavuuden kannalta ajateltuna esimerkiksi henkilökohtaisen avun kohdalla palveluseteliyrittäjiä. Muitakin palveluntarjoajia jää mainitsematta, joka luo epätasa-arvoa palveluntuottajien kesken. Oppaasta puuttuu myös maininta vammaispalveluhakemuksesta ja päätöksestä, jotka on avainasemassa vammaispalvelujen myöntämiselle.

Vaikkei opasta kehittämissuunnitelman valmistumiseen mennessä ehdittyäkään julkaista, niin se on kuitenkin sähköisesti valmiina muokattavaksi ja käyttöön otettavaksi. Jatkossa selvitetään myös oppaan paperiversion käyttöönottoa, koska siitä olisi asiakkaille selkeästi eniten hyötyä.

Oppaan valmistuttua se toimitetaan kaikkien vammaispalvelun toimintayksiköiden käyttöön. Toimintayksiköiden kautta tavoitetaan vammaispalveluiden käyttäjiä. Toimintayksiköissä voidaan kertoa asiakkaille oppaasta ja mistä opas löytyy. Myös omaisille ja henkilökohtaisille avustajille voidaan kertoa mistä opas löytyy, jotta he voivat tarvittaessa avustaa asiakkaita oppaan tulostamisessa. Myös toimintayksiköt voivat halutessaan tulostaa ja jakaa opasta asukkailleen. Työskentelen itse vaikeavammaisten asumispalveluyksikössä, jossa varmistamme oppaan jakelun uusille asukkaille liittämällä ”Uuden asukkaan saapua”-toimintaohjeeseen oppaasta informoimisen ja/tai oppaan jakelun

uudelle asukkaalle. Myös sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa oppaan jakelussa, koska heidän kauttaan vammaispalveluiden asiakkaat tulevat ja heidän kauttaan tavoitetaan myös kotona asuvat vammaiset asiakkaat.

Olen ylpeä laaditusta oppaasta ja varma oppaan tarpeellisuudesta, joten olen valmis vastaamaan oppaan päivittämisestä. Oppaan päivittäminen varmistetaan sillä, että liitämme sen yksikköme vuosikelloon, jolloin opas tulee säännöllisesti tarkistettua. Mikäli ilmenee päivittämistarvetta, ilmoitan siitä kaupungin viestintäyksikköön, joka tekee tarvittavat muutokset oppaaseen.

#### 7.4 Jatkokehittämisehdotuksia

Vammaispalveluista kertovalle oppaalle on olemassa selkeä tarve. Olen valmis tekemään kehittämisprojektin päättymisenkin jälkeen yhteistyötä vammaispalvelun johtoryhmän ja vammaistyön päällikön kanssa oppaan valmistelemiseksi, jotta opas saadaan vaikeavammaisten käyttöön. Opas pyritään julkaisemaan vuoden 2021 aikana.

Jatkossa vammaispalveluissa kannattaa seurata osallisuuden toteutumista esimerkiksi seurantakyselyn avulla. Olisi mielenkiintoista tietää jatkuuko osallisuuden kehittäminen, miten vaikeavammaisten itsemääräämisoikeus ja osallisuus toteutuu sekä miten opas on vaikuttanut vaikeavammaisten itsenäiseen päätöksentekoon ja osallistumiseen. Jatkossa myös Vammaisneuvoston näkemykset kannattaa ottaa huomioon, koska tässä kehittämisprojektissa heidän osuus vaikeavammaisten osallisuuden toteutumisessa jäi huomioimatta.

Tämänhetkisellä kokemuksellani tiedän, että vain harvalla vaikeavammaisella on mahdollisuutta tai taitoja käyttää tietokonetta, mutta useammalla on kuitenkin taitoja käyttää puhelinta. Olisi mielenkiintoista lähteä selvittämään olisiko mahdollista tehdä vammaispalvelu-sovellus. Sovellus toisi uuden kanavan jakaa tietoa ja lisätä vaikeavammaisten itsenäistä osallisuutta. Sovelluksen avulla voisi jakaa tietoa vammaispalveluista ja siihen olisi mahdollista liittää myös nyt laadittu opas vammaispalveluiden käytöstä.

#### 7.5 Kehittämisprojektin eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan tutkimuseetiikalla tarkoitetaan eettisesti vastuullisten ja oikeiden toimintatapojen noudattamista sekä muiden tutkijoiden vähättelyn

ja epärehellisuuden tunnistamista. Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaessaan tutkija noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on myös se, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 148-151; Vilka 2005, 25.)

Haastateltavien suojaan kuuluu se, että tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät. Tutkittavien suojaan kuuluu myös se, että osallistuminen on vapaaehtoista, jokaisella on oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistumisensa, milloin tahansa ja kieltää itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona. Henkilötietolaki velvoittaa huolehtimaan, että asiakkaan henkilökohtaiset tiedot eivät joudu ulkopuolisten tietoon (nimi, syntymäaika, asuinpaikka). Tutkimustietojen tulee olla luottamuksellisia eli tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille eikä saatuja tietoja saa käyttää muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Lisäksi tutkimuksen tiedot on järjestettävä siten, että osallistujien nimettömyys varmistetaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 218-219; Tammi 2007, 143-146.)

Eettisyyden ja avoimuuden edistämiseksi kehittämissuunnitelmaan osallistuvia informoidaan tulevasta kehittämissuunnitelmasta. Saatekirjeen avulla haastattelupyynnön saanut arvioi tulevaa tutkimusta ja tekee päätöksen tutkimukseen osallistumisestaan. Saatekirjeessä perustellaan tutkimuksen tärkeyttä, pyritään vakuuttamaan haastatteluun osallistumisen merkitystä ja motivoimaan henkilöitä osallistumaan haastatteluun. Haastateltavilta tulee myös saada kirjallinen suostumus haastatteluun.

