

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulu

Tarja Huotari

KEHITYSVAMMAISET HENKILÖT OSALLISEKSI TAVOITTEIDEN
LAADINTAAN TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNOISSA

Opinnäytetyö
Marraskuu 2020



OPINNÄYTETYÖ

Marraskuu 2020

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

+358 13260600 (vaihde)

Tekijä

Tarja Huotari

Nimeke

Kehitysvammaiset henkilöt osalliseksi tavoitteiden laadintaan työ- ja päivätoiminnoissa

Toimeksiantaja

Siun sote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä

Tiivistelmä

Osallisuus on tämän ajan megatrendi. YK:n yleissopimus edistää vammaisten henkilöiden osallisuutta heidän elämänsä liittyvissä asioissa. Suomessa on meneillään vammaislainsäädännön uudistus, jossa osallisuus on nostettu yhdeksi teemaksi. Opinnäytetyön tarve nousi Siun soten vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan työntekijöiltä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta työ- ja päivätoiminnoissa. Tavoitteena oli työntekijöiden toimintatapojen muuttaminen asiakasosallisuutta tukevampaan suuntaan. Opinnäytetyön tehtävänä oli kehittää KVANK:in laatukriteereihin pohjautuva työväline, jolla asiakas pystyy kertomaan, mitä hän haluaa asettaa itselleen työ- ja päivätoiminnoissa tavoitteeksi.

Toimintatutkimukseen osallistui työ- ja päivätoiminnan työntekijöitä, joilta aineistoa saatiin osallistavilla menetelmillä. Lisäksi työ- ja päivätoimintojen asiakasraatitilaiset vaikuttivat tuotoksen lopulliseen muotoon osallistumalla ryhmähaastatteluun. Tuloksena syntyi digitaalinen, Canvalla tehty, työväline. Työvälineessä laatukriteerit on kuvattu selkomateriaalilla ja siihen on linkitetty internetistä löytyvät valmiit laatukriteerimateriaalit. Lisäksi asiakastietojärjestelmän otsikoiteja muokattiin siten, että työväline ja tietojärjestelmä tukevat toisiaan tavoitteiden asettamisessa ja päivittäisessä kirjaamisessa.

Kieli

suomi

Sivuja 74

Liitteet 12

Liitesivumäärä 30

Asiasanat

kehitysvammaisuus, päivätoiminta, osallisuus, osaamisen kehittäminen



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

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13260600

Author
Tarja Huotari

Title
Inclusion of People with Intellectual and Developmental Disabilities in Setting Goals in Day Centres.

Commissioned by

Abstract

Inclusion is a megatrend of this time. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) promotes the inclusion of people with disabilities in activities related to their lives. In Finland, the disability legislation reform is in progress and inclusion has been raised as one of the themes. The need for the thesis emerged from the Siun sote Disability Services staff employed in work and day centres. The purpose of the thesis was to promote the inclusion of people with intellectual and developmental disabilities in the activities of work and day centres. The aim was to change the action of the employees to implement more participatory methods that support client inclusion. The objective of this thesis was to develop a tool based on KVANK quality criteria. By using that tool, the clients can express their needs to social service professionals.

Siun sote staff members were included in this study to develop the tool. In addition, clients were interviewed as a group to finalize this new tool that it would serve them as well as possible. As a result, a digital tool was published for the clients using open source Canva software. In this tool, service criteria are described with plain language and materials for disabled persons to understand them better. All the quality criteria from KVANK are linked to this tool. In addition, the headlines in Siun sote client data software were changed to support this new approach.

Language

Finnish

Pages 74

Appendices 12

Pages of Appendices 30

Keywords

intellectual and developmental disability, day activities, inclusion, competence development

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Keskeiset käsitteet	7
2.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä	8
2.2	Päivätoiminta	10
2.2.1	Siun soten tuotekuvaukset työ- ja päivätoiminnasta	12
2.2.2	Päivätoiminnan murros ja laatukriteerit	13
2.2.3	Digitaalinen työote päivätoiminnoissa	14
2.3	Osallisuus	15
2.3.1	Osallisuus tässä ajassa	17
2.3.2	Keinoja osallisuuden edistämiseksi vammaisalalla	19
2.4	Osaamisen kehittäminen	23
2.4.1	Yksilön oppimisesta organisaation osaamiseen	23
2.4.2	Esimiehen rooli työntekijöiden osaamisen kehittämisessä	26
2.4.3	Asiakaslähtöisen osaamisen kehittäminen	29
2.4.4	Sosiaalialan muuttuva työote	30
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät	33
4	Opinnäytetyön toteutus	34
4.1	Toimintatutkimus tutkimuksellisessa kehittämistyössä	34
4.2	Osallistujat	35
4.3	Menetelmät	37
5	Työpajatyöskentelyt ja raatilaisten haastattelu	39
5.1	Työpaja 1; lähtökohdat ja ideointi	40
5.1.1	Tavoitteenlaadintaprosessi arjessa	41
5.1.2	Skenaariot	42
5.1.3	Aivoriihi	43
5.1.4	Työpaja 1:n arviointi ja loppukeskustelu	44
5.2	Työpaja 2; tuotoksen määrittely ja prosessin vaiheistus	45
5.2.1	Aivoriihen koonti ja kalanruutomalli	46
5.2.2	Työpaja 2:n loppukeskustelu ja arviointi	47
5.3	Työpaja 3; tuotoksen sisältö ja esteet	48
5.3.1	Oppaana-menetelmä	49
5.3.2	Huoliajattelu	50
5.3.3	Työpaja 3:n loppukeskustelu ja arviointi	51
5.4	Asiakasraatilaisten palaute	51
6	Tulokset lyhyesti	54
6.1	Tuotos ja kirjaamisjärjestelmän muutokset	54
6.2	Työpajojen tulokset tuotoksen ohjaajina	56
7	Pohdinta	57
7.1	Tulosten ja tuotoksen tarkastelua	57
7.2	Työpajatyöskentelyn tarkastelua	59
7.3	Eettisyys ja luotettavuus	61
7.4	Juurruttaminen ja jatkokehittäminen	64
	Lähteet	68

Liitteet

Liite 1	KVANK:in laatukriteerit
Liite 2	Opinnäytetyön tarve
Liite 3	Tiedote työntekijöille opinnäytetyöstä
Liite 4	Suostumuslomake opinnäytetyöhön osallistumisesta
Liite 5	Tiedote asiakasraatilaisten opinnäytetyöstä
Liite 6	Power Point -esitys työpaja 1:ssä
Liite 7	Tavoitteenlaadintaprosessi arjessa
Liite 8	Skenaariotyöskentely
Liite 9	Aivoriihityöskentely
Liite 10	Palaute, työpaja 1
Liite 11	Kalanruotomalli
Liite 12	Palaute, työpaja 2
Liite 13	Oppaana-menetelmä
Liite 14	Palaute, työpaja 3
Liite 15	Esimerkkituotokset
Liite 16	Asiakasraatilaisten vastaukset
Liite 17	Tuotos
Liite 18	Kirjaamisjärjestelmän muutokset
Liite 19	Opinnäytetyön prosessin vaiheet

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriön Strategia 2030:n taustalla vaikuttavat maailmanlaajuiset megatrendit. Yksi näistä megatrendeistä on osallistuva yksilö. Tämä tarkoittaa, että ihmiset haluavat vaikuttaa enemmän elämäänsä liittyvissä asioissa ja kokea osallisuuden tunnetta. Näillä on yhteys ihmisten koettuun hyvinvointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a.)

YK:n yleissopimuksella on tarkoitus edistää vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksia. Tavoitteena on, että vammaisilla henkilöillä on mahdollisuus osallistuaan elämään ja he voivat tehdä omaan elämään liittyviä päätöksiä ja tulla kuulukuksi. (Ihmisoikeuskeskus 2020; Suomen YK-liitto 2019.) YK:n vammaissopimus näkyy Suomessa parhaillaan valmisteilla olevassa uudessa vammaispalvelulaissa. Sen tarkoituksena on mahdollistaa vammaisten henkilöiden osallisuus heidän elämäänsä liittyvässä päätöksenteossa ja heidän palvelujen järjestämisessä. (Valtioneuvosto 2020a.) YK:n yleissopimus on perusta myös KVANK:in (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta) työ- ja päivätoimintaan laadituille laatukriteereille. Niiden tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja edistää työllistymistä. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2019, 2–3.) Siun soten, joka on Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, vuoden 2019-2020 strategiaa ohjaavat Sosiaali- ja terveysministeriön mainitsemat megatrendit osallistuvasta yksilöstä. (Siun sote 2019a, 2, 41.)

Opinnäytetyön tarve nousi Siun soten vammaispalvelujen työ- ja päivätoimintojen asiakkailta ja työntekijöiltä (Huotari & Tiainen 2019a; Huotari & Tiainen 2019b). Opinnäytetyöllä haluttiin edistää työ- ja päivätoiminnoissa käyvien kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta heidän tavoitteiden laadinnassa. Tavoitteeseen pääsemiseksi pyrittiin vaikuttamaan työntekijöiden toimintatapoihin. Opinnäytetyö tehtiin työntekijöitä ja asiakkaita osallistavana toimintatutkimuksena, jonka tehtävänä oli laatia työväline tavoitteiden laadintaan.

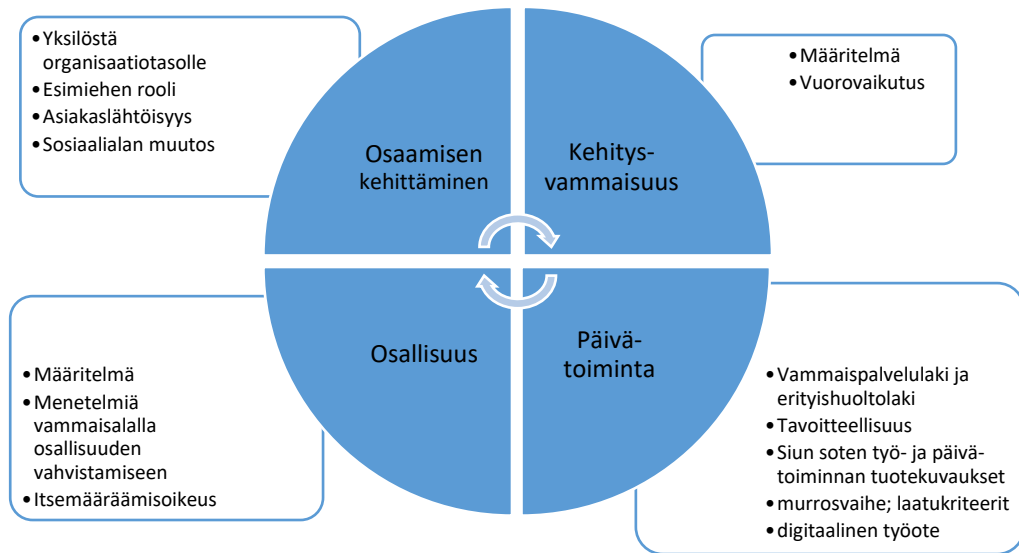
2 Keskeiset käsitteet

Vuonna 2008 astui voimaan YK:n vammaisten oikeuksien yleissopimus, joka tunnetaan kansainvälisesti lyhenteellä CRPD. Sillä pyritään turvaamaan vammaisten henkilöiden ihmisoikeudet ja perusvapaudet. (Koski 2016; Suomen YK-liitto 2015, 1, 4.) Suomessa yleissopimus ratifioitiin vuonna 2016 ja se astui voimaan 10.6.2016. Tämä edellytti muutoksia erityishuoltolakiin. (Koski 2016.) Lakiin (519/1977) lisättiin luku ”itseään määräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa” (42. §).

Sosiaalipalveluja tulisi kehittää siten, että asiakkaan ääni tulisi paremmin kuuluviin. Organisaatiokulttuurissa tulisi olla toimintatapoja, jotka tukevat asiakkaan osallistumista entistä enemmän. Asiakkaiden ja työntekijöiden tulisi työskennellä tasavertaisesti, jolloin tavoitteet määritellään yhdessä eikä työntekijän sanelemina. Vaikka oikeasti asiakaslähtöiset toimintatavat tuovat haasteita työntekijöille ja johtamiselle, ne myös antavat mahdollisuuksia kehittämistyölle. (Hyväri 2017, 43.)

Siun sotella on alkanut syksyllä 2018 työ- ja päivätoimintojen kehittäminen (Siun sote 2019b, 39), joka kuuluu tämän opinnäytetyöntekijän työtehtäviin. Työn sisältöjä pyritään muokkaamaan asiakkaiden tarpeita vastaaviksi Siun soten strategisten johtamisnäkökulmien, toimintaa ohjaavien arvojen sekä KVANK:in työ- ja päivätoimintoihin laadittujen laatukriteerien mukaisesti. Opinnäytetyö pohjautuu näihin ajatuksiin ja sen tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta työ- ja päivätoiminnoissa.

Opinnäytetyön toimintaympäristönä on kehitysvammaisten henkilöiden päivätoiminta. Opinnäytetyöllä haluttiin vaikuttaa työntekijöiden osaamisen kehittämiseen siten, että asiakkaiden osallisuus huomioitaisiin paremmin. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat kehitysvammaisuus, päivätoiminta, osallisuus ja osaamisen kehittäminen (kuvio 1).



Kuvio 1. Opinnäytetyön käsitteet.

2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Kehitysvammaisuuden diagnosoinnissa on mukana moniammatillinen, lääkäristä, psykologista, terapeutista ja lähipiiristä koostuva tiimi. Diagnoosin saaminen voi viedä yli vuoden, koska se perustuu useisiin lääketieteellisiin ja psykologisiin tutkimuksiin, toimintakyvyn arviointeihin ja lähipiirin haastatteluihin. (Verner 2018.) Vaikean kehitysvamman syytä ei pystytä selvittämään 30 %:ssa tapauksista. Lievemmissä kehitysvammoissa syy jää epäselväksi puolen kohdalla. (Verner 2017a.)