Tulosten raportoinnissa kehittämissuunnitelman toteuttaja noudattaa eettisiä velvollisuuksia olemalla avoin, rehellinen ja tarkka. Kehittämissuunnitelmassa noudatetaan rehellisyyttä kaikissa vaiheissa pitäytymällä totuudessa. Avoimuutta lisää se, että tuloksia ei kaunistella ja puutteet sekä kielteiset asiat tuodaan rehellisesti ja avoimesti julki. (Hirsjärvi ym. 2007, 23-26; Vilka 2015, 41-42; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 224-225.)

Tutkimuslupa haettiin organisaation ohjeiden mukaisesti. Hakemukseen liitettiin tutkimussuunnitelma, haastattelurungot, saatekirje, suostumuslomake ja ”Asiakasosallisuus näkyväksi” kyselylomake. Asumispalveluiden asukkaille, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijöille sekä sosiaalityöntekijälle kerrottiin miten kehittämissuunnitelma tullaan toteuttamaan. Haastateltaville kerrottiin sekä kirjallisesti että suullisesti tutkimuksen tavoite ja tarkoitus. Haastateltaville kerrottiin, että haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista ja heillä on mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta missä vaiheessa tahansa.

Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta. Haastateltaville kerrottiin myös mistä ja keneltä he voivat saada tarvitessaan lisätietoja haastattelusta tai kehittämisprojektista.

Tiedonhankinnassa, suunnittelussa ja toteutuksessa noudatettiin huolellisuutta. Lähdeaineistona pyrittiin käyttämään mahdollisimman uusia julkaisuja ja lähdeaineiston luotettavuutta arvioitiin kriittisesti.

Haastatteluaineisto säilytettiin kehittämisprojektin tekijän kotona lukollisessa laatikossa. Tietoja käsiteltiin yksityisissä tiloissa, joten tiedot eivät missään vaiheessa päässeet ulkopuolisten käsiin. Aineisto hävitettiin asianmukaisesti silppuamalla raportin valmistuttua. Haastattelut ja kyselyt toteutettiin anonyymisti eikä näissä kerätty henkilötietoja. Tulosten raportoinnissa huomioitiin se, että haastateltavana oli vain yksi sosiaalityöntekijä, yksi päivätoiminnan ja yksi avustajakeskuksen työntekijä. Yksityisyyden säilyttämisen ja tunnistettavuuden vuoksi näiden työntekijöiden haastatteluista saatuja kommentteja ei liitetty raporttiin.

Laadullisen tutkimuksen yleiset luotettavuuskriteerit ovat uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys (Kylmä & Juvakka 2007). Kehittämisprojektin uskottavuutta pyritään vahvistamaan hyvällä dokumentaatiolla. Kehittämisprojektista pidetään päiväkirjaa, johon kirjataan projektin etenemisen aikana tehdyt ratkaisut ja niiden perustelut. Kehittämisprojektin raportissa käytetään uskottavuuden todentamiseksi suoria lainauksia haastatteluista. (Hirsjärvi ym. 2007, 227-228.)

Tutkijan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. Luotettavuuden kannalta tutkijan tulee raportoida avoimesti, rehellisesti ja tarkasti tutkimuksena kaikki vaiheet. Tutkijan tulee kuvata ja perustella tutkimustekstissään, miten valinnat tehdään, mitä nämä valinnat ovat ja miten hän on päätenyt tekemiinsä valintoihin. Kehittämisprojektin tekijä tarkastelee omia päätöksiään reflektiivisesti ja kriittisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 228; Kylmä & Juvakka 2007; Vilkkä 2005, 158-159.)

Tutkimusta ei koskaan voida toistaa sellaisenaan, koska jokainen laadullinen tutkimus on kokonaisuutena ainutkertainen. Muut tutkijat voivat aina päätyä eri tuloksiin luokitellessaan ja tulkitessaan tutkimusaineistoa. Toistettavuuden periaatteen mukaan lukijan ja muiden tutkijoiden pitäisi kuitenkin päätyä samaan tulokseen kuin tutkimuksen tekijä tai samoilla tulkintasäännöillä löytää muiden tulkintojen ohella myös se tulkinta, jonka tutkimuksen tekijä on esittänyt. (Vilkkä 2005, 159-160.)

Reflektiivisyys edellyttää sitä, että tekijä on tietoinen omista lähtökohdistaan ja siitä, kuinka hän vaikuttaa tutkimusprosessiin. Laadullisessa tutkimuksessa yhtenä luotettavuuden kriteerinä on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä. Tutkijaan itseensä kohdistuvaa arviointia on tehtävä myös puolueettomuusnäkökulmasta. Tämä on tärkeää, koska tutkimuksen tekijä on usein itse osa tutkimaansa yhteisöä ja sen toimintaa. Arvioinnissa tulee miettiä tekijän roolin merkitystä tutkittavan yhteisön jäsenenä ja hänen näkemystensä merkitystä tutkimuksessa tehtyyn tulkintaan. (Vilkkä 2005, 160.)

Kehittämiprojektin vahvistettavuuden kannalta raportissa kuvattiin huolellisesti kehittämiprojektin eteneminen siten, että lukija voi seurata projektin kulkua. Projekti kuvattiin tarkasti ja totuudenmukaisesti kaikissa vaiheissa. Projektin luotettavuuden vahvistamiseksi pidettiin projektin toteutumisesta päiväkirjaa ja aivoriihi tapaamisesta laadittiin muistio, joka lähetettiin kaikille osallistujille. Luotettavuutta pyrittiin lisäämään myös sillä, että loppuraportin tuloksiin kirjattiin suoria lainauksia haastateltujen kommentteista.

Luotettavuutta pyrittiin lisäämään sillä, että loppuraportin teoriaosuuden tekstit annettiin tarkistettavaksi vammaistyön päällikölle, sosiaalityöntekijälle ja asumispalveluiden esimiehelle. Tällä haluttiin varmistua siitä, että kirjoitettu teksti on kaikilta osin asiasisällöltään oikein kirjattu. Loppuraporttiin kirjatut kehittämistoimenpiteet ja niiden arviointi annettiin tarkistettavaksi aivoriiehen osallistuneille sosiaalityöntekijälle, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijöille sekä asumispalveluiden esimiehelle. Tällä varmistettiin se, että loppuraporttiin oli kirjattu aivoriihityöskentelyssä sovitut asiat. Laaditun oppaan raakaversio annettiin tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi mahdollisten asiavirheiden huomioimiseksi vammaistyön päällikölle, sosiaalityöntekijälle, asumispalveluiden esimiehelle sekä työtoiminnan ja kehitysvammaisten asumispalveluiden esimiehelle. Opas annettiin myös kahdelle asukkaalle luettavaksi. Asukkailta pyydettiin palautetta oppaan selkeydestä, tiedon riittävydestä ja tarpeenmukaisesta sisällöstä.

Haastattelujen olosuhteet, haastattelupaikat, ajankäyttö ja häiriötekijät pyrittiin etukäteen huomioimaan. Kehittämiprojektissa asukkaiden haastattelut toteutettiin haastateltaville tutussa ympäristössä. Tällä pyrittiin välttämään mahdollisia häiriötekijöitä.

Olen työskennellyt asumispalveluyksikkö Puhdissa yhdeksän vuotta. Pitkä työkokemus auttoi ymmärtämään tutkimuskohdetta. Vaikeavammaisten palvelut ovat tekijälle itselle hyvin tuttuja samoin asukkaat ja heidän toimintatapansa. Tämän vuoksi pohdin uskaltavako asukkaat kertoa vilpittömän mielipiteensä asioista minulle. Pyrin kehittämiprojektin aikana tietoisesti olemaan aiheen ulkopuolella antamatta omien ennakkokäsitysten

vaikuttaa asioiden tulkintaan. Jäin opintovapaalle lokakuussa 2019, joten tästäkin syystä olin tapahtumien ulkopuolella ja koin asukkaiden saaneen tekijään sellaista etäisyyttä, että he voivat rohkeasti ja rehellisesti kertoa haastatteluissa omat mielipiteensä. Muut haastatellut ovat minulle vieraampia enkä työskentele heidän kanssaan päivittäin. Tästä syystä uskon, että he ovat haastatteluissa voineet vapaasti kertoa näkemyksiään.

## LÄHTEET

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987. Viitattu 25.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>

Avustajakeskus 2019. Viitattu 25.12.2109. <https://www.avustajakeskus.fi/avustajakeskuksen-esittely#h1>

Haukijärvi, N.; Kangas, A.; Kuunttila, H.; Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

HE 108/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 16.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108#idp44877712>

Heini, A.; Hokkanen, L.; Kontu, K.; Kuntu, K.; Lindroos, N. & Ronimus, H. 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Hiidenmaa, P. 2006. Mistä on tietotekstit tehty? Teoksessa Tieto kirjaksi (toim. Jussila, R., Ojanen, E. & Tuominen, T.) Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirsjärvi S.; Remes P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, E.; Johansson, K.; Kyngäs, H.; Kääriäinen, M.; Poskiparta, M. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY.

Hoffren, T. 2017. Kysely oikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa. Raportti keskeisistä kyselytuloksista. Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta. Viitattu 2.11.2019. <https://vane.to/documents/2308875/2395516/Raportti+kyselyn+tuloksista.pdf/e6bd3b12-1554-43b4-8f6a-38a21143e419/Raportti+kyselyn+tuloksista.pdf>

Hämeen-Anttila, L. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Uusi asiakas- ja potilaslaki. Itsemääräämisoikeuslainsäädännön kokonaisuudistus. Viitattu 10.11.2020. <https://stm.fi/documents/1271139/7852886/Asiakas-+ja+potilaslaki.pdf/5dcc0425-a69b-4e65-98c2-839e32319f8d/Asiakas-+ja+potilaslaki.pdf>

Innokylä. Aivoriihi. <https://www.innokyla.fi/web/malli109565>

Jokinen, T. Tuotekehitys. Aalto Yliopisto. Elektroninen julkaisu perustuu teokseen Jokinen, T. Tuotekehitys. 6. painos (2001) korjattu, päivitetty painos. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/4819/isbn9789526033204.pdf>

Jussila, R. 2006. Mitä tietokirjallisuus on? Teoksessa Tieto kirjaksi. (toim. Jussila, R.; Ojanen, E. & Tuominen, T.) Helsinki: Kansanvalistusseura.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOY pro Oy.

Kivistö, M. 2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Tutkimus vaikeasti vammaisten ihmisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Ammatillinen lisensiaatin tutkimus. Sosiaalityön erikoistumisopinnot/ Hyvinvointipalvelujen koulutusohjelma Lapin Yliopisto. Viitattu

23.12.2019. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/59521/Kivist%c3%b6.Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeasti vammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Viitattu 23.12.2019. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%c3%b6\\_Mari\\_ActaE150\\_pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%c3%b6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

KvaliMOTV a). Edustavuus. Viitattu 25.12.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_4.html)

KvaliMOTV b). Aineiston rajaaminen. Viitattu 25.12.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_1.html)

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laki omaishoidon tuesta 937/2005. Viitattu 3.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 7.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Viitattu 25.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain muuttamisesta 981/2008. Viitattu 26.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080981>

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 8.12.2019. <https://www.innokyla.fi/documents/1923651/c3f0cd0a-05eb-4ef1-be7c-faa61b94835e>

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakslähtöiset ja *vaikuttavat* sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. THL, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 7.12.2019. [https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset\\_ja\\_vaikuttavat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)

Liinamaa, P. 2016. Vammaisten henkilöiden osallisuus ja sen monet tasot: saa olla osallinen arjessa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteen ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 23.12.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/53180/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201703031575.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lindqvist, A-M. 2014. Personer med utvecklingsstörning skapar och utövar sitt sociala medborgarskap. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalitieteiden laitos.