American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) määrittelee kehitysvammaisuuden vammaksi, joka syntyy lapsuus- ja nuoruusiässä ennen 18-vuoden ikää ja siihen kuuluu rajoitteita älyllisessä sekä adaptiivisessa toiminnassa. Jos älykkyyden mittauksessa testitulos IQ-testissä on enimmillään noin 70–75, se tarkoittaa, että henkilöllä on rajoitteita älykkyydessä. Adaptiivisella käyttäytymisellä tarkoitetaan käsitteellisiä, sosiaalisia ja käytännön taitoja, jotka opitaan arjessa. Käsitteellisiä taitoja ovat kieli- ja lukutaito. Sosiaaliin taitoihin kuuluu muun muassa itsetunto, sosiaalisten ongelmien ratkaisukyky, taito noudattaa sääntöjä sekä kyky välttyä uhriksi joutumiselta. Käytännön taidot

ovat päivittäisiä henkilön hoitoon liittyviä taitoja, kykyä huolehtia terveydenhoidosta, matkoista ja aikatauluista selviytymistä sekä turvallisuudesta huolehtimista. (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities 2020.) Henkilöllä, jolla on kehitysvamma, on siis vaikeuksia oppimisen, vuorovaikutuksen, ja ymmärryksen alueilla. Vamma voi vaikuttaa haitallisesti myös osallistumiseen esimerkiksi vapaa-ajalla tai työssä. (Tukiliitto 2019; World Health Organization 2020.)

Osallisuuden toteutumisen näkökulmasta on tärkeää, että kehitysvammaisen henkilö saa tarvittavat ja yksilölliset tukitoimet. (Tukiliitto 2019; Verner 2020). Oikealla tuella kehitysvammaisen asiakas voi kyetä ilmaisemaan myös omia valintojaan ja tekemään päätöksiä. Tilanteissa, joissa valintoja ja päätöksiä tehdään, kuten palvelusuunnitelman laadinnassa, on hyvä huomioida ympäristö. Kehitysvammaista henkilöä usein helpottaa tutussa paikassa toimiminen. Keskustelussa tulee edetä aihe kerrallaan asiakkaan tahdissa. Vuorovaikutuksessa ymmärtämisen apuna voi olla puhevammaisten tulkki, ja tarvittaessa tulee käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.) Puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiomenetelmillä (AAC) tarkoitetaan tunteiden ja ajatusten ilmaisemista muuten kuin puheella. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi eleet, viittominen, kuvien käyttö, tietokoneavusteinen kommunikaatio ja kirjoittaminen. (American Speech-Language-Hearing Association ASHA 2020.)

Kehitysvammaiselle henkilölle usein on helpointa ilmaista itseään, kun asiat ovat heille konkreettisia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a). Tämä näkyi myös Kehitysvammaliiton Onnistuneita valintoja -hankkeessa. Hankkeessa huomattiin, että kehitysvammaisille henkilöille on annettava kokemuksia erilaisista asioista, koska muuten he eivät useinkaan kykene tekemään toiveita monipuolisesti. Toiveita tehtiin vain niistä asioista, joista oli entuudestaan kokemusta. Kokemuksia lisäämällä kehitysvammaisilla henkilöillä lisääntyi kiinnostus uusia asioita kohtaan. (Harjajärvi 2015, 110.)

2.2 Päivätoiminta

Toikko (2012, 172–175) kuvaa sosiaalipalveluiden kenttää kolmikehäiseksi kokonaisuudeksi. Ensimmäinen eli sisimmäinen kehä on sosiaalipalveluiden ydin. Ydin on asiakkaan ja työntekijän välistä sosiaalista vuorovaikutusta. Se voi olla asiakkaan kanssa käytäviä keskusteluja yksin, ryhmässä tai yhteisötasolla. Toisen, keskimmäisen kehän, muodostavat apua ja tukea antavat palvelut. Näihin palveluihin kuuluu muun muassa asumispalvelut, päivätoiminta, työtoiminta ja vapaa-ajan palvelut. Näiden tukimuotojen on limityttävä yhteen ensimmäisen kehän kanssa. (Toikko 2012, 172–175.)

Kahden ensimmäisen kehän avulla voidaan päästä kolmanteen, uloimpaan keheeseen. Kolmas kehä, joka on siis myös tavoitekehä, liittyy sosiaaliseen osallisuuteen ja kansalaisuuteen. Päivätoiminta on siis yksi keino sosiaaliseen osallisuuteen pääsemiseksi. Sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan yhteiskunnalliseen toimintaan, järjestötoimintaan ja yhteisöihin, kuten perhe- ja ystävyys-suhteisiin, osallistumista sekä materiaaliseen hyvinvointiin osallistumista. (Toikko 2012, 175–176.)

Kaikille vammaispalvelun asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelma, joka ohjaa asiakasta hänelle sopivien palvelujen piiriin, kuten päivätoimintaan. Palvelusuunnitelman avulla myös tarkistetaan, ovatko henkilön saamat palvelut hänelle tarkoituksenmukaisia. Suunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten asioiden pohjalta päätetään henkilön palvelujen sisältö, määrä ja järjestämistapa. Suunnitelmaan on avattava myös, miten asiakasta tuetaan itsemääräämisoikeudessa. Palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisessa yhteistyössä henkilön ja hänen läheistensä kanssa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.)

Asiakkaan tulee saada päivätoimintaa viitenä päivänä viikossa. Sitä voidaan järjestää myös harvemmin, mutta tällöin sen on johdettava asiakkaasta itsestään. Päivätoiminta on tavoitteellista toimintaa. Sen tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä ja tukea itsenäisissä arjentaidoissa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 8 b §.; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019b.) Tavoitteisiin pääsemiseksi toiminta

koostuu erilaisista sisällöistä, kuten ruoan laitosta, luovasta toiminnasta, liikunnasta ja keskustelusta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 26; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b). Päivätoimintaan osallistuvien henkilöiden toiveet on huomioitava palvelua järjestettäessä. Asiakas voi vaikuttaa toimintapäivien määrän lisäksi toiminnan sisältöön, ja heitä on kuunneltava toimintaa suunniteltaessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b).

Päivätoiminta toteutetaan vaikeasti vammaisen henkilön kodin ulkopuolella (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 8 b §; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 26). Kunnan tilojen lisäksi toimintaa voi olla erilaisissa kulttuuri- ja liikuntapaikoissa sekä kolmannen sektorin palveluissa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan päivätoimintaa voidaan järjestää poikkeuksellisesti myös kotona, jos se vastaa paremmin henkilön tarpeisiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b.)

Kehitysvammaisten henkilöiden päivätoimintaa järjestetään vammaispalvelulain (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista), erityishuoltolain ja sosiaalihuoltolain perusteella (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b). Laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) säädetään vaikeavammaisille henkilöille tarkoitetusta päivätoiminnasta, josta kunta on järjestämisvastuussa. Päivätoimintaan liittyen vaikeavammaisuus määritellään seuraavasti:

Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttömä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoituksen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolain (710/1982) 27 e §:ssä tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 8 b §).

Päivätoimintaa on mahdollista saada myös erityishuoltolain perusteella. Henkilöille, joiden ”kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi” on olemassa laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Lain tarkoituksena on turvata kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemien palveluiden saanti, mikäli muut lait, kuten vammaispalvelulaki, eivät pysty sitä turvaamaan. Näiden palveluiden tulee

muun muassa tukea arjen toiminnoissa suoriutumista sekä vahvistaa yhteiskuntaan liittymisessä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 1 §; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b.) Mikäli henkilö on erityishuoltolain tarpeessa, hänelle on tehtävä erityishuolto-ohjelma, EHO. Sen laadinnassa on mukana asiakas itse tai häntä edustava henkilö. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 34 §; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.) Erityishuolto-ohjelmaan kirjataan kaikki henkilön erityishuoltolain perusteella saamat palvelut (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a).

2.2.1 Siun soten tuotekuvaukset työ- ja päivätoiminnasta

Siun soten vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnassa on käytössä tuotekuvauksia vaativasta päivätoiminnasta tuettuun työhön. Vaativasta päivätoiminnasta, päivätoiminnasta, työtoiminnasta ja avotyötoiminnasta on olemassa myös osa-aikaiset tuotekuvaukset. Osa-aikaisessa tuotekuvauksessa päivän pituus on enintään kolme tuntia eikä se sisällä ruokailua. Muuten osa-aikaiset tuotekuvaukset ovat samansisältöisiä kuin vastaavat kokopäiväiset. (Siun sote 2020a; Siun sote 2020b; Siun sote 2020c; Siun sote 2020d). Näiden tuotekuvausten lisäksi on olemassa työhönvalmennus ja palkkatyön tuki –palveluluokat (Siun sote 2020e; Siun sote 2020f). Palveluihin päästäkseen asiakkaalla on oltava voimassa erityishuolto-ohjelma, myönnetty palvelupäätös sekä ostajatahon maksusitoumus (Siun sote 2020a; Siun sote 2020b; Siun sote 2020c; Siun sote 2020d).

Siun soten vaativan päivätoiminnan ja päivätoiminnan tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan, elämänlaadun sekä elämänvalmiuksien edistäminen. Sosiaalisten suhteiden ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen kuuluvat myös tavoitteisiin. On palvelu sitten vaativaa päivätoimintaa tai päivätoimintaa, asiakas pääsee kokemaan elämyksiä sekä harjoittelemaan itsensä ilmaisua ja sopivia käyttäytymismalleja. Toiminta myös tuo asiakkaalle säännöllisen päivärytmin. (Siun sote 2020a; Siun sote 2020b.)

Vaativa päivätoiminta on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat henkilökohtaista apua ja tukea päivätoimintaan osallistuakseen. Jotta asiakkaalle myönnetään vaativaa päivätoimintaa, asiakas tarvitsee paljon henkilökohtaista ohjausta tai valvontaa tai hänellä on sellaista haastavaa käyttäytymistä, että hän on vaaraksi itselleen tai toisille. (Siun sote 2020a.) Päivätoiminta on tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky ei riitä työtoimintaan, avotyöhön tai tuettuun palkkatyöhön (Siun sote 2020b). Työtoiminta puolestaan on asiakkaille, jotka selviytyvät työtehtävistä melko itsenäisesti, mutta kuitenkin tarvitsevat työntekijän ohjausta. Työtoiminnan tavoitteena on kehittää ja ylläpitää asiakkaan työ- ja toimintakykyä, jotta hänellä voisi myöhemmin olla mahdollisuus siirtyä avotyöhön, palkkatyöhön tai ammatilliseen koulutukseen. Työtoiminta tapahtuu toimintakeskuksissa. (Siun sote 2020c.)

2.2.2 Päivätoiminnan murros ja laatukriteerit

Nykyisin sanan ”päivätoiminta” rinnalle on tullut termi ”osallisuutta edistävä toiminta”. Sen koetaan kuvaavan toiminnan sisältöä paremmin. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2019b.) Kehitysvamma-alan neuvottelukunta (KVANK) on laatinut työ- ja päivätoimintaan eli osallisuutta tukevaan toimintaan 10 laatukriteeriä, joiden on tarkoitus ohjata toimintaa osallisuuden edistämiseen (liite 1) (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2019, 3).

KVANK on perustettu vuonna 2008. Se on epävirallinen, kaikille avoin, julkisista toimijoista ja järjestöistä koostuva verkosto. KVANK on perustettu edistämään YK:n vammaisten oikeuksien yleissopimuksen toteutumista Suomessa. Verkon tarkoituksena on viedä eteenpäin vammaispuolella asumisen sekä työ- ja päivätoiminnan palvelujen laatua itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja valinnan mahdollisuuksien näkökulmasta. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2020.)

Työ- ja päivätoimintaan laadittuja KVANK:in laatukriteerejä ei vielä ole lainsäädännössä, mutta esimerkiksi Paanetoja (2019, 3, 44) mainitsee Vammaisten työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoiminnan uudistaminen -selvitysraportissaan,

että laatukriteereiden toivotaan sisältyvän uuteen lakiin. Lakiuudistuksessa on tarkoitus yhdistää sosiaalihuoltolaki ja erityishuoltolaki yhdeksi laiksi. Paanetojan ehdotuksen mukaan työllistymistä tukevan toiminnan edistämiseksi aloitetaan Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Työ- ja elinkeinoministeriön työkykyohjelmaan pilottihanke, jonka hakemusoppaassa on mainittu laatukriteerit. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020b, 3, 21–22.)

Työ- ja päivätoiminnan sisältöön on vaikuttanut paljon myös vuonna 2016 voimaan astunut lakimuutos kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Lakimuutoksella edistetään kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja tiukennetaan rajoitustoimenpiteisiin oikeutettua toimintaa. (42. §.).

2.2.3 Digitaalinen työote päivätoiminnoissa

Digitalisaatio näkyy vahvasti valtiovarainministeriön toiminnassa. Tarkoituksena on, että julkishallinnon palvelut digitalisoituvat, jolloin julkisia palveluja voidaan käyttää missä vain ja milloin vain. Palvelujen digitalisoinnissa pyritään siihen, että se olisi asiakkaalle helppokäyttöinen ja houkutteleva palvelunkäytön muoto. (Valtiovarainministeriö 2020a.) Saavutettavuus on myös yksi YK:n vammaisyleissopimuksen sisältävistä asioista (Ihmisoikeuskeskus 2020).

Saavutettavien digipalvelujen edistämiseksi Euroopan parlamentti ja neuvosto laativat saavutettavuusdirektiivin vuonna 2016. Direktiiviä seurasi kansallinen lainsäädäntö, joka astui voimaan vuonna 2019. Tällä pyritään saamaan julkisen hallinnon digitaalisista palveluista eli verkkosivuista ja mobiilipalveluista sellaisia, että ne ovat kaikkien ihmisten ymmärrettävissä ja täten jokaisen käytettävissä. Digitaalisten palvelujen tulee lain mukaan olla verkkosivustojen osalta 23.9.2020 ja mobiilisovellusten osalta 23.6.2021 lain edellyttämällä tasolla. (Valtiovarainministeriö 2020b.)

Digitaalisten viranomaispalvelujen tulemisen takia ihmiset tarvitsevat tukea digitaalisten taitojen vahvistamisessa. Valtiovarainministeriön digituella pyritään vahvistamaan jokaisen kansalaisen digitaalisia taitoja. Digitukea saa eri toimijoilta, kuten kunnilta,

järjestöiltä ja hankkeilta. (Valtiovarainministeriö 2020c.) Honkalampisäätiön #Ihan Diginä! -hanke on STEAN (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) rahoittama hanke, joka edistää kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta digitaalitoja vahvistamalla. Tämä tapahtuu yhteisökehittämisellä eli tärkeässä roolissa ovat myös läheiset sekä asumisen ja päivätoiminnan työntekijät. Hanke on Siun soten yhteistyökumppani. Toiminta näkyy Siun soten työ- ja päivätoiminnoissa, koska hankkeen yhtenä tavoitteena on digimpi päivätoiminta. (Honkalampi 2020.)