Moilanen, T.; Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Murto, L. 2013. Uuden itsemääräämislain mahdollisuuksista ja haasteista. Suuntaaja 3/13 Vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeus. Viitattu 26.2.2020. [https://www.vates.fi/media/tutkimustietoa/muiden-tutkimukset/suuntaaja3\\_20131.pdf](https://www.vates.fi/media/tutkimustietoa/muiden-tutkimukset/suuntaaja3_20131.pdf)

Rauman kaupunki 2019. Rauman kaupungin arvot. Viitattu 25.12.2019. [https://www.rauma.fi/wp-content/uploads/2017/12/rauman\\_tarina\\_osa\\_2\\_luonnos\\_16.11.2017.pdf](https://www.rauma.fi/wp-content/uploads/2017/12/rauman_tarina_osa_2_luonnos_16.11.2017.pdf)

Rentola, M. 2006. Hyvä opas. Teoksessa Tieto kirjaksi (toim. Jussila, R.; Ojanen, E. & Tuominen, T.) Helsinki: Kansanvalistusseura.



Selvityksiä 1:2013. Viitattu 26.2.2020. [https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia\\_1\\_2013.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia_1_2013.pdf)

Vammaispalvelujen käsikirja. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 25.12.2019. <https://thl.fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

VamO. VamO-hanke. Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymien ehkäiseminen vammaissosi-  
aaliryöntein asiakasprosessissa.

Vernerin YK:n vammaissopimus. <https://www.verneri.net/yleis/ykn-vammaissopimus>

Vesala, H.T. & Varho, E. 2019. Miten vammaisten ihmisten oikeudet toteutuvat Suomessa? Vammaisfoorumin vuonna 2018 toteuttaman kyselyn tulokset taulukkomuodossa. VF Kyselyn perusraportti 2019. Viitattu 2.11.2019. [https://vammaisfoorumi.fi/wp-content/uploads/2019/10/VFKyselyn-perusraportti2019\\_2.pdf](https://vammaisfoorumi.fi/wp-content/uploads/2019/10/VFKyselyn-perusraportti2019_2.pdf)

Vilka, H. 2005. Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle. Viitattu 25.12.2019. <https://docplayer.fi/2116728-Tutkimusmetodeja-ammatilliselle-kentalle-hanna-vilka.html>

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

Weckström, J. 2012. Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja har-  
kinnasta vammaispalvelujen järjestämisessä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteen tiedekunta. Sosi-  
aalitieteiden laitos.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 16.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 25.12.2019. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2)

SAATEKIRJE

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan profiilissa sosionomin tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyönä kehittämisprojektin vaikeasti vammaisen osallisuuden kehittämisestä lakisääteisissä palveluissa. Kehittämisprojektin tarkoituksena on selvittää vaikeasti vammaisten, asumispalvelupäätöksen saaneiden henkilöiden osallisuuden toteutumista ja siinä ilmeneviä puutteita ja ongelmia.

Kehittämisprojektin aineisto kerätään haastatteluina. Haastatteluihin pyydetään sosiaalityöntekijöitä, asumispalveluyksikön asukkaita sekä päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijät. Pyydän sinua osallistumaan tähän haastatteluun, jossa ollaan kiinnostuneita sinun näkemyksistä osallisuuden toteutumisesta ja kehittämisestä. Vastausten perusteella mietimme, miten asukkaiden osallisuutta lähdetään kehittämään lakisääteisissä palveluissa (kuljetuspalvelut, asumispalvelut, päivätoiminta ja henkilökohtainen apu). Lisäksi on tarkoitus luoda asukkaiden avuksi lakisääteisistä palveluista kertova opas ”Osaava ja Osallistuva asukas -opas vammaispalveluiden käytöstä”.

Haastattelut toteutetaan viikolla xx. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Sinulla on mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta missä vaiheessa tahansa. Haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyön raportin valmistuttua keväällä 2021.

Kehittämisprojektin tekemiseen on saatu lupa Rauman kaupungilta xx.xx.2020.

Kehittämisprojektin ohjaajana toimii Anssi Lähde Turun ammattikorkeakoulusta p. (xxxxxxx).

Ystävällisin terveisin  
Eija Palovaara  
p. (xxxxxxx)

**KIRJALLINEN SUOSTUMUS HAASTATTELUUN OSALLISTUMISESTA**

Osallistun Eija Palovaaran kehittämisprojektin haastatteluun.

Olen saanut tietoa kehittämisprojektista etukäteen ja tiedän, että haastattelut nauhoitetaan ja raportissa käytetään suoria lainauksia haastattelusta.

Olen tietoinen luottamuksellisuudesta. Tiedän, että voin keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa.

Tätä suostumuslomaketta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, joista toinen jää itselleni ja toinen Palovaaralle.

Raumalla xx.xx.2020

---

allekirjoitus

---

nimen selvennys

---

Eija Palovaara

sosionomi opiskelija

Turun AMK

puh. (xxxxxxxx)

**ASUKASOSALLISUUDEN NÄKYVÄKSI TEKEMINEN- kysely****Osallisuudella tarkoitetaan osallistumista ja vaikuttamista omaan elämään ja itseä koskeviin asioihin.**

Asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja sopia hoidosta yhteisymmärryksessä henkilöstön kanssa sekä osallistua oman elämänsä suunnitteluun, toimintaan/toteutukseen ja päätöksentekoon.