Myös KVANK:in laatukriteereissä on mainittu useaan otteeseen teknologian hyödyntäminen ja siinä asiakkaan ohjaaminen. Asiakasta tulisi tukea muun muassa sosiaalisen median käytössä, internetistä tiedonhakemisessa ja työhön liittyvien teknologiataitojen harjoittelussa. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2019, 10–14.) Sosiaalialalla yleisesti teknologian kehittyminen ja tulo työhön lisää uusia mahdollisuuksia, mutta tuo myös haasteita työskentelyyn ja kehittämiseen. Tästä esimerkkinä on sähköisen asioinnin ja sosiaalisen median käytön lisääntyminen alalla. (Kananaja 2017, 449–450.)

2.3 Osallisuus

Suomessa yhdeksi vammaispolitiikan periaatteeksi on mainittu se, että vammaisilla henkilöillä on oikeus osallisuuteen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a). Sosiaali- ja terveysministeriö on kuvannut osallisuutta siten, että ihminen pääsee osalliseksi vaikuttamisessa, mukana olossa, huolenpidossa ja hyvinvoinnissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b). Osallistumisen oikeudesta säädetään Suomessa esimerkiksi perustuslaissa, kuntalaissa, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos kuvaa asiakkaan ja osallisuuden välistä suhdetta kahdella tavalla:

- 1) Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.
- 2) Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019d.)

Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi (2017, 23, 25, 30, 38–39) ovat tutustuneet useisiin teorioihin, jotka liittyvät osallisuuteen. Sen perusteella he näkevät osallisuuden koostuvan eri näkökulmista. Osallisuudella omaan elämään tarkoitetaan, että henkilö voi hallita elämänsä ja hänellä on itsemääräämisoikeus. Oman elämän osallisuutta voidaan tukea riittävällä toimeentulolla sekä oikeanlaisilla palveluilla. Tärkeää on se, että henkilö kokee olevansa kuultu ja ymmärretty eri yhteisöjen keskuudessa. Osallisuus vaikuttamisprosesseihin tarkoittaa, että henkilö pääsee vaikuttamaan palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa. Kun henkilö pääsee vaikuttamaan asioihin, se tuo myös vaikuttumisen tunteen. Osallisuus paikallisesti, toteutuu silloin, kun liitytään erilaisiin hyvinvointia tuottaviin yhteisöihin sekä merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin. Voidaan puhua paikallisesta hyvästä. Tällöin henkilö tuntee olevansa yhdenvertainen toisten kanssa. Paikallista osallisuutta voidaan tukea mahdollistamalla henkilölle lähellä olevia kaikille avoimia tiloja, kuten kylätalot, puistot ja matalan kynnyksen tilat. (Isola ym. 2017, 23, 25, 30, 38–39)

Talentia (2017, 16), sosiaalialan ammattiliito, kuvailee palvelun käyttäjän osallisuutta siten, että hän saa tietoa omaan elämään liittyvistä asioista. Lisäksi hän pääsee ilmaisemaan mielipiteensä ja vaikuttamaan omaa elämää koskeviin asioihin. Talentia pitää osallisuutta tunteena voimaantumista ja tasavertaisuudesta. Siihen kuuluu myös asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntäminen sekä itsemääräämisoikeus.

Valkaman (2012, 78–79) väitöskirjan mukaan jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan pitäisi päästä vaikuttamaan palveluihinsa. Asiakas myös kokee palvelunkäyttäjänä keskeisimmäksi roolikseen aktiivisen asiakkuuden. Tähän sisältyy se, että asiakkaalla on mahdollisuus valita ja vaikuttaa ja näin lisätä omaa osallisuuttaan. Palveluihin vaikuttamista tulisi olla niin henkilökohtaisella tasolla kuin laajemminkin palveluiden kehittämisessä. Asiakkaat haluavat tulla kuulluksi omiin palveluihin liittyvissä asioissa. (Valkama 2012, 78–79.)

2.3.1 Osallisuus tässä ajassa

Euroopan Unioni (EU) ottaa kantaa vammaisten henkilöiden oikeuksiin osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. EU:n näkökulmana on, että jäsenmaat huomioivat vammaiset ihmiset politiikan eri aloilla ja tehdessään lainsäädäntöä. EU:n vammaisstrategia 2010-2020 sisältää tiivistetysti

- 1) esteettömyyden liikenteessä, ympäristössä, viestinnässä ja palveluissa,
- 2) osallistumisen yhteiskunnalliseen ja taloudelliseen toimintaan, kuten osallistumisen asuinpaikan valintaan sekä osallistumisen urheiluun, vapaa-aikaan ja kulttuuriin,
- 3) yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden,
- 4) vammaisten henkilöiden työllisyyden parantamisen,
- 5) yhdenvertaisen pääsyn laadukkaaseen koulutukseen ja mahdollisuuden elinikäiseen oppimiseen,
- 6) sosiaalisen suojelun ja osallisuuden huomioimisen esimerkiksi sosiaalihuoltojärjestelmän avulla,
- 7) yhdenvertaisen pääsyn laadukkaaseen terveydenhuoltoon ja
- 8) vammaisten henkilöiden oikeudet ulkopoliitikassa. (Euroopan komissio 2010, 1–5.)

Asiakkaan osallistumisen toimintamalli -osahanke kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihankkeeseen. Osahanke toteutettiin vuosina 2016-2018. Hankkeessa luotiin valtakunnallinen toimintamalli, jolla ohjeistetaan, kuinka asiakkaat voivat osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Sotepalvelutilanteissa asiakkaan osallistumisen toimintamalliin on kirjattu, että osallisuuden ytimenä on vuorovaikutus, kohtaaminen, sopiminen ja vastuu. Osallisuutta on se, että asiakas osallistuu aktiivisesti omaan palveluun, päätökset tehdään yhdessä sekä sitoudutaan omahoitoon ja palvelusuunnitelmaan. Jotta osallistuminen voisi toteutua, asiakkaan pitää tulla kuulluksi ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa palveluunsa. Asiakkaalla on oikeus tukihenkilöön palvelutilanteissa. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 3, 41.)

Koivisto, Isola ja Lyytikäinen (2018, 4, 8, 11) ovat tehneet Innokylästä innovaatiokatsauksen liittyen osallisuuden toimintamalleihin. Innokylä on internetistä löytyvä kansallinen innovaatioympäristö. Tässä katsauksessa osallisuus jaettiin osa-alueisiin Isolan ym. mukaan eli osa-alueita ovat osallisuus omassa elämässä, osallisuus vaikuttamisen prosesseissa ja osallisuus paikallisesta hyvästä.

Katsauksessa kävi ilmi, että suurin osa Innokylään tehdyistä osallisuuden toimintamalleista koski osallisuutta omassa elämässä. Mallit pyrkivät pääasiassa vahvistamaan yksilön voimavaroja, kuten osaamista, elämänhallintaa ja toimintavalmiuksia. Innokylästä löytyi kuitenkin myös joitakin malleja, joissa vahvistettiin muiden kuin asiakkaiden valmiuksia asiakkaan omaan elämään osallistumisessa. Toimintamallit oli kohdistettu pääasiassa ikäihmisille, mutta myös vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. (Koivisto ym. 2018, 11.)

Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa tarkoitti, että asukkaan tai asiakkaan on mahdollista vaikuttaa omalla tiedollaan ja kokemuksellaan kehittämisessä ja päätöksenteossa. Näissä malleissa oli mainittu esimerkiksi kansalaisraati, yhteisökokoukset, kokemustiedon ja ruohonjuuritason tiedon siirtäminen päätöksentekoon sekä kokemusasiantuntijat. Mallit oli joko kohdennettu asukkaille tai asiakkaille tai heidän omaisilleen, joskus ammattilaisille. Näiden mallien kohdalla ei ole mainittu vammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä kohderyhmänä. (Koivisto ym. 2018, 14.)

Osallisuus paikallisesta hyvästä tarkoittaa elämän merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita. Tähän kuuluvilla toimintamalleilla pyritään lisäämään yhteisöjen jäsenenä toimimista ja vähentämään syrjäytymistä. Malleissa on esimerkiksi maaseudun ikäihmisille kulttuuritarjontaa ja naapuruston sosiaalisten suhteiden vahvistamista. Näissäkään malleissa ei ole suoraan mainittu vammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä kohderyhmänä, vaan ne on suunniteltu kyläyhteisöille, maaseuduille tai kaupunkialueen nuorille. (Koivisto ym. 2018, 18.)

2.3.2 Keinoja osallisuuden edistämiseksi vammaisalalla

Marinin hallituksen (2019-2023) yhtenä tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Vaikka Suomessa tehdään töitä ihmisoikeuksien eteen, ei vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus muihin ihmisiin nähden läheskään aina toteudu. Tämä näkyy vammaispalveluissa siten, että palveluja ei saada silloin kuin pitäisi ja asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ei aina vastata. Yksilöllisiin tarpeisiin vastaamista pyritään edistämään tulevassa vammaispalvelulain uudistuksessa. Tähän yhtenä esimerkkinä on kehitysvammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeileminen. (Valtioneuvosto 2020b.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin keksimisestä tunnetaan Englannissa ja Skotlannissa sosiaalipolitiikassa työskennellyt Simon Duffy. Henkilökohtaista budjetointia Duffy alkoi työstää vuodesta 1999 alkaen. (Citizen Network 2020.) Henkilökohtaisella budjetoinnilla tarkoitetaan rahasummaa, jonka yksilö voi käyttää haluamaansa ja tarvitsemaansa tukeen ja palveluun. Tuen ei tarvitse olla vain sosiaali- ja terveystalveluja, vaan budjettia voidaan käyttää myös esimerkiksi liikuntaan, kulttuuriin ja vapaa-aikaan. Budjetti tehdään asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan ja se perustuu asiakkaan toiveisiin. Asiakas on itse osallisena palvelujensa suunnittelussa. (Rousu 2019, 4–5, 11, 31.)

Duffyn artikkelissa Person centred planning and system change kerrotaan henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvästä suunnittelusta. Se auttaa kehitysvammaisia henkilöitä saamaan elämältään, mitä he haluavat sekä saavat siihen oikeanlaisen tuen. Yksilöiden toiveiden ja tarpeiden lisäksi prosessissa huomioidaan myös resurssit, kuten saatavissa olevat palvelut, yhteisöjen tarjoamat mahdollisuudet ja rahoitus. Palvelut muokataan yksilölle sopiviksi ja palvelun toteutumista seurataan. Yksilökeskeisellä suunnittelulla kehitysvammaisen henkilö voi saavuttaa kaikille kuuluvat kansalaisuuden perusedellytykset. Näitä ovat itsemääräämisoikeus, oma asuinpaikka ja mahdollisuus valita keiden kanssa asuu sekä mahdollisuus tyydyttää taloudellisesti itse tarpeitaan. Lisäksi kansalaisuuteen kuuluu kyky asettaa tavoitteita elämälleen, saada itselle sopivaa tukea ja mahdollisuus osallistua yhteisöihin. (Duffy 2004, 15, 17–19.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelussa on tärkeää, että asiakkaalla on riittävät taidot suunnitteluprosessin johtamiseen ja päätöksien tekemiseen. Koska palveluiden ja tukien tulee vastata asiakkaiden tarpeita, toiveita ja tavoitteita, asiakkailla on oltava riittävästi tietoa palveluista. Vain tällöin valintoja voidaan oikeasti tehdä. (Carter & Orlowski 2015, 1, 6; Duffy 2004, 16–17.) Carter ja Orlowski (2015, 15) tekivät tutkimuksessaan *A Right to Person-Centered Care Planning* (Oikeus yksilökeskeiseen hoitosuunnitelmaan) johtopäätöksen, että nykyisiä yksilökeskeisen suunnittelun järjestelmiä pitäisi arvioida uudelleen. Asiakkaiden, valtion virastojen ja palvelujen tarjoajien tulisi tehdä yhteistyötä. Tällä yhteistyöllä voitaisiin varmistaa yksilökeskeisen hoidon toteutuminen.

Suomessa on myös kokeiltu henkilökohtaista budjetointia. Henkilökohtaisesta budjetoinnista oli vammaispalveluissa pilottihanke vuosien 2010-2013 aikana. Tämä kuului Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammaisten palvelusäätiön ”Tiedän mitä tahdon!” -hankkeeseen. (Eriksson 2013, 9.) Henkilökohtaista budjetointia oli myös vuosina 2016-2019 Avain kansalaisuuteen -hankkeessa, jonka tavoitteena oli lisätä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanvapautta. Hankkeella pyrittiin myös edistämään työtettä asiakaslähtoisemmäksi siten, että asiakkaat voivat olla mukana palvelujen kehittämisessä. (Henkilökohtainen budjetointi 2020.)

”Tiedän mitä tahdon!” -hankkeen henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilussa ja Avain kansalaisuuteen -hankkeessa saatiin aikaan hyviä tuloksia. Asiakkaat saivat muutettua elämäänsä haluamaansa suuntaan. Koska he pystyivät esittämään toiveensa, saatu palvelu oli sellaista, mitä he tarvitsivat. (Eriksson 2013, 5; Rousu 2019, 21.) Avain kansalaisuuteen -hankkeessa työntekijät kokivat hyväksi sen, että asiakkaille pystyttiin antamaan vaihtoehtoja, jotka ovat palvelleet paremmin asiakkaiden tarpeita. Kehittämispisteeksi nousi puolestaan tiedon lisääminen niin asiakkaille, työntekijöille kuin palvelutuottajillekin. (Rousu 2019, 24, 28.) ”Tiedän mitä tahdon!” -hankkeen tutkimus osoitti sen, että itsemääräämisoikeuteen voi vaikuttaa työntekijän vallankäyttö. Hankkeen loppuraportin mukaan työntekijä voi vaikuttaa huomaamattaan asiakkaan henkilökohtaisen budjetoinnin valintoihin, vaikka hän yrittäisi ottaa asiakkaan näkökulman huomioon. Vammaistyötä tulisi

kehittää siten, että asiakkaan ääni ja tarpeet otetaan paremmin huomioon. (Eriksson 2013, 5–6, 109.)

Myös Siun sotella on kokeiltu henkilökohtaista budjetointia kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten henkilöiden palvelujen tarjoamisen muotona vuosina 2017–2019. Kokeilu oli osa Sosiaali- ja terveysministeriön Palvelut asiakaslähtöisiksi -hankkeen palvelusetelikokeilua ja se jäi yhdeksi Siun soten palvelumuodoksi. (Siun sote 2020g.)