Kyselyn tarkoitus on selvittää asukkaiden osallisuuden hyviä käytäntöjä ja saada uusia ideoita asukkaiden osallisuuden vahvistamiseksi ja osallisuuden kehittämiseksi Puhdissa. Analysoituja, nimettömiä tietoja käytetään Eija Palovaaran Asiakkuus ja muuttuvat hyvinvointipalvelut moduulin jaksotehtävässä (ja mahdollisesti myös opinnäytetyössä: Turun ammattikorkeakoulu, sosionomi, YAMK.)

Voit vastata lomakkeelle tai kirjoittaa vastauksesi tietokoneella, jolloin vastauksiasi ei ole mahdollista tunnistaa käsialasta. Jos kirjoitat vastaukset koneella, kysymyksiä ei tarvitse kirjoittaa – riittää kun laitat 1.

a)....., 1b)....., 1c)..... jne

**Palauta vastauksesi suljetussa kuoressa, nimettömänä 15.11.2019 mennessä kahvihuoneen palautuskuoreen.** Kaikki vastaukset hävitetään analysoinnin jälkeen eikä niitä julkaista yleisesti.

**MITEN OSALLISUUS TOTEUTUU SEURAAVISSA ASIOISSA?****1. Hoitajien suhtautuminen asukkaisiin**

- a) Kohtelu on tasavertaista: ei / kyllä
- b) Kohtelu on kunnioittavaa: ei / kyllä
- c) Hoitajilla on halu auttaa: ei / kyllä
- d) Hoitajat ovat asukkaan puolella: ei / kyllä
- e) Hoitajien työskentely on joustavaa: ei / kyllä
- f) Hoitajat puhuvat ystävällisesti ja asiallisesti: ei / kyllä
- g) Hoitajat on kiinnostuneita asukkaiden asioista: ei / kyllä
- h) Perusteluja kyllä-vastauksiin. Jos vastasit joihinkin kohtiin ei – mitä ideoita sinulla on näiden asioiden parantamiseksi? \_\_\_\_\_

**2. Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen**

- a) Asukkaiden tarpeet huomioidaan ja niitä kuunnellaan: ei / kyllä
- b) Asukkaiden tarpeet toteutetaan: ei / kyllä
- c) Perusteluja kyllä- vastauksiin. Jos vastasit joihinkin kohtiin ei – mitä ideoita sinulla olisi näiden asioiden parantamiseksi? \_\_\_\_\_

**3. Mieliteiden kertomisen mahdollisuus**

- a) Asukkailta kysytään mielipiteitä: ei / kyllä
- b) Hoitajat kuuntelevat asukkaiden mielipiteitä: ei / kyllä
- c) Asukkaat uskaltavat kertoa omat mielipiteensä: ei / kyllä
- d) Asukkaiden mielipiteet huomioidaan ja niitä toteutetaan: ei / kyllä
- e) Perusteluja kyllä -vastauksille. Jos vastasit joihinkin kohtiin ei – mitä ideoita sinulla olisi näiden asioiden parantamiseksi? \_\_\_\_\_

**4. Palautteen antaminen**

- a) Asukkaat saavat antaa palautetta palveluista? ei / kyllä
- b) Asukkaat saavat antaa palautetta hoidosta: ei / kyllä
- c) Asukkaiden antama palaute on vaikuttanut palveluiden toteutukseen jatkossa? ei / kyllä
- d) Asukkaiden antama palaute on vaikuttanut hoidon toteutukseen jatkossa? ei / kyllä
- e) Mitä ideoita sinulla olisi palautteen antamisen kehittämiseksi? \_\_\_\_\_

5. Keskustelu asukkaiden kanssa

- a) Hoitajat keskustelevat asukkaiden kanssa heidän haluamista asioista: ei / kyllä
  - b) Asukkaat tulevat kuulluiksi: ei / kyllä
  - c) Perusteluja kyllä - vastauksille? Jos vastasit joihinkin kohtiin ei – mitä ideoita sinulla olisi näiden asioiden parantamiseksi?
- 

6. Aikaa asukkaille

- a) Asukkaat saavat hoitajan apua aina, aina kun tarvitsevat: ei / kyllä
- b) Hoitaja tulee paikalle nopeasti: ei / kyllä
- c) Mikä on liian pitkä odotusaika? \_\_\_\_\_
- d) Hoitajilla on hoitotilanteessa aikaa asukkaille: ei / kyllä
- e) Jos vastasit ei – mitä ideoita sinulla olisi näiden asioiden kehittämiseksi? \_\_\_\_\_

7. Kuinka hyvin asteikolla 1-10 koet asukkaiden osallisuuden toteutuneen kokonaisuudessaan vammaissosiaalityössä?

---

Toivon, että vastaat huolellisesti vielä seuraaviin kysymyksiin.

8. Mitä asukkaiden osallisuus tarkoittaa sinulle?

---

9. Mitä osallisuuden välineitä / menetelmiä työssä käytetään? (keskustelutilaisuudet, kyselyt, asiakasraadit, henkilökohtaiset tapaamiset, palaute, asukaskokoukset ym. ym.)

---

10. Miten asukkaiden osallisuutta voitaisiin parantaa?

---

11. Missä asioissa asukkaiden osallisuus onnistuu hyvin?

---

12. Missä asioissa asukkaiden osallisuus onnistuu huonosti?

---

13. Mikä estää asukkaiden osallisuutta?

---

14. Minkälainen toiminta parantaisi asukkaiden osallisuutta? Ideoita siitä, miten asukkaat voisivat osallistua enemmän itseään koskeviin asioihin? Mitä voitaisiin tehdä toisin? Hullutkin ideat saa nyt esittää 😊

---

Kiitos osallistumisestasi 😊 terveisin Eija Palovaara

## HAASTATTELURUNKO: Asumispalvelujen asukkaat.

Opiskelen Turun AMK:ssa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tämä haastattelu on yksi osa opinnäytetyöni aineistonkeruuta. Opinnäytetyöni on kehittämisprojekti, jonka tarkoituksena on vaikeasti vammaisten henkilöiden osallisuuden kehittäminen lakisääteisissä palveluissa (kuljetuspalvelu, asumispalvelu, henkilökohtainen apu, päivätoiminta). Kehittämisprojektin aineistoa kerätään sosiaalityöntekijöille kohdennetulla kyselyllä, vaikeasti vammaisten asumispalveluiden työntekijöille kohdennetulla kyselyllä, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijän haastattelulla sekä vaikeasti vammaisten asumispalveluiden asukkaiden haastatteluilla. Aineistosta esille nousevat ongelmat osallisuuden toteutumisessa kootaan yhteen ja niiden pohjalta pidetään työpaja, jossa pohditaan moniammatillisesti asukkaiden osallisuuden kehittämisen keinoja.

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyn tulokset raportoidaan niin, että yksittäinen vastaaja ei ole tunnistettavissa. Tutkimuslupa on saatu Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajalta 14.01.2019.

Osallisuudella tarkoitetaan osallistumista ja vaikuttamista omaan elämään ja itseä koskeviin asioihin. Asiakkailla on oikeus tulla kuulluksi ja sopia hoidosta ja palveluista yhteisymmärryksessä henkilöstön kanssa.

Miten osallisuus / osallistuminen omaan elämään / vaikuttaminen itseä koskeviin asioihin toteutuu seuraavissa asioissa:

## PALVELUSUUNNITELMAN LAATIMINEN

1. Onko sinulle laadittu palvelusuunnitelma?
2. Miten osallisuus näkyy palvelusuunnitelman laatimisessa? / mistä asioista saat olla päättämässä / olla osallisena?
3. Oletko saanut tietoa eri palveluista?
4. Oletko saanut osallistua omista palveluista päättämiseen?
5. Otettiinko palvelusuunnitelmaa tehtäessä huomioon yksilölliset tarpeesi, toiveesi ja odotuksesi?
6. Missä asioissa osallisuus onnistuu hyvin?
7. Missä asioissa osallisuus onnistuu huonosti?
8. Onko palvelusuunnitelman laatiminen toteutunut toivomallasi tavalla?
9. Oletko antanut palautetta palvelusuunnitelman laatimisesta? Vaikuttiko se?
10. Mihin asioihin haluaisit osallistua enemmän palvelusuunnitelmaa laadittaessa?
11. Mitä pitäisi tehdä toisin, jotta tulisit enemmän osalliseksi palvelusuunnitelman laatimisessa?

## PÄIVÄTOIMINTA

1. Tiedätkö miten päivätoimintaan pääsee ja mitä toiminta tarkoittaa?
2. Mistä asioista voit olla päättämässä itse/ missä voit olla osallisena? (suunnittelu / toteutus)
3. Huomioidaanko yksilölliset tarpeesi? Miten?
4. Kuunnellaanko mielipidettäsi? Missä asioissa?
5. Missä asioissa osallisuus onnistuu hyvin?
6. Missä asioissa osallisuus onnistuu huonosti?
7. Onko päivätoiminta toteutunut toivomallasi tavalla?
8. Oletko antanut palautetta päivätoiminnasta? Vaikuttiko se?
9. Miten osallisuutta voitaisiin kehittää? Mitä pitäisi tehdä toisin, jotta tulisit enemmän osalliseksi päivätoiminnan toteuttamisessa?

10.

## HENKILÖKOHTAINEN AVUSTAJA

1. Tiedätkö miten henkilökohtaista avustajaa haetaan ja mitä toiminta tarkoittaa?
2. Mistä asioista voit olla päättämässä / missä voit olla osallisena? (avustajan hakeminen, haastattelu, valinta)
3. Löytyikö avustaja nopeasti?
4. Huomioitiinko yksilölliset tarpeesi avustajaa valittaessa? Miten?
5. Kuunneltiinko hakuprosessin aikana mielipiteitäsi? Missä asioissa?
6. Onko avustajakeskuksen työntekijä helppo tavoittaa?
7. Missä asioissa osallisuus onnistuu hyvin?
8. Missä asioissa osallisuus onnistuu huonosti?
9. Onko henkilökohtainen avustajatoiminta toteutunut toivomallasi tavalla?
10. Oletko antanut palautetta avustajakeskukseen? Vaikuttiko se?
11. Miten avustaja toimintaa voitaisiin kehittää? Mitä pitäisi tehdä toisin, jotta tulisit enemmän osalliseksi henkilökohtaisen avustaja palvelun toteuttamisessa?
12. Mihin käytät avustajaa?
13. onko henkilökohtaisen avun määrä ollut riittävää? Jos ei miten se on vaikuttanut osallisuuteesi?
14. Saatko päättää itse mitä, missä ja milloin avustajan kanssa tehdään?
15. Miten henkilökohtaisella avulla voitaisiin parantaa yhdenvertaista osallistumista?

## KULJETUSPALVELU

1. Tiedätkö mistä kuljetuspalvelu tilataan ja mihin sitä voi käyttää?
2. Mistä asioista saat olla päättämässä itse / missä voit olla osallisena?
3. Onko yksilölliset tarpeesi huomioitu? Miten?
4. Onko kuljetuspalvelua helppo saada?
5. Missä asioissa kuljetuspalvelu onnistuu hyvin?
6. Missä asioissa kuljetuspalvelu onnistuu huonosti?
7. Onko kuljetuspalvelu toteutunut toivomallasi tavalla?
8. Oletko antanut palautetta kuljetuspalveluista? Vaikuttiko se?
9. Miten kuljetuspalvelua voitaisiin kehittää? Mitä pitäisi tehdä toisin, jotta tulisit enemmän osalliseksi kuljetuspalvelun toteuttamisessa?