Siun sotessa tehdään vammaispalveluissa asiakkaiden kanssa yksilökeskeiset elämänsuunnitelmat (YKS), jotta esimerkiksi työ- ja päivätoiminnoissa voidaan hyödyntää tietoa asiakkaan omista toiveista ja tarpeista. Yksilökeskeinen suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. (Juvonen 2018.) Suunnitelma voi sisältää unelmien ja toiveiden lisäksi tietoa mm. peloista, avun tarpeesta, osamisesta, kommunikoinnista, tärkeistä ihmisistä, rutiineista ja henkilölle tärkeistä asioista. Asiakkaiden halutessa suunnitelman teossa voi olla asumisen työntekijän lisäksi mukana asiakkaalle tärkeitä ihmisiä, kuten omaisia ja työ- ja päivätoiminnan työntekijöitä. (Juvonen & Kankainen 2017, 1–2.) Suunnitelma on asiakkaan henkilökohtainen, joten se on asiakkaalla itsellään säilytettävänä (Juvonen 2018).

Itsemääräämisoikeus nähdään tärkeänä asiana niin Kehitysvammaliitossa kuin Talentiasakin (Kehitysvammaisten tukiliitto 2019, 9; Talentia 2017, 12). Talentian ammattieettisissä ohjeissa sanotaan, että työntekijän pitää antaa asiakkaille tietoa vaihtoehtoista ja niiden seurauksista, jotta valintojen tekeminen on mahdollista. Työntekijöiden pitää kouluttautua itsemääräämistä tukevien toimintamallien käyttöön. (Talentia 2017, 12–13.) Kehitysvammaisten tukiliiton vuoden 2020 toimintasuunnitelmassa on nostettu tavoitteeksi kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden, ja täten itsemääräämisoikeuden, edistäminen. Tähän pyritään esimerkiksi antamalla koulutusta päivätoimintayksiköihin osallisuuden edistämisestä. Viestinnässä Kehitysvammaliitto painottaa tietoa valintojen ja päätösten tekemisestä ja niiden tukemisesta. (Kehitysvammaisten tukiliitto 2019, 6, 9.)

Yhdysvalloissa Kansallinen resurssikeskus tuetulle päätöksenteolle (NRC-SDM) edistää osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tarjoamalla kehitysvammaisille henkilöille ja vanhuksille tukea päätöksentekoon (National Resource Center for Supported Decision-Making 2020). Tuetulla päätöksenteolla tarkoitetaan, että toinen henkilö auttaa tukea tarvitsevaa henkilöä tekemään itse omaan elämäänsä liittyviä valintoja ja päätöksiä. Päätöksentekoa voidaan tukea esimerkiksi asioiden selkiyttämällä, vaihtoehtojen ja seurausten kertomisella ja päätöksenteon harjoittelulla. (Tukiliitto 2017.)

Kansallinen resurssikeskus on tutkinut tuetussa päätöksenteossa mukana olleiden kehitysvammaisten henkilöiden ja lähihenkilöiden kokemuksia tuetusta päätöksenteosta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kehitysvammaisista vastaajista yli puolet kokivat tuetun päätöksenteon lisäävän heidän luottamustaan, antavan kyvyn tehdä enemmän asioita ja tekevän heidät onnellisemmiksi. Myös lähihenkilöt, jotka eivät ole huoltajia, kokivat, että tuettu päätöksenteko on antanut kehitysvammaiselle henkilölle edellä mainitut asiat. Tämän lisäksi lähihenkilöt näkivät, että kehitysvammaiset henkilöt, jotka ovat kokeilleet tuettua päätöksentekoa, haluavat kokeilla enemmän asioita ja tuetun päätöksen teon avulla he saavat tehdä, mitä haluavat. (The National Resource Center for Supported Decision-Making 2016, 21.)

Osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta voidaan tukea eri tavoin. Verneriin, Kehitysvammaliiton johtamaan, alan toimijoiden yhteiseen verkkopalveluun on kerätty itsemääräämistä tukevia työvälineitä, joita voidaan hyödyntää asiakastyössä. Näillä välineillä voidaan tukea mm. osallisuutta, valintojen tekoa, kommunikaatiota ja oman näköisen elämän suunnittelua. (Vernerin 2017b.) Siun soten vammaispalveluissa asiakkaiden osallisuutta edistetään esimerkiksi asiakasraadeilla, asiakaskyselyillä ja vertaisasiantuntijuudella. Siun sote pitää tärkeänä, että asiakkaiden kohtaamisessa vuorovaikutus on onnistunutta ja asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. (Siun sote 2019a, 41.)

2.4 Osaamisen kehittäminen

Yksi asiakaspalvelun laatuun vaikuttava tekijä on henkilöstön osaaminen (Juuti 2015, 64). Rutiineja ja käytänteitä voidaan muuttaa kehittämällä uusia välineitä, vaikuttamalla toimintaympäristöön sekä reflektoimalla. Tavoitteellisessa oppimisessa tärkeässä roolissa on oppijan reflektio- eli itsearviointivalmiudet. (Ruohotie 2000, 35, 81, 93.) Kehittämisen ja siten myös reflektoinnin pitäisi olla koko työyhteisöä koskeva asia ja kehittämistä pitäisi tapahtua koko ajan. Tämä tarkoittaa sitä, että välillä pitää jättää vanhoja tapoja taakse, että tilalle mahtuu uutta. (Kupias, Peltola, Pirinen 2014, 217.)

2.4.1 Yksilön oppimisesta organisaation osaamiseen

Organisaation oppiminen voidaan jaotella kolmeen tasoon, jotka ovat yksilötaso, ryhmätaso sekä organisaation ja verkoston taso. Vaikka keskiössä on yksilön oppiminen, tarvitaan usein kuitenkin useamman henkilön oppimista eli ryhmätason oppimista. (Viitala 2013, 171–172.) Yksilöiden oppiminen ei välttämättä kehitä koko yhteisöä. Vaikka eri yksilöt kehittyisivät paljonkin, heidän osaamisensa ei aina saavuta muita yhteisön jäseniä. Tällöin koko yhteisö ei pääse kehittymään. Koko työyhteisön kehittäminen puolestaan edistää myös yksilön kehittymistä. Työyhteisö on vahvempi, kun sen jäsenet oppivat yhdessä. (Kupias ym. 2014, 183–184, 234). Tiimityöskentely lisää tuottavuutta, ja tulokset ovat parempia verrattuna yksilötyöskentelyyn (Ojala 2018, 135–136). Kun on saavutettu ryhmätason oppiminen, uudistuminen näkyy paremmin myös asiakkaille. Organisaatiotason oppimisesta puhutaan silloin, kun osaaminen ei ole ihmisistä kiinni, vaan organisaatio on osannut hyödyntää osaamisesta tulleen tiedon. Tällöin organisaatio on esimerkiksi luonut toimintamalleja, jotka ovat organisaatiossa silloinkin, kun työntekijät vaihtuvat. (Viitala 2013, 171–172.)

Osuva-hankkeen (Osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa) loppuraportista kävi ilmi, että työtä ei saada kehitettyä yhden työntekijän voimin. Muutokset syntyvät vasta, kun innovatiivisuus on työyhteisötasoista. (Heikkilä, Jantunen, Kurki, Mäkelä, Naaranoja, Pekkarinen,

Piippo, Saarisilta, Sankelo, Sinervo, Sulander, Suomi, Tuomivaara, Tuulaniemi & Valtanen 2015, 261.) Yksilöiden osaaminen pitäisi jakaa, jotta siitä tulisi ryhmätason osaamista. Tämä vaatii työntekijöiltä yhdessä työskentelyä, jolloin uudesta asiasta voidaan saada aikaan yhteinen näkemys. Tähän on olemassa erilaisia työskentelytapoja. (Ojala 2008, 239.) Esimerkiksi tiimityöskentely on hyvä oppimisen menetelmä. Siinä tiimiläisillä on yhteinen selkeä tavoite, jonka eteen työskennellään. Tiimityöskentelyssä tapahtuu ammatillista kasvua muiden tiimiläisten tuen, mallioppimisen ja reflektion keinoin. (Viitala 2013, 202–203.)

Reflektoinnissa pysähdytään miettimään, arvioimaan ja kyseenalaistamaan omaa toimintaa (Kupias ym. 2014, 219). Reflektointi voidaan jakaa kolmeen tasoon. Ensimmäisessä tasossa paneudutaan omaan tutkiskeluun ja mietitään mitä tunnetaan. Toisessa tasossa reflektoidaan sitä, miten toimitaan eli keskitytään siihen, onko toiminta oikeanlaista. Kolmannessa ja syvällisemmässä tasossa käsitellään sitä, miksi toimitaan siten kuin toimitaan. (Kupias ym. 2014, 217; Ruohotie 2000, 77.)

Juutin (2015, 100) mukaan yhteiset reflektointihetket ovat tärkeitä yhteisen osaamisen kehittämisessä. Kun työyhteisö käy yhdessä reflektoiden työtään ja palveluprosesseja läpi, he voivat luoda uusia asiakkaille sopivia toimintamalleja. Ruohotiekin (2000, 77–78, 93) kuvaa, että yksilön osaamisen kehittämisessä ja tavoitteellisessa oppimisessä itsereflektio eli itsearviointi on isossa roolissa. Oppimisen kannalta on tärkeää, että reflektoinnissa tapahtuu empowerment, jolloin oppijalla tulee kokemus voimistamisesta ja omien voimavarojen vapauttamisesta. Tällöin hänellä on voimia toimia kriittisesti arvioivalla työskentelytavalla. Käsitteen empowerment saavuttaminen vaatii vapauden tunnetta, tasa-arvoa sekä kykyä ja osallistumista kriittiseen arviointiin. Reflektoinnista kannattaa tehdä osa palaverien arkea, jolloin kehittämistä tapahtuu koko ajan. Palavereissa voidaan yhdessä miettiä syvällisemmin työn sisältöjä ja ideoida uusia toimintamalleja. (Kupias ym. 2014, 220.)

Osaamisen kehittämisen perustana ovat työyhteisön perustehtävä ja työn tavoitteet (Kupias ym. 2014, 78; Ojala 2018, 157–158). Ammatillisessa kehittämisessä

tarvitaan uudistavaa eli transformatiivista oppimista, jossa kehittäminen liittyy organisaation tavoitteisiin. Ensin selvitetään, mikä tieto on organisaation ja työn kannalta tärkeää, jonka jälkeen tieto siirretään käytäntöön. Arjessa kerätään kokemuksia kehittämisen toimivuudesta. Kehittämisessä on organisaation tavoitteiden lisäksi otettava huomioon reflektioiva työote. (Ruohotie 2000, 35–36.) Myös Viitalan (2013, 179) mukaan osaamisen kehittämisen pitäisi linkittyä organisaation strategiaan ja näin hyödyttää organisaation perustehtävää ja osaamistarpeita.

Organisaation strategian tulisi ohjata osaamistarpeita ja ajatusta, miten tulevaisuuteen vastataan. Osaamisen kehittämisessä pitäisi katsoa tulevaisuuteen, koska työympäristöt ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat koko ajan. (Kupias ym. 2014, 214; Ojala 2018, 171–172.) Yksi osaamisen johtamisen helpottamisen työkalu on vuosikello, johon voi avata organisaation osaamisstrategiaa. Tähän strategiaan tulisi ensin selvittää osaamistarpeet, joista poimitaan strategiset osaamiset. Näiden tärkeimpien osaamisten laatua tulee seurata. Sitten tulee selvittää osaaminen, jota jo löytyy. Myös puuttuvan osaamisen etsiminen on tärkeää, että tätä osaamista voidaan hankkia ja kehittää. On myös mietittävä, miten osaaminen hallitaan, jaetaan ja hyödynnetään, jotta oikea osaaja löytyy tarvittaessa ja täten osaaminen saadaan hyödynnettyä. Osaamisen seuranta ja hallinta on hyvin tärkeää, koska siinä on kyse organisaation menestyksestä. (Ojala 2018, 165–166.)

Siun soten strategia on tiivistetty sanontaan: ”Turvaamme arkeasi”. Tämä tarkoittaa muun muassa vaikuttavaa ja laadukasta palvelua ja hoitoa, digitalisaation hyödyntämistä työssä ja palvelun saatavuutta esimerkiksi verkon välityksellä. Strategiaan sisältyy myös onnistunut asiakaskohtaaminen sekä osaava henkilöstö. (Siun sote 2020h.) Siun soten vammaispalveluissa asiakastyö on isossa roolissa, joten työntekijöiden vuorovaikutustaitoja ja ammatillista osaamista sekä sen kehittämistä pidetään tärkeänä asiana. Näitä asioita tuetaan koulutuksilla sekä esimiestyöllä. (Siun sote 2019a, 41–42.)

2.4.2 Esimiehen rooli työntekijöiden osaamisen kehittämisessä

Johtamisen toiminnalla on merkitystä työntekijöiden osaamisen kehittämisessä (Hyväri 2017, 42; Uutela 2019, 128). Esimiehen tulee kannustaa ja tukea työyhteisöä, että työyhteisön jäsenet ideoisivat ja näin kehittäisivät toimintaansa. Tukea tulee antaa myös ideoiden käsittelyssä ja niiden toimintaan saattamisessa. (Heikkilä ym. 2015, 262.) Osaamisen kehittämisessä tärkeää on, että johdon toimintatavat ovat oikeudenmukaisia, läpinäkyviä, välittäviä ja keskustelevia. Myös johdolta vaaditaan reflektointia työtetä. Johto tarvitsee oikeanlaisia työvälineitä, jotka auttavat huomaamaan, kokoamaan, mallintamaan ja juurruttamaan kehittämistoimintaa. (Heikkilä ym. 2015, 265.) Huolimatta erilaisista koulutuksista, itse oppiminen tehdään konkreettisesti työpaikalla. Tämän takia esimiesten on järjestettävä työ sellaiseksi, että oppiminen mahdollistuu työyhteisössä. (Kupias 2014, 200.)

Esimies voi vaikuttaa hyvän oppimisilmapiirin luomiseen. Tällöin esimies kannustaa keskusteluun, kuuntelee, oivalluttaa ja antaa positiivista palautetta työntekijöille. Esimiehen tulee olla kiinnostunut tiimiläisistä ja kysellä heidän näkemyksiään oikeasti kuunnellen. Jokaiselle on annettava mahdollisuus saada äänensä kuuluviin, esimerkiksi parityöskentelyn avulla. Ilmapiiriin vaikuttaa myös se, että on kerrottu selkeästi palaverin aihe ja tavoite. Oppimisilmapiirin luominen on pitkäjänteistä työtä ja se syntyy useiden samansuuntaisten tekojen seurauksena. (Kupias ym. 2014, 177, 227.) Osuva-hankkeessa huomattiin, että innovatiivisen toiminnan onnistumisen kannalta tärkeässä roolissa ovat työilmapiiri, työnimu ja työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet (Heikkilä ym. 2015, 260).