## ASUMISPALVELU

**1. Hoitajien suhtautuminen asukkaisiin:**

kohtelu on tasavertaista

kohtelu on kunnioittavaa

hoitajilla on halu auttaa

hoitajat ovat asukkaan puolella

hoitajien työskentely on joustavaa

hoitajat puhuvat ystävällisesti ja asiallisesti

hoitajat ovat kiinnostuneita asioistani

Mitä toiveita sinulla on hoitajien suhtautumisessa sinuun?

Ei vastausten kohdalla – miten haluaisit näitä asioita parannettavan?

**2. Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen:**

tarpeeni huomioidaan ja niitä kuunnellaan

tarpeeni toteutetaan

Mitä toiveita sinulla on yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa?

Ei vastausten kohdalla – miten haluaisit näitä asioista parannettavan?

**3. Mielipiteiden ilmaisemisen mahdollisuus:**

minulta kysytään mielipiteitäni

hoitajat kuuntelevat mielipiteitäni

uskallan kertoa omat mielipiteeni

mielipiteeni huomioidaan ja niitä toteutetaan

Mitkä asiat hoitajan tulisi erityisesti huomioida, jotta pystyisit kertomaan mielipiteitäsi ja toiveitasi mahdollisimman hyvin?

Ei vastausten kohdalla – miten haluaisit näitä asioista parannettavan?

**4. Mistä päivittäisistä asioista saat päättää itse?** (herääminen, nukkumaan meneminen, vieraiden vastaanottaminen, kodin ulkopuolisiin asioihin osallistuminen, ateriointi, ulkoilu, harrastukset, oman huoneen sisustus, oman oven lukitseminen, vaatetus ym.)

**5. Palautteen antaminen:**

saan antaa palautetta

antamani palaute on vaikuttanut

Mitä toiveita sinulla on palautteen antamisesta?

Ei vastausten kohdalla – miten haluaisit näitä asioita parannettavan?

**6. keskustelu hoitajan kanssa:**

hoitajat keskustelevat kanssani haluamistani asioista

koen tullee kuulluksi

koen tullee ymmärretyksi

Mitä toivot, että hoitajat ottavat huomioon keskustellessaan kanssasi?

Ei vastausten kohdalla – miten haluaisit näitä asioita parannettavan?

**7. Aikaa asukkaille:**

hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle / onko hoitaminen jäänyt kesken ajan puutteen vuoksi

saan hoitajan apua aina, kun tarvitsen / minkälaisissa tilanteissa et saa apua

hoitaja tulee paikalle nopeasti / mikä on liian pitkä odotusaika

Hoitajien tavoittaminen on helppoa

Mitkä asiat hoitajien tulisi huomioida, jotta kokisit saavasi riittävästi aikaa hoitajilta?

**8. Mitä osallisuus tarkoittaa sinulle?**

**9. Missä asioissa osallisuus onnistuu hyvin? Onko sinulla jokin esim hyvästä kokemuksesta?**

**10. Missä asioissa osallisuus onnistuu huonosti? Onko sinulla jokin esim huonosta kokemuksesta?**

**11. Mikä estää osallisuuttasi?**

**12. Onko asumispalvelu toteutunut toivomallasi tavalla? Mitä pitäisi tehdä toisin, jotta tulisit enemmän osalliseksi asumispalvelujen toteuttamisessa? Minkälainen toiminta parantaisi osallisuuttasi? Miten voisit osallistua enemmän itseäsi koskeviin asioihin?**

Kuinka hyvin asteikolla 1-10 koet osallisuutesi toteutuneen kokonaisuudessaan vammaispalveluissa?

## HAASTATTELURUNKO: Päivätoiminta.

Opiskelen Turun AMK:ssa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tämä kysely on yksi osa opinnäytetyöni aineistonkeruuta. Opinnäytetyöni on kehittämisprojekti, jonka tarkoituksena on vaikeasti vammaisten henkilöiden osallisuuden kehittäminen lakisääteisissä palveluissa (kuljetuspalvelu, asumispalvelu, henkilökohtainen apu, päivätoiminta). Kehittämisprojektin aineistoa kerätään sosiaalityöntekijöille kohdennetulla kyselyllä, vaikeasti vammaisten asumispalveluiden työntekijöille kohdennetulla kyselyllä, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijän kyselyllä sekä vaikeasti vammaisten asumispalveluiden asukkaiden haastatteluilla. Aineistosta esille nousevat ongelmat osallisuuden toteutumisessa kootaan yhteen ja niiden pohjalta pidetään työpaja, jossa pohditaan moniammatillisesti asukkaiden osallisuuden kehittämisen keinoja.

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyn tulokset raportoidaan niin, että yksittäinen vastaaja ei ole tunnistettavissa. Tutkimuslupa on saatu Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kehittämispalveluista xx.xx.2019.

Osallisuudella tarkoitetaan osallistumista ja vaikuttamista omaan elämään ja itseä koskeviin asioihin. Asiakkailla on oikeus tulla kuulluksi ja sopia hoidosta ja palveluista yhteisymmärryksessä henkilöstön kanssa.

1. Miten asiakas ohjautuu päivätoimintaan?
2. Mistä asiakas voi olla päättämässä itse / missä voi olla osallisena (suunnittelu, toteutus)?
3. Miten asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan?
4. Miten asiakkaan mielipiteitä kuunnellaan?
5. Miten asiakkaan antama palaute huomioidaan?
6. Missä asioissa asiakkaan osallisuus onnistuu hyvin?
7. Missä asioissa asiakkaan osallisuus onnistuu huonosti?
8. Miten asiakkaan osallisuutta mielestäsi voitaisiin kehittää?