Ilmapiirin ja kehittämisen näkökulmasta on otettava huomioon myös tunteet, niin esimiehen omat kuin hänen työntekijöidensäkin. Esimiehen on tunnistettava omia tunteitaan, koska hänen tunteensa tarttuvat työntekijöihin. Hänen tulee myös ilmaista ne avoimesti, ettei anna itsestään kylmää ja ristiriitaista kuvaa. Kehittämistä edistävät tunteet ovat myönteisiä, jolloin työote on ratkaisukeskeinen. Työntekijöille voidaan tuottaa iloa oppimisesta edistävällä ilmapiirillä, koska ideoiminen ja tuloksien aikaan saaminen antavat iloa. (Kupias ym. 2014, 181, 183.)

Esimiehen kuuluu tunnistaa ja antaa positiivista palautetta työntekijöille, jotka kehittävät työtään (Heikkilä ym. 2015, 263). Uutelan (2019, 115, 123) väitöskirjan mukaan virheistä oppiminen on yksi työtä tekemällä oppimisen muoto. Virheistä oppiminen kuitenkin vaatii, että esimiehet antavat työntekijöille palautetta sekä peilaavat kokeiluja organisaation tavoiteltuihin toimintatapoihin. Palautteen antamisen tulisi olla sellaista, että työntekijä itse oivaltaisi, miten hänen tulisi toimia. Työntekijät pitivät esimieheltä saamaa palautetta hyvänä oppimisen edistäjänä. Väitöskirjan haastateltavien mukaan työtä tekemällä oppii, kun saa palautetta ja voi keskustella muiden kanssa kokemuksista ja hyvistä käytänteistä.

Koska kehittämisessä tulisi pyrkiä yhteisötason oppimiseen, esimiehen pitää tukea ja ohjata yhdessä oppimiseen (Kupias ym. 2014, 183–184). Esimiehen tulee mahdollistaa työntekijöille jakavia työtapoja. Tämä tarkoittaa erilaisia välineitä, joilla ideoita voidaan käsitellä yhdessä. Jakavia työtapoja ovat esimerkiksi, että parityöskentelyn ideat jaetaan työyhteisössä tai on laajempia foorumeita, joissa eri työyhteisöt keskustelevat kehittämistarpeista ja laativat yhteisiä tavoitteita. (Heikkilä ym. 2015, 266.) Esimies voi myös itse suunnitella, ketkä istuvat palaverissa vierekkäin tai ketkä laitetaan samaan projektiin. Tiimien kokoonpanoilla on merkitystä, millaista osaamista saadaan aikaiseksi ja miten tasapainossa osaminen on. (Kupias ym. 2014, 184.)

Osuva-hankkeen tuloksista kävi ilmi, että toiminnan kehittämisen pohjana on esimiehen ja työntekijöiden välinen keskustelu työstä sekä asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Vuorovaikutuksen on oltava säännöllistä ja tavoitteellista, jotta voidaan luoda yhteisiä näkemyksiä. Esimiehen tehtävä on pitää tätä vuorovaikutusta yllä. (Heikkilä ym. 2015, 265–266.) Myös Uutelan (2019, 118–120) tutkimuksessa esimiehen merkitys vuorovaikutuksen ylläpitämisessä nousi esille. Esimiesten tuki vuorovaikutuksen mahdollistamisessa ja hyödyntämisessä on tärkeää, koska vuorovaikutusta pidettiin hyvänä oppimismenetelmänä. Erilaisia vuorovaikutuskeinoja oppimisessa oli vapaat keskustelut tauoilla, toisten kuunteleminen ja esimiesten ja työntekijöiden välinen hyvien käytänteiden jakaminen palaverissa.

Keskustelun tulee olla dialogi, jossa on aitoa kuuntelemista ja mielipiteen ilmaisua, reflektointia sekä itsen ja muiden kunnioitusta. Tällöin työntekijät eivät puhu

toistensa ohi vaan täydentävät toisiaan. Keskustelussa eri näkemykset yhdistyvät yhteiseksi kokonaisuudeksi, jolloin kehitetään sellaista uutta, mitä ei yhden työntekijän näkemyksellä saisi aikaan. Esimiehen tulee edistää tällaista dialogia. Dialogisuus on hyvä avata työyhteisölle, jolloin sitä voidaan tietoisesti yhdessä harjoitella esimerkiksi palavereissa. (Kupias ym. 2014, 221–224, 226.)

Luottamuksellinen suhde tukee uusien toimintatapojen kehittämistä (Heikkilä ym. 2015, 262; Ojala 2018, 135). Kun työntekijät luottavat esimieheensä, heillä on turvallinen olo esittää ideoitaan. Esimies voi rakentaa luottamusta olemalla oikeudenmukainen. Tämä tarkoittaa kuuntelemista, valintojen perustelua, tasapuolisuutta ja kohteliaita käytöstapoja. (Heikkilä ym. 2015, 262.) Koivumäen (2008, 195–196, 224) väitöskirjan mukaan työntekijät yhdistävät luottamuksen tunteen esimiehen persoonaan ja käyttäytymiseen. Esimiehen ja alaisten välisellä luottamussuhteella on merkitystä myös laajemmin, koska esimiehen ja työntekijöiden välinen hyvä luottamussuhde heijastuu väitöskirjan tietojen mukaan myös työntekijöiden väliseen luottamukseen positiivisesti.

Muutokset voivat tulla työyhteisöön joskus yllättäen ylhäältä päin tuotuin muutoksina. Tällöin olennaisessa roolissa on esimiehen tuki. Tukea on hyvä antaa tiedon jakamisella. Sitä tulee olla riittävän usein, vaikkei mitään uutta asiaa olisi tullutkaan. Myös yhteisiä palavereja ja aikaa keskusteluille tulee järjestää useammin kuin normaalisti. Keskusteluissa tärkeää on mahdollisuus kysymysten ja huoliensa esittämiselle, mutta keskusteluja kannattaa käydä ratkaisukeskeisesti. (Kupias ym. 2014, 187.)

Muutoksissa työntekijät käyttäytyvät eri tavalla eli he toimivat erilaisissa muutosrooleissa. Toiset ovat innostuneita ja toiset puolestaan kritisoivat muutosta. Joku voi toimia tarkkailijana tai olla kyyninen. Näihin esimiesten tulee vastata eri tavalla. Esimiehen kannattaa tarttua innostujiin ja saada heidän avullaan tarkkailijoita mukaan muutokseen. Tarkkailijoilta kannattaa kysyä mielipiteitä ja antaa heille tehtäviä käytännön asioissa. Kriitikoita puolestaan kannattaa kuunnella, koska heidän kysymyksensä voivat liittyä asioihin, jotka ovat tärkeitä muutoksen onnistumisen kannalta. Heitä kannattaa kuunnella myös kahden kesken, jotta he

voivat purkaa negatiiviset tunteet esimiehelle eikä työyhteisöön. Kyynisiin työntekijöihin ei kannata kiinnittää huomiota, vaan muutoksessa tulee edetä enemmistön tahdissa. (Kupias ym. 2014, 193–194.)

2.4.3 Asiakslähtöisen osaamisen kehittäminen

Kun sosiaalipalveluita kehitetään, tarkoitus on saada palveluista laadukkaampia. Kehittäminen kohdistetaan rakenteisiin, työtapoihin ja asiakslähtöisyyteen. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveysalan muutospaineet kohdistuvat asiakslähtöisiin palveluihin. (Toikko 2012, 144, 148.) Palvelurakenteita tulisi muuttaa enemmän asiakkaiden odotuksia ja tarpeita vastaaviksi. Tällöin palveluista saadaan vaikuttavampia ja muutoksella voidaan lisätä myös kustannustehokkuutta. (Hyväri 2017, 33.) Asiakslähtöinen toimintamalli lisää asiakkaiden tyytyväisyyden lisäksi työntekijöiden tyytyväisyyttä työhönsä. (Hyväri 2017, 33; Sihvo ym. 2018, 14.)

Palvelumuotoilu on noussut sosiaalipalveluissa yhdeksi asiakslähtöiseksi palvelujen kehittämisen menetelmäksi. Palvelumuotoilu antaa hyviä työvälineitä asiakslähtöisten strategioiden saavuttamiseen. Sen ajatuksena on, että asiakkailta hankitut tiedot palvelutapahtumista ovat kehittämisen lähtökohtina. Tällöin asiakkaat ovat mukana suunnittelussa. Palveluja kehitetään vastaamaan palvelujen käyttäjien tarpeita. (Marjamäki 2017, 506.) McKenzie (2016, 75–76) tutki Etelä-Afrikassa kehitysvammaisten aikuisten ja heidän hoitajien tarpeita, jotta julkinen sektori voisi tukea heitä paremmin. Näkökulmana oli eettinen puoli eli tuki olisi sitä, mitä oikeasti tarvitaan. Johtopäätöksenä oli, että kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän hoitajien toiveita ei kuunnella tarpeeksi. Myöskään ei varmisteta sitä, vastaako annettu tuki tarpeisiin.

Myös Juuti (2015, 29, 32) ja Hyväri (2017, 43) ovat sitä mieltä, että organisaatiossa tulisi huomioida johdon sijaan asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Työntekijöiden ja asiakkaiden tulisi olla tasavertaisessa asemassa keskenään ja tehdä yhteistyötä toiminnan tavoitteiden ja sisältöjen luomisessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019d) mukaan asiakkaille tarpeenmukaiset palvelut syn-

tyvät, kun asiakkaat ovat mukana palvelujen kehittämisessä, ideoimisessa, toteuttamisessa ja tuottamisessa. Näiden lisäksi asiakkaat voisivat osallistua palvelujen arviointiin. Myös Valkaman (2012, 78–79) väitöskirjan mukaan palveluiden kehittämisessä pitäisi olla asiakkaiden asiantuntijuus mukana, koska palveluiden pitäisi lähteä asiakkaiden tarpeista.

Kun pyritään antamaan hyviä kokemuksia asiakkaille, se vaatii uudenlaista osaamista. Enää ei riitä vain yksi osaamisalue, vaan osaamisalueet laajenevat. Jotta asiakkaat kokisivat saamansa palvelun hyvänä, eri työntekijöiden osaamiset on saatava yhdistettyä yhdeksi kokonaisuudeksi. Lisäksi tähän kokonaisuuteen pitäisi yhdistää asiakkaan osaaminen. Eli ensin tunnistetaan asiakkaan tarpeet, jonka jälkeen muokataan palvelua sellaiseksi, että se vastaa tarpeita. Sen, miten onnistunut palvelu on ollut, ratkaisee asiakas. (Juuti 2015, 95–98.)

Asiakaslähtöisen organisaatiokulttuurin saavuttaminen vaatii organisaatiolta paljon. Tärkeässä roolissa ovat tiedonkulku, yhteistyö, innovatiivisuus, asenteet ja johdon rooli. Asiakaslähtöisen ja asiakasta arvostavan ajattelun tulee lähteä johdon tasolta ja heidän tulee viedä sitä organisaatiossa eteenpäin muille tasoille tukien työntekijöitä. Kaikkien organisaatiossa työskentelevien pitää siis ottaa työhönsä asiakaslähtöinen työote, mikä tarkoittaa, että palveluja tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Esimiesten tehtävänä on edistää tätä työtettä. (Juuti 2015, 31–32, 63.)

2.4.4 Sosiaalialan muuttuva työote

Työntekijöiden toimintatavoilla on suuri merkitys siinä, miten kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Työntekijöiden työskentelyä ohjaavat organisaation toimintakulttuuri ja työntekijöille annetut toimintaohjeet sekä eettiset periaatteet. (Vernerin 2017c.) Talentian (2017, 30) ammattieettisissä ohjeissa sanotaan, että sosiaalialan ammattihenkilön tulee noudattaa asiakaslähtöisyyttä ja täten kehittää työmenetelmiä siten, että ne vastaavat hyvin asiakastarpeisiin. Organisaation johdolla on siis epäsuorat vaikutukset asiakaspalveluun (Juuti 2015, 50).

Myös lait vaikuttavat työntekijän työotteeseen. Tästä esimerkkinä mainittakoon sosiaalihuollon ammattihenkilölaki (817/2015) ja laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Sosiaalihuollon ammattilaki, joka astui voimaan vuonna 2016, velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilöä kehittämään osaamistaan ja ottamaan selvää alan säännöksistä ja määräyksistä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 5 §). Myös vuonna 2016 voimaan astunut lakimuutos kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) muutti työntekijän työtettä työ- ja päivätoiminnoissa. Lakimuutos koski kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen vahvistamista sekä rajoitustoimenpiteiden vähentämistä. (Valvira 2016.) Laissa (519/1977) sanotaan:

- 1) erityishuollon toimintayksikön henkilökunta perehdytetään ja ohjeistetaan työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista;
- 2) erityishuollon toimintayksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt koulutetaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen;
- 3) erityishuollon toimintayksikössä edistetään rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista;
- 4) erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tuetaan ja edistetään asianmukaisin kalustein, välinein ja tilaratkaisuin. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 42 a §.)

Työntekijöillä on iso rooli toimintakäytäntöjen muuttamisessa asiakasosallisuutta edistävämpään suuntaan. Työntekijöiden tulisi olla aktiivisia ja oma-aloitteisia. Valtahierarkioiden tilalla pitäisi olla arvostusta, vuorovaikutusta ja ammattitaidon hyödyntämistä. (Hyväri 2017, 41.) Vammaispalvelussa työskentelevien sosiaalialantyöntekijöiden tulisi kehittää omaa työtään siten, että asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallistumista vahvistettaisiin. Näin tulisi toimia, koska tulevaisuuden palvelurakenteiden muutokset muuttavat asiakkaiden roolia palvelujen käyttäjinä. Tällöin asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan enemmän palveluihinsa. (Autio & Niemelä 2017, 288–289.) Valkaman (2012, 78) mukaan asiakkailla ei ole vielä tarpeeksi valinnanmahdollisuuksia palveluihinsa liittyen.

Kehitysvammaisten tukiliiton vuoden 2020 toimintaan kuuluu kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksien valvonta. Tällä Kehitysvammaliitto pyrkii lisäämään alan

työntekijöiden tietoa muun muassa YK:n vammaissopimuksesta itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden näkökulmasta. (Kehitysvammaisten tukiliitto 2019, 7–8.) Osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta edistävien työkäytäntöjen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota työntekijöiden rooleihin sekä työtapoihin. Työntekijöiden on tehtävä asiakkaiden kanssa yhteistyötä uudella tavalla, kun asiakas on muuttunut työn kohteesta yhteistyökumppaniksi. Kokemusasiantuntijat lisääntyvät sosiaalialalla antaen oman kokemuksensa palveluista kehittämistyöhön. Tämä vaatii työntekijältä uudenlaista työtettä. (Autio & Niemelä 2017, 288–289, Kananoja 2017, 447; Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2019, 17.)

Uudenlaiseen, asiakas kehittämiskumppanina -työotteeseen tulisi Juutin (2015, 24) mukaan siirtyä jokaisella organisaatiotasolla työskentelevien työntekijöiden. Kokemusasiantuntijat kannattaa ottaa mukaan kehittämistyöhön silloin, kun luodaan uusia palvelutuotteita. Myös olemassa olevien palveluiden toimivuuden ja vaikuttavuuden arvioinnissa on hyvä hyödyntää kokemusasiantuntijoita. (Hyväri 2017, 43.) Työskentelyn tulisi perustua ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden avoimeen ja tasa-arvoiseen keskusteluun. Yhteisissä keskusteluissa eri toimijat jakavat omia näkemyksiään, joiden pohjalta luodaan yhteinen ymmärrys asiaan. Prosessi etenee kehämäisesti siten, että asioista keskustellaan, uudet asiat otetaan käytäntöön kokeiluun ja sen jälkeen niistä keskustellaan taas yhdessä. Ammatillinen asiantuntijuus muuttuu siten, että enää ei riitä sosiaalisiin ongelmiin liittyvä tietämys vaan työntekijöiden pitää hallita osallisuutta tukevat neuvottelutavat. (Toikko 2012, 135, 156–157.)

Sosiaalipalveluissa on Sihvon ym. (2018, 15–16) mukaan asiakasosallisuutta edistetty hyvin muun muassa palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Kuitenkin lisää työtä pitäisi edelleen tehdä, ja asiakkaiden osallisuudesta pitäisi saada syvällisempää ja systemaattisempaa. Sosiaalialan kehittämisessä on vielä paljon parannettavaa. Siksi tarvitaan tietoa, jotta kehittämistä voidaan suunnata oikein. (Sihvo ym. 2018, 15–16.) Tietoa pitäisi kerätä asiakkaista ja heidän tarpeistaan sekä palvelujen vaikuttavuudesta ja niiden kustannuksista (Marjamäki 2017, 507). Tietoa pystytään keräämään paremmin silloin, kun mahdollisimman moni organisaation työntekijä viettää asiakkaiden kanssa aikaa tarpeeksi pitkään (Juuti 2015, 64). Näiden asiakkailta saatujen palveluihin

ja työtapoihin liittyvien tietojen perusteella palveluja pystytään kehittämään innovatiivisemmin. (Juuti 2015, 64; Toikko 2012, 156–158.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät

Opinnäytetyön tarve nousi vuonna 2019 Siun soten asiakkaille ja työntekijöille tehdyissä kyselyissä, jotka liittyivät työ- ja päivätoimintojen kehittämiseen. Noin puolet asiakkaista toivoivat enemmän vaikuttamismahdollisuuksia työ- ja päivätoiminnoissa (Huotari & Tiainen 2019a, 10). Moni työntekijä halusi vahvistaa asiakasosallisuutta muun muassa tavoitteiden asettamisessa. Osallisuuden vahvistamiseen kaivattiin työvälineitä. Työntekijät myös kokivat, että totut toimintatavat olivat osallisuuden esteenä (liite 2). (Huotari & Tiainen 2019b.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta työ- ja päivätoiminnoissa. Vaikka YK:n ihmisoikeussopimukset ovat samat jokaiselle ihmiselle, vammaisten henkilöiden kohdalla ne eivät kuitenkaan toteudu kuten pitäisi. Itsemääräämisoikeuden ja yhteiskuntaan osallistumisen esteenä ovat ihmisten asenteet, tiedon puute sekä yhteiskunnalliset rakenteet. (Ihmisoikeuskeskus 2020.)

Opinnäytetyön tavoitteena on työntekijöiden toimintatapojen muuttaminen asiakasosallisuutta tukevampaan suuntaan. Asiakkaan rooli sosiaalipalveluissa on muuttunut valintoja tekeväksi toimijaksi (Toikko 2012, 130).

Opinnäytetyön tehtävänä on kehittää KVANK:in laatukriteereihin perustuva tuotos, jolla kehitysvammaisen asiakas pystyy kertomaan sen, mitä hän haluaa asettaa itselleen työ- ja päivätoiminnoissa tavoitteeksi. Samalla tuotos ohjaa työntekijöitä ottamaan KVANK:n laatukriteerit huomioon tavoitteiden laadinnassa. Vammaisyleissopimuksen mukaan vammaisten henkilöiden tulisi olla osallisia itseään koskevassa päätöksenteossa (Ihmisoikeuskeskus 2020). Suunnitelmavaiheessa toisena tehtävänä oli laatia osallisuuden toteutumista mittaava mittari, mutta siitä luovuttiin, koska KVANK:ssa se on tällä hetkellä työnalla.

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Toimintatutkimus tutkimuksellisessa kehittämistyössä

Opinnäytetyö on tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja sen lähestymistapana on toimintatutkimus. Toimintatutkimus soveltuu hyvin tutkimukselliseen kehittämistyöhön, koska sen avulla voidaan muuttaa työkäytänteitä tai kehittää työmenetelmiä. Toimintatutkimuksella etsitään ratkaisua johonkin ongelmaan. Tutkimus on osa kehittämistä, ja näin ollen toimintatutkimus liittyy tiiviisti käytännön työhön. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58–59; Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 69.)

Koska opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, kehittämiseen osallistui Siun soten vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan työntekijöitä. Kehittämistyön onnistumisen näkökulmasta tärkeää on se, että työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön. Heillä on paras tieto työn kehittämiskohteista ja he voivat keksiä ratkaisuja, jolloin kehittämisellä voidaan vastata oikeisiin tarpeisiin. Tämän takia työntekijöitä osallistavat menetelmät ovat hyödyllisiä kehittämistyössä. (Kupias ym. 2014, 175; Toikko & Rantanen 2009, 95–96.)

Tutkijan tehtävänä on panna prosessi alulle, toimia sen seuraajana ja kerätä tietoa. Lisäksi hän toimii tiiviissä yhteistyössä niiden henkilöiden kanssa, joiden toimintaympäristöön toimintatutkimusta tehdään. Yhteistyön tarkoituksena on, että yhteistyökumppanit vaikuttavat prosessissa tehtyihin valintoihin. Tutkija on osa tätä tiimiä, joka mahdollistaa toiminnan eikä ole johtava henkilö. (Ronkainen ym. 2011, 69–70.)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan alulle panijana voi olla esimerkiksi organisaation muutos- tai kehittämistarve. Sen tarkoituksena ei ole pelkästään tuottaa uutta teoriaa, vaan sillä pyritään käytännön parannuksiin ja muutoksiin. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on käytännölliset tavoitteet, joita kokemus- ja teoria-tieto tukevat. Sen hyöty on siinä, että kehitetyt asiat menevät suoraan käytäntöön. Dokumentointi kuitenkin on osa prosessia ja sen tarkoituksena on antaa uutta,

käytäntöön perustuvaa, ammattitietoa. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 23, 55, 115–116; Ojasalo ym. 2014, 19–21.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa kehittämisessä on jollakin tavalla mukana myös tutkimustoimintaa. Tutkimuksellinen näkökulma tulee kehittämisen järjestelmällisyydestä, tiedon hankkimisesta, analyttisyydestä ja kriittisyydestä. (Heikkilä ym. 2008, 24–25, 57; Ojasalo ym. 2014, 21–22.) Lisäksi tutkimukseen kuuluu uuden tiedon luominen ja jakaminen. Kehittämistyössä tehdyt valinnat tulee perustella. Tällä osoitetaan, että toimenpiteet ovat suunniteltuja kokonaisuuksia. Kehittämisessä hyödynnetään tietoa, jota saadaan sekä käytännöstä että tutkimuksista. Itse kehittämistyöstä saatu tieto ja tulokset pitää yhdistää jo olemassa olevaan teoretiseen tietoon. Tutkivassa kehittämistyössä käytetään erilaisia menetelmiä, joiden avulla pystytään erilaisien näkökulmien etsimiseen ja luomiseen. Kuitenkin näitä näkökulmia, tietoa, tuloksia ja koko prosessia on tarkasteltava kriittisesti. Lisäksi koko prosessi ja tulokset tulee avata dokumentoiden muiden tietoon. (Ojasalo ym. 2014, 21–22.)

4.2 Osallistujat

Opinnäytetyössä hyödynnetään Toikon ja Rantasen (2009, 96–97) kuvaamaa toimijalähtöisyyttä, jossa on kuvattu kahta erilaista toimijaryhmää. Ensimmäinen toimijaryhmä, joka koostuu työntekijöistä, osallistuu itse kehittämistoimintaan. Heidän näkemyksensä vaikuttavat tavoitteen asettamiseen ja yleensäkin koko kehittämisprosessiin. Koska tavoite ja kehittäminen ovat yhteydessä arkeen, toimijalähtöisyys tukee tuotteen käytäntöön ottoa. (Toikko & Rantanen 2009, 96–97.) Opinnäytetyössä työntekijöistä koostuva toimijajoukko oli varsinainen kehittämissiipi. Se kehitti työvälinettä tavoitteen laadintaan yhdessä opinnäytetyöntekijän kanssa.

Toinen toimijaryhmä ei varsinaisesti osallistu kehittämiseen, mutta heidän äänensä ja arjen tarpeensa halutaan kuuluville. Näiden toimijoiden asiantuntijuutta arvostetaan ja halutaan huomioida kehittämisessä. Toimijoita kuulemalla kehitet-

tävä tuote saadaan vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan. (Toikko & Rantanen 2009, 96–97.) Opinnäytetyössä nämä toimijat koostuivat Siun soten vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraatilaisista. Siun soten työ- ja päivätoimintaa kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa (Siun sote 2019a, 41). Tätä varten on vuonna 2019 perustettu asiakasraati. Asiakasraadista saatua tietoa hyödynnettiin siinä, että työväline saatiin asiakkaille ymmärrettävään muotoon.

Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa oli ajatuksena tehdä työntekijöille webropol-kysely siitä, millainen tuotoksen tulisi olla eli mitä asioita työntekijät tuotokselta kaipaavat, jotta se toimisi. Suunnitelmaa päätettiin muuttaa ja korvata tämä vaihe asiakasraadilla. Laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) sanotaan, että vammaisille henkilöille kuuluvien palvelujen ja tukitoimien kehittämisen on tapahduttava asiakkaiden mielipiteet huomioiden (7. §). Vaikka raatilaisista suurin osa ei ole vaativan päivätoiminnan asiakkaita, haluttiin saada asiakkaan näkökulma kuuluviin tuotoksen toimivuudesta ja ymmärrettävyydestä.

Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa oli tarkoituksena saada osallistujat kaikilta Siun soten työ- ja päivätoiminnan esimiesalueilta. Esimiesalueita on seitsemän. Alkusyksyllä 2019 jokaiselle esimiehelle lähetettiin tiedoksianto ja kuvaus opinnäytetyöstä. Esimiehiä pyydettiin lähettämään sähköposti vaativan päivätoiminnan työntekijöille, joita pyydettiin osallistumaan opinnäytetyöhön. Tällä kierroksella vapaaehtoisiksi osallistujiksi ilmoittautui kolme työntekijää. Uusi kysely sähköpostitse laitettiin marraskuussa 2019. Vastauksia ei tullut yhtään. Tämän jälkeen kaksi työntekijää, joita lähestyttiin esimiesten ohjaamina puhelimitse henkilökohtaisesti, suostuivat osallistumaan kehittämistyöhön. Näin mukaan opinnäytetyöprosessiin saatiin viisi työntekijää eri esimiesalueilta. Kahdelta esimiesalueelta ei työntekijöitä saatu innostumaan kehittämistyöstä, mutta viiden työntekijän koettiin riittävän lopputuotoksen kannalta.

Tutkimukseen osallistuvilla on oikeus päättää itse, haluaako osallistua tutkimukseen. Päätöksen tekemiseen he tarvitsevat tutkimuksesta tarpeeksi tietoa. (Heikkilä ym. 2008, 45; Vilkkä 2015, 192.) Työntekijöille annettiin tiedote opinnäytetyön

tarkoituksesta ja merkityksestä (liite 3), jonka pohjalta he pystyivät antamaan suullisen suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen. Suullisen suostumuksen saamisen jälkeen lähetettiin henkilökohtaisesti sähköpostilla allekirjoitettavaksi suostumuslomake (liite 4), jossa kerrottiin lisää opinnäytetyöstä ja mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa. Asiakasraatilaisten lähetettiin myös sähköpostilla tieto tutkimuksesta selkokielellä ja kuvitettuna (liite 5). Siinä myös kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista. Mukaan ilmoittautui viisi raatilaista noin 20:stä. Suostumus varmistettiin osallistujilta vielä suullisesti Teamsissa, kun ryhmähaastattelu alkoi.

Koska opinnäytetyöhön osallistuvilla työntekijöillä oli mennyt tieto suunnitelmavaiheen sisällöstä, asiaa käsiteltiin ensimmäisessä työpajassa. Tällöin paikalla oli neljä viidestä työntekijästä. Heille kerrottiin vaihtoehdot, miten prosessissa voitaisiin edetä eli toinen vaihtoehto oli toimia alkuperäisen suunnitelman mukaan ja toinen vaihtoehto oli hyödyntää asiakasraatia tuotoksen teossa. Työ- ja päivätoiminnan asiakkaista valittiin kohderyhmäksi nimenomaan asiakasraatilaisten, koska he olivat tottuneet mielipiteen ilmaisuun ja vaikuttamiseen. Kaikki neljä paikalla olijaa olivat yksimielisiä siitä, että hyödynnetään asiakasraatia. Työntekijät kokivat, että asiakkailta saadaan palautetta tuotoksen ymmärrettävyydestä. Työskentelytapa koettiin myös asiakasosallisuutta edistävänä. Niinpä tutkimussuunnitelmaan haettiin muutoslupa Siun sotelta.

4.3 Menetelmät

Tutkimusta tehtäessä tarvitaan aineistoa, jota pitää analysoida. Aineiston hankintaan on olemassa erilaisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan toimintatapoja, joilla aineisto kerätään ja sen jälkeen analysoidaan. (Ronkainen ym. 2011, 45.) Tässä kappaleessa kerrotaan, miksi tiettyjä menetelmiä valittiin, mutta menetelmät avataan tarkemmin luvussa 5, Työpajatyöskentelyt ja raatilaisten haastattelu.