## HAASTATTELURUNKO: Avustajakeskus.

Opiskelen Turun AMK:ssa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tämä KYSELY on yksi osa opinnäytetyöni aineistonkeruuta. Opinnäytetyöni on kehittämisprojekti, jonka tarkoituksena on vaikeasti vammaisten henkilöiden osallisuuden kehittäminen lakisääteisissä palveluissa (kuljetuspalvelu, asumispalvelu, henkilökohtainen apu, päivätoiminta). Kehittämisprojektin aineistoa kerätään kyselyillä sosiaalityöntekijöille, vaikeasti vammaisten asumispalveluiden työntekijöille, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijöille sekä vaikeasti vammaisten asumispalveluiden asukkaiden haastatteluilla. Aineistosta esille nousevat ongelmat osallisuuden toteutumisessa kootaan yhteen ja niiden pohjalta pidetään työpaja, jossa pohditaan moniammatillisesti asukkaiden osallisuuden kehittämisen keinoja.

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyn tulokset raportoidaan niin, että yksittäinen vastaaja ei ole tunnistettavissa. Tutkimuslupa on saatu Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kehittämisspalveluista xx.xx.2019.

Osallisuudella tarkoitetaan osallistumista ja vaikuttamista omaan elämään ja itseä koskeviin asioihin. Asiakkailla on oikeus tulla kuulluksi ja sopia hoidosta ja palveluista yhteisymmärryksessä henkilöstön kanssa.

1. Miten asiakas ohjautuu avustajakeskukseen?
2. Miten henkilökohtaisen avustajan haku etenee?
3. Miten nopeasti asiakkaalle löytyy avustaja?
4. Mistä asiakas voi olla päättämässä itse / missä voi olla osallisena?
5. Miten asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan?
6. Miten asiakkaan mielipiteitä kuunnellaan?
7. Miten asiakkaan antama palaute huomioidaan?
8. Missä asioissa asiakkaan osallisuus onnistuu hyvin?
9. Missä asioissa asiakkaan osallisuus onnistuu huonosti?
10. Onko asiakkaiden helppo tavoittaa avustajakeskuksen työntekijä?
11. Miten asiakkaan osallisuutta mielestäsi voitaisiin kehittää?

## HAASTATTELURUNKO: Sosiaalityöntekijä.

Opiskelen Turun AMK:ssa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tämä kysely on yksi osa opinnäytetyöni aineistonkeruuta. Opinnäytetyöni on kehittämisprojekti, jonka tarkoituksena on vaikeasti vammaisten henkilöiden osallisuuden kehittäminen lakisääteisissä palveluissa. Kehittämisprojektin aineistoa kerätään sosiaalityöntekijöille kohdennetulla kyselyllä, vaikeasti vammaisten asumispalveluiden työntekijöille kohdennetulla kyselyllä, päivätoiminnan ja avustajakeskuksen työntekijän haastattelulla sekä vaikeasti vammaisten asumispalveluiden asukkaiden haastatteluilla. Aineistosta esille nousevat ongelmat osallisuuden toteutumisessa kootaan yhteen ja niiden pohjalta pidetään työpaja, jossa pohditaan moniammatillisesti asukkaiden osallisuuden kehittämisen keinoja.

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyn tulokset raportoidaan niin, että yksittäinen vastaaja ei ole tunnistettavissa. Tutkimuslupa on saatu Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kehittämispalveluista xx.xx.2019.

Pyydän kohteliaimmin Teitä vastaamaan kyselyyn mennessä. Vastaukset palautetaan oheisessa palautuskuoressa.

## KYSYMYKSET:

1. Miten asiakkaiden osallisuus näkyy palvelusuunnitelman laatimisessa?
2. Miten asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan?
3. Miten asiakkaan mielipiteitä kuunnellaan?
4. Saavatko asiakkaat osallistua hänelle tarjottavien palveluiden suunnitteluun / palvelujen muotoutumiseen?
5. Saavatko asiakkaat osallistua omista palveluista päättämiseen?
6. Saavatko asiakkaat tietoa eri palveluista?
7. Otetaanko palvelusuunnitelmaa tehtäessä huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet, toiveet ja odotukset?
8. Missä asioissa asiakkaan osallisuus onnistuu hyvin?
9. Missä asioissa asiakkaan osallisuus onnistuu huonosti?
10. Mitä pitäisi tehdä toisin, jotta asiakkaat tulisivat enemmän osalliseksi palvelusuunnitelman laatimisessa?

Vastauksistanne kiittäen

Eija Palovaara  
yamk opiskelija  
sosiaalialan koulutusohjelma  
eija.palovaara@edu.turkuamk.fi

Opinnäytetyötäni ohjaa opettaja Anssi Lähde  
mentorinani toimii asumispalvelujen esimies Tuula Östman

KEHITTÄMISTOIMENPITEIDEN TOTEUTUMISEN ARVIOINTI.

**PALVELUSUUNNITELMA, KULJETUSPALVELU, PÄIVÄTOIMINTA, PALVELUASUMINEN (jokaisesta oma palautte)**

**SOVITUT KEHITTÄMISTOIMENPITEET**

- \*sovitaan yhtenäiset päivittämiskäytännöt
- \*Painotetaan enemmän asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita sekä kirjataan niitä tarkemmin palvelusuunnitelmaan.
- \*Kerätään palautetta järjestelmällisemmin.
- \*käydään enemmän keskustelua palveluista
- \*käydään läpi sosiaalityöntekijän roolia asiakkaan kanssa
- \*varmistetaan nettisivuille ajantasaiset tiedot sosiaalityöntekijöistä

TOIMENPIDE EHDOTUKSISTA TOTEUTUNUT:

NÄITÄ TOIMENPITEITÄ AIOTAAN VIELÄ TEHDÄ?

KOETKO, ETTÄ TOIMENPITEET LISÄÄVÄT OSALLISUUTTA? MITEN?