Menetelmien valinnalla on merkitystä, koska eri menetelmillä saadaan erilaista tutkimustietoa (Ronkainen ym. 2011, 45). Koska kyseessä on toimintatutkimus,

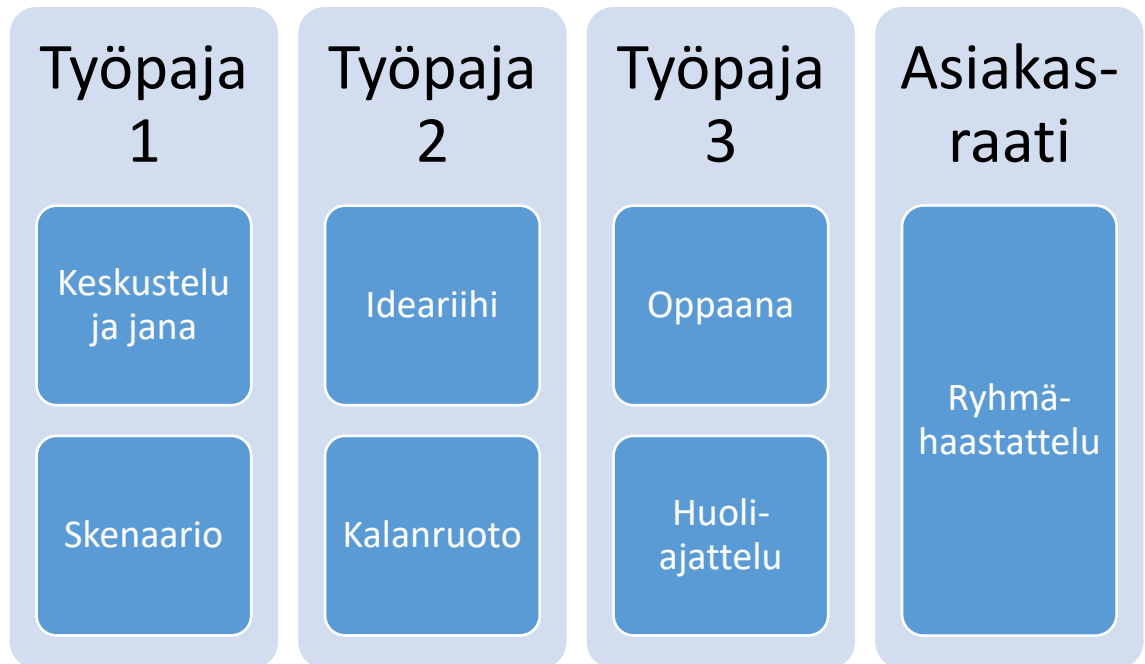
joka koskee niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin, menetelmiksi valittiin osallistavat menetelmät työntekijöille. Työntekijöiltä haluttiin tietoa tuotoksen muodosta ja sisällöstä. Tämän lisäksi haluttiin saada tietoa asiakkailta, tarkemmin sanottuna asiakkaiden näkemyksiä tuotoksen ymmärrettävyydestä. Tiedon saamiseksi menetelmänä käytettiin ryhmähaastattelua. Tämän tiedon haluttiin ohjaavan tuotos lopulliseen muotoonsa.

Osallistavien menetelmien valintaan vaikuttaa se, mihin prosessin vaiheeseen osalliset halutaan mukaan. Työntekijöiden osallisuutta voidaan tukea koko prosessiin tai vain joihinkin työskentelyn osa-alueisiin, eli menetelmät valitaan sen mukaan, mitä osa-aluetta halutaan työstää. Ensin tehdään työskentelyn rajaus eli päätetään, mitä halutaan saavuttaa (Kupias ym. 2014, 175–177). Tämän opinäytetyöntekijä oli tehnyt jo etukäteen laatiessaan tutkimukselle tarkoituksen, tavoitteen ja tehtävän. Rajauksen jälkeen virittäydytään työskentelyyn. Kun on virittäydytty, kerätään mielipiteitä vallitsevasta tilanteesta ja asetetaan kehittämisen tarkemmat tavoitteet. (Kupias ym. 2014, 175–176.) Virittäytymistä tehtiin ensimmäisessä työpajassa. Siihen valittiin menetelmiksi tilanteen kartoitus keskustellen ja jänatyöskentelyä hyödyntäen. Lisäksi käytettiin soveltaen skenaariotyöskentelyä. Se toimi vielä virittäytymisenä, mutta myös lämmittelynä ideointivaiheeseen.

Kun tavoite on selkeä, voidaan ideoida. Ideointivaiheen ideoista valitaan sopivimmat vaihtoehdot ja niitä voidaan vielä kehittää eteenpäin. (Kupias ym. 2014, 176.) Ideoinnissa hyödynnettiin aivoriihimenetelmää. Tämän jälkeen ratkaisut konkretisoidaan ja tehdään suunnitelma käytännön toteutuksesta (Kupias ym. 2014, 176). Suunnitelman teossa menetelmäksi valittiin kalanruotomalli, jota muokkaamalla käytettiin prosessin aikatauluttamiseen ja työvaiheiden hahmottamiseen. Ratkaisujen konkretisoinnissa käytettiin muunnellusti oppaana -menetelmää ja huoliajattelua.

Lopuksi kehittämisprosessissa seurataan ja arvioidaan työskentelyä sekä tuloksia. (Kupias ym. 2014, 176–177.) Arviointina käytettiin asiakkaiden mielipiteitä. Niinpä menetelmäksi valittiin asiakasraatilaisten ryhmähaastattelu. Arviointia tehtiin kuitenkin koko prosessin ajan kysyen palautetta jokaisen työpajan jälkeen.

Palautetta kyseltiin muunnellusti erilaisilla janoilla, liimalaput fläpille-menetelmällä sekä värejä hyödyntäen. Lopullinen arviointi tapahtuu vasta sitten, kun tuotos saadaan käyttöön.



Kuvio 2. Opinnäytetyöprosessin menetelmät.

Näillä erilaisilla osallistavilla menetelmillä kerättiin opinnäytetyöhön aineisto (kuvio 2). Aineisto johdatteli tutkimuksen etenemistä ja seuraavien menetelmien valintaa. Toikon ja Rantasen (2009, 66–67) mukaan toimintatutkimus etenee spiraalimaisesti. Tällöin prosessi muuttuu ja suuntautuu uudestaan arviointien jälkeen. Kehittämisprosessi muodostuu eri kehistä, jotka muodostavat spiraalin. Kehä sisältää suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin.

5 Työpajatyöskentelyt ja raatilaisten haastattelu

Ensimmäisen työpajan kohdalla tilaa pidettiin tärkeänä asiana, koska työskentelyssä oli osallistavia menetelmiä. Nähtiin tarpeelliseksi, että tilassa on mahdollisuus käyttää videotykkiä, tussitaulua ja fläppipaperia. Kuitenkin jo ensimmäisen työpajan jälkeen menetelmien käyttöä piti miettiä eri tavalla, koska kävi ilmi, että

osa työntekijöistä osallistuu työpajoihin jatkossa etänä Teams-ohjelmiston välityksellä.

Teams on Microsoftin alainen ohjelmisto, joka on suunniteltu tiimityöskentelyyn. Ohjelmiston avulla voidaan järjestää verkkokokouksia. Teams mahdollistaa esimerkiksi näytön jaon muille, kokousmuistiinpanojen tekemisen kaikkien nähtävillä ja yhteistyön tekemisen kokouksen aikana. Kokoukset voivat olla myös videoneuvotteluja. Teamsia voi hyödyntää muutenkin kuin vain kokoushetkellä. Sinne voi jakaa tiedostoja ennen kokousta kaikille tutustuttavaksi ja siellä on mahdollista keskustella pikaviestinnällä myös kokousten ulkopuolisella ajalla. (Microsoft 2020.) Teamsia hyödynnettiin myös työpajojen välillä projektin etenemisessä.

Työpajatyöskentelyn luonteeseen, suunnitteluun ja menetelmien valintaan vaikutti se, että työpajoihin osallistuttiin myös Teamsin välityksellä. Kaikilla osallistujilla piti olla tasavertainen mahdollisuus osallistua työskentelyyn riippumatta siitä, oliko paikan päällä vai etäyhteydellä mukana. Työskentelyssä tuli huomioida, että kaikki näkevät työskentelyn vaiheet ja ylös kirjoitettavat asiat sekä voivat osallistua konkreettisesti esimerkiksi arviointiin muutenkin kuin puheella. Siksi Teamsia käytettiin työskentelyn alustana koko ajan ensimmäisen työpajan jälkeen. Työpajoissa kirjatut asiat jäivät Teamsissa kaikkien osallisten näkyviin työpajojen jälkeenkin.

5.1 Työpaja 1; lähtökohdat ja ideointi

Ensimmäisen työpajan ajankohta sovittiin sähköpostilla yhdessä kehittämisprosessiin osallistuvien työntekijöiden kanssa. Kaikkien piti alun perin päästä paikalle, mutta lopulta paikalle pääsi neljä viidestä. Työntekijöille laitettiin ennen työpajaa sähköpostia, jossa kerrottiin aika ja paikka ja liitteenä oli suostumuslomake opinnäytetyöhön. Työpajaan oli varattu aikaa 2 tuntia ja 15 minuuttia.

Ensimmäisestä tapaamiskerrasta oli tarkoitus tehdä rento. Tavoitteena oli tutustua toisiin, mutta samalla saada prosessi hyvälle alulle. Tämän takia tilaksi varattiin yhden yksikkömme neuvottelutila, joka on tarpeeksi pieni ja lähellä arkea, mutta kuitenkin siellä on mahdollisuus käyttää videotykkiä, tussitaulua ja fläppipaperia.

Työpaja aloitettiin esittelykierroksella, jossa jokainen pääsi kertomaan oman työtaustansa. Tämän jälkeen aloitettiin johdattelu aiheeseen Power point -esityksellä (liite 6). Esitys käsitteli pääasiassa opinnäytetyön valinnan perusteluja. Tätä avattiin YK:n yleissopimuksella, Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Siun soten megatrendeillä, Siun soten strategialla, talven 2018-2019 aikana tehdyillä asiakas- ja työntekijäkyselyillä sekä laatuksenteoreilla. Power point -esityksestä heränneistä ajatuksista oli mahdollista keskustella esityksen aikana ja jälkeen. Alustus johdatteli työskentelyvaiheeseen.

5.1.1 Tavoitteenlaadintaprosessi arjessa

Työskentelyvaiheessa lähdettiin hahmottelemaan yksiköissä sillä hetkellä käytössä olevaa tavoitteenlaadintaprosessia (liite 7). Ensin keskusteltiin vapaamuotoisesti siitä, miten asiakkaan tavoitteen asettelu yleensä tehdään ja mitä vaiheita siihen liittyy. Keskustelusta nousseet asiat kirjattiin tussitaululle. Kun oli käyty läpi, miten yleensä tavoitteen asettaminen on edennyt kussakin yksikössä, asiat laitettiin janalle vaiheina näkyville. Vaiheiden lisäksi janalle kirjattiin, onko vaihe työntekijävetoinen vai onko asiakas mukana prosessissa.

Asiakkaiden osallistuminen tavoitteen laadintaan työntekijöiden mukaan vaihtelee. Vaativan päivätoiminnan asiakkaiden kanssa tavoitteen asettaminen on hyvin työntekijävetoista. Päivätoiminnan asiakkaat osallistuvat enemmän prosessiin työntekijöiden kanssa. Kuitenkin prosessi on hyvin työntekijävetoista kokonaisuudessaan. Toiveen ja tarpeen arvioinnissa asiakas on joskus mukana esimerkiksi yksilökeskeisen elämänsuunnitelman avulla tai keskustelumattoa apuna käyttäen. Joissakin tapauksissa palvelusuunnitelmapalavereissa luodaan asiakkaille

tavoitteita. Tavoitteiden laadinnan pohjana käytetään myös edellistä yhteenveto-kirjausta, joka tehdään kaksi kertaa vuodessa päivittäisten kirjausten perusteella. Itse tavoitteen asettamisessa työntekijöillä oli isompi rooli kuin asiakkailla. Työntekijät kirjasivat tavoitteet ylös kirjaamisjärjestelmään. Toteutusvaiheessa arviointia ei tehty kaikkien kohdalla vaan tarvittaessa. Asiakkaat olivat arvioinnissa mukana lähinnä arjen keskustelutasolla. Yhteenveto-/arviointivaiheessa työntekijöillä koettiin olevan päärooli ja yhteenvetoja ja arviointeja käydään asiakkaan kanssa joskus läpi. Prosessiin tuli siis viisi vaihetta, jotka menivät sen mukaan, miten Mediatriin, asiakaskirjaamisjärjestelmään, on kirjaaminen vaiheistettu: toive/tarve, tavoite, suunnitelma, toteutus, yhteenveto/arviointi.

5.1.2 Skenaariot

Janan jälkeen ohjeena oli pohtia kolme erilaista pikaskenaariota tulevaisuuden tavoitteenlaadintatilanteesta. Skenaariotyöskentelyllä haettiin katsetta tulevaisuuteen ja ajatuksen kääntöä tulevaan tuotokseen. Skenaariolla tarkoitetaan tulevaisuudenkuvien sarjaa. Se sisältää tapahtumasarjan nykyhetkestä tulevaisuuteen. Luotua tulevaisuuskuva voidaan hyödyntää visioissa, strategioissa ja tavoitteissa. (Rubin 2020a.) Rubin (2020b) kuvaa skenaariotyöskentelyä kuusivaiheiseksi: nykytilan kriittinen tarkastelu, skenaarioiden laatiminen, vision laatiminen, mission laatiminen, vision ja mission vuoropuhelu sekä skenaarioiden korjaaminen uuden tiedon pohjalta. Skenaariotyöskentelyä tehtiin muunnellusti, joten näistä vaiheista työstettiin vain kolmea ja niitäkin muokatusti: nykyhetken tarkastelua sekä skenaarioiden ja vision laatimista.

Nykytilanne kartoitettiin jo edellisessä tehtävässä, joten seuraavaksi mietittiin kolme pikaskenaariota. Skenaariot liittyivät tavoitteenasettamistilanteisiin, jollaisia voisi olla 10 vuoden päästä. Aikaa miettimiseen oli 10 minuuttia per skenaario ja opinnäytetyöntekijä kirjasi asiat Wordiin heijastaen ne kaikkien näkyville. Työntekijöiltä nousi seuraavat aiheet skenaarioille: kauhuskenaario, ihanneskenaario ja realistinen skenaario (liite 8).

Ensimmäisessä versiossa kauhukuvana on, että tavoitteen asettaminen etenee vain työntekijävetoisesti eikä asiakas ole mukana prosessissa. Versio sai nimekseen Kylmä ja tehokas. Toisessa kauhuskenaarion versiossa tavoite laaditaan vain asiakkaan toiveiden mukaan ja näkemyksenä on, että asiakkaalla on itsemääräämisoikeus kaikkeen, mutta resursseja toteuttaa tavoitteita ei ole. Tätä versiota kutsutaan Tunteelliseksi ja tehottomaksi. Kolmannessa, ihanneskenaariossa, sekä asiakas että työntekijä ovat mukana prosessissa. Tässä skenaariossa resursseja on tarpeeksi, mutta ei kuitenkaan liikaa, jotta haaste työssä säilyy. Realistisessa skenaariossa myös toteutuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyö.

Tekemistään skenaarioista työntekijät valitsivat parhaimmaksi ihanneskenaarion. Ihanneskenaarion pohjalta mietittiin asioita, joita pitäisi kehitteillä olevassa tuotoksessa toteutua. Pohdinnan mukaan tuotoksen tulee olla helppokäyttöinen eikä vaadi käyttäjältä koulutusta. Sen pitää olla selkeä ja lyhyt sekä sellainen, että kaikki asiat ovat samassa paketissa. Asiakkaan tulee pystyä kertomaan, jos ei tiedä mitä sanoo tai valitsee. Tuotoksessa ei saa olla liikaa vaihtoehtoja eikä kysymyksiä asiakkaille. Toivottiin myös, että tuotosta ei ole asiakkaan pakko käyttää vaan hän voi ilmaista myös muuten näkemyksensä. Pohdinta mahdollisti helpon siirtymisen aivoriihimäiseen työskentelyyn.

5.1.3 Aivoriihi

Työpajassa lähdettiin ideoimaan aivoriihimenetelmää mukaillen, millainen kehitettävän tuotoksen tulisi olla. Aivoriihessä ryhmäläiset pääsevät ideoimaan vapaasti. Tarkoituksena on luoda nopeasti ja paljon uusia näkökulmia käsiteltävään asiaan. Kukaan saa kertoa omat ideansa eikä ideointivaiheessa saa kritisoida. Jokainen idea kirjataan ylös ja nousseista ideoista käydään keskustelua vasta jälkikäteen. Aivoriihi toimii myös ryhmähengen luojana, koska jokainen pääsee osallistumaan yhteisen ongelman ratkaisuun. (Karjalainen 2007.)

Työskentelyssä ohjeena oli, että kaikki, myös oudoilta tai haastavilta tuntuvat ideat kirjataan ylös ja jälkikäteen käydään ideat läpi siitä näkökulmasta, soveltuuko se toteutettavaksi. Opinnäytetyöntekijä toimi kirjurina ja kirjasi ideat kaikkien näkyville. Ideointiin oli aikaa vain 20 minuuttia. Ideoinnin jälkeen ideat käytiin läpi mieltien, mitkä asiat tuntuivat toteutettavilta tai tarpeellisilta (liite 9). Tiivistetynä tulevaan tuotokseen liittyen nousi, että tuotos sisältää erilaisia kuvia laatu-kriteereistä. Tuotos voisi mahdollistaa eri ymmärryksen tasoisille henkilöille erilaisia versioita eli siinä olisi yksinkertaistamisen mahdollisuus. Ideana nousi myös, että voisi hyödyntää digiä esimerkiksi qr-koodeilla. Tuotos nähtiin lomakkeena tai materiaalipankkina. Materiaalipankki voisi olla kuva- tai esinekäyttöinen. Lisäksi toivottiin, että laatu-kriteerit tulisivat asiakastietojärjestelmään tavoite ja suunnittelut toiminnot -otsikoiden alle.

5.1.4 Työpaja 1:n arviointi ja loppukeskustelu

Ensimmäisen työpajatyöskentelyn arviointi tehtiin janamenetelmää mukaillen, koska janamenetelmällä voidaan selvittää osallistujien mielipiteitä. Janalla voidaan kartoittaa osallistujien näkemyksiä halutusta aiheesta siten, että janaan on merkattu ääripäät ja osallistujat ilmaisevat mielipiteensä janan asteikolla. Ääripäät voivat olla esimerkiksi numerot 0 ja 10 tai samaa mieltä ja eri mieltä. (Kupias ym. 2014, 261; Tevere 2019a.) Tässä työpajassa janan toisessa päässä oli suru-naama, keskellä suorasuinen naama ja toisessa päässä hymynaama.

Kun janalle merkitään mielipide, on hyvä käydä ne myös suullisesti läpi, koska toiselle henkilölle sama kohta voi tarkoittaa muuta kuin toiselle (Tevere 2019a). Siksi janamenetelmään yhdistettiin liimalaput fläpille -menetelmä. Menetelmiä voidaan yhdistellä, jos ne sopivat toisiinsa (Ronkainen ym. 2011, 47). Liimalaput fläpille -menetelmässä kirjoitetaan lapulle palaute työskentelystä ja lappu laitetaan kiinni fläppitauluun (Kupias ym. 2014, 264). Ohjeena oli kirjata post it -lappuun työpajatyöskentelyn plussat ja miinukset sekä halutessa myös toiveet jatkotyöskentelylle. Tämän jälkeen laput kiinnitettiin fläppitauluun piirretylle janalle. Lopuksi jokainen vielä kertoi sanallisesti palautteensa.

Kaikki post it- laput oli laitettu hymynaaman lähelle (liite 10). Plussana palautteissa oli verkostoituminen, kahvi, tekemisen rytmitys, ohjaajan valmistautuminen, yhteistyö, mielenkiintoinen aihe, mukavatunne, kehittämisolot, haastavuus sekä reilu ja ammattitaitoinen ryhmä. Miinuksena koettiin se, että aihe on ehkä liian iso ja aiheen rajaus vaikeaa. Paketti koettiin liian tiiviinä ja työskentelylle oli aikaa liian vähän. Mietintään ensimmäisen kerran jälkeen jäikin, onko seuraava tapaaminen esimerkiksi kolme tuntia. Toiveita jatkotyöskentelyyn tuli kaksi: työntekijöille ei tulisi työpajojen ulkopuolelle tehtävää tekemistä ja lopputuotos tulisi olemaan hyvin arjen käyttöön soveltuva.

Lopuksi työntekijät olivat kiinnostuneita opinnäytetyöntekijän omista toiveista tai ajatuksista tuotoksen suhteen. Vastauksena he saivat, että prosessin on tarkoitus kehittyä yhteistyössä eikä prosessia ohjaavan ohjaajan toiveista. Työntekijöille kerrottiin, että opinnäytetyöntekijällä on kyllä omia ajatuksia, mutta niistä ei kerrota, ettei se ohjaa liikaa lopputulosta. Opinnäytetyöntekijä voi nostaa välillä omia ajatuksiaan omasta aiemmasta arjen työstä, mutta omaa ennako-oletusta työn lopputuotoksesta ei kerrota ennen tuotoksen valmistumista. Työntekijöille sanottiin myös se, että yhdessä pohtien tuotoksesta tulee arkeen sopivampi (Kts. Toikko & Rantanen 2009, 95–96; Kupias ym. 2014, 175). Työpajaan osallistuvat tuntuivat olevan tyytyväisiä tähän vastaukseen.

5.2 Työpaja 2; tuotoksen määrittely ja prosessin vaiheistus

Toiseen työpajatyöskentelyyn pääsivät osallistumaan kaikki viisi työntekijää; paikalla oli kolme työntekijää ja kaksi oli työskentelyssä mukana Teamsin välityksellä. Koska osa työntekijöistä oli mukana etänä, työskentely oli suunniteltu siten, että kaikki kirjaamiset tapahtuvat tietokoneella näytön jakoa käyttäen. Toisen työpajan tavoitteena oli saada rajattua aihetta ja luoda vaiheet ja aikataulut jatkotyöskentelylle.

Koska yksi työntekijä puuttui edellisellä kerralla, jokainen esitteli alussa lyhyesti itsensä. Tämän jälkeen kerrattiin edellisen kerran asiat, vaikka työskentelystä

saadut materiaalit oli jaettu kaikille sähköpostilla. Varsinaista työskentelyä jatkettiin siitä, mihin edellisellä kerralla jäätiin.

5.2.1 Aivoriihen koonti ja kalanruotomalli

Ensin kerrattiin edelliskerran aivoriihityöskentelyn ideat ja mitkä ideoista olivat nousseet tärkeiksi tuotoksen kannalta. Keskustelussa käytiin tärkeäksi nostetut asiat uudelleen läpi siitä näkökulmasta, tuntuivatko ne edelleen tärkeiltä. Tärkeät asiat saatiin tiivistettyä vielä seuraaviin asioihin: materiaalipankki, konkretia (esineiden käyttöön ohje/kuvat), digiversio, helposti käytettävä ja lähestyttävä, kriteereistä pääkuvat. Tämän pohjalta muodostui selkeä tavoite lopullisesta muodosta: Digiversio papunetin kuvilla.

Papunet on osa Kehitysvammaliiton toimintaa. Käytännössä se on nettisivusto puhevammaisille sekä muille vammaisille henkilöille, joilla on oppimisen, ymmärtämisen ja kommunikoinnin vaikeuksia. Papunet tukee heitä sekä ammattilaisia kommunikointiin ja osallisuuteen liittyvissä asioissa. (Papunet 2018.) Papunetin sivustolta löytyy muun muassa kuvapankki, jossa on yli 35 000 kuvaa. Kuvat on tarkoitettu kaikkien käyttöön otettavaksi. (Papunet 2020a.)

Kun tuotoksen muoto alkoi hahmottua, mietittiin prosessityöskentelyn vaiheita. Vaiheiden hahmottamisessa käytettiin muunnellusti kalanruotomallia. Kalanruotomallista puhutaan myös nimellä Ishikawa-diagrammi, koska menetelmän on kehittänyt 1960-luvulla Kaoru Ishikawa. Kalanruotomallia käytetään prosessien vaiheiden hahmottamiseen, koska sen avulla voidaan osoittaa tapahtumien syitä ja erivaiheiden resursseja. (Hayes 2019.)

Kalan pyrstö kuvasi tuotoksen sen hetkistä tilannetta. Kalan pää tarkoitti valmista tuotosta. Valmis tuotos oli tavoitteiden laadintaan digitaalinen työväline, joka sisältää kuvia. Kuvat on jaettu 10 pääkuvaan, jotka kuvaavat kymmentä laatukriteeriä sekä alakuviin, jotka tarkentavat laatukriteerejä. Kalanruodon yläruodot kuvasivat kehittämisprosessin vaiheita ja niiden kohdalla olevat alapuolen ruodot tarkempia vaiheisiin liittyviä tietoja, kuten työskentelytapoja ja yhteistyötahoja.

Vaiheiden ja niihin liittyvien toimenpiteiden jälkeen koko prosessi aikataulutettiin ja näin saatiin tehtyä tarkempi suunnitelma tavoitteeseen pääsemiseen. Kalanruoto antoi kehittämisprosessille suuntaa ja vaiheisti sen (liite 11).

Prosessi muodostui sellaiseksi, että ensin selvitetään sopiva sovellus #Ihan Diginä! -hankkeelta. Alussa myös selvitetään, millaisia kuvia tuotoksessa käytetään. Tässä olisi mahdollista ottaa yhteyttä AAC-ohjaajaan. Tämän jälkeen kuvat laitetaan sovellukseen ja laaditaan ohjeet sen käyttöön. Sovelluksen käytön harjoittelussa voidaan hyödyntää edelleen #Ihan Diginä! -hanketta. Kun kuvat ovat sovelluksessa, kysytään asiakasraatilaisilta mielipiteitä tuotoksen ymmärrettävyydestä. Tämän jälkeen tuotos muokataan valmiiksi. Sovelluksen ja kuvien hahmottuessa laitetaan myös Mediatriin, asiakastietojärjestelmään, fraasit eli otsikot laatukriteereistä. Fraasien laittaminen edellyttää yhteydenottoa Mediatriista vastaavaan henkilöön.

5.2.2 Työpaja 2:n loppukeskustelu ja arviointi

Arviointi tehtiin Teamsin välityksellä, jotta kaikki pystyivät osallistumaan. Menetelminä käytettiin soveltaen ja yhdistellen janaa sekä liimalaput fläpille, kuten työpaja 1:ssä (ks. kpl 9.1.4). Teamsissa jaettiin palautteen antoa varten tiedosto. Se sisälsi neljä janaa. Janojen tehtävät olivat:

- 1) Arvioi, miten toimiva lopputuotos on.
- 2) Arvioi, miten koet tekemämme prosessin vaiheet.
- 3) Arvioi, miten yhteistyö on sujunut.
- 4) Arvioi ohjaajan toimintaa.

Arviot tuli merkata janalle jollakin kirjaimella. Janojen ääripäät oli kuvattu vihaisella ja iloisella emojilla ja janan keskikohta emojilla, joka kuvasi ”en tiedä”. Kun janoihin oli merkattu omat kohdat, pidettiin kierros, jolloin jokainen kertoi, miksi laittoi arvioinnin juuri siihen kohtaan. Nämä ohjaaja kirjasi ylös (liite 12).

Lopputuotos nähtiin vain hyvänä, mutta silti koettiin, että hyvä lopputuotos vaatii tiettyjä asioita. Osallistujat kokivat myös, että tuotos olisi käytännön työhön tarpeellinen. Osallistujista lopputuotoksesta oli mahdollisuus tulla hyvä, loistava ja

toimiva. Jotta lopputuotos olisi sellainen, koettiin, että pitää muistaa tuotoksen lähestyttävyyden ja saavutettavuuden eli helppokäyttöisyyden. Tuotos nähtiin hyvänä myös siksi, että kaikki mitä prosessissa syntyy, on ekstraa työhön. Koettiin, ettei aiemmin ollut ollut välineitä tavoitteiden laadintaan vaativan päivätoiminnan asiakkaiden kanssa.

Prosessin vaiheet aiheuttivat eniten hajontaa mielipiteissä. Arvioinnit olivat ”en tiedä” ja ”iloinen” välillä. Vaiheita pidettiin hyvinä, mutta hajonta johtui siitä, että prosessi oli vielä epävarma sen osalta, löytyykö tabletille sopivaa sovellusta kuvien käyttöön. Jos ei löydy, prosessia joudutaan muuttamaan. Siihen oltiin kuitenkin tyytyväisiä, että varasuunnitelma oli tehty. Tarkoituksena oli tällöin tehdä tuotos tulostettavilla kuvilla, jos ei digiversio onnistu. Muuten vaiheet koettiin hyviksi ja tarpeellisiksi. Hyvänä koettiin, että prosessi selkiytyi ja se saatiin paloittelua osiin. Tavoite tuli myös selville.

Yhteistyö koettiin hyvänä, vaikka ensimmäisellä kerralla ei kaikki olleet mukana ja toisella kerralla osa oli Teamsin välityksellä. Ryhmän koko koettiin sopivaksi ja osallistujien valinta koettiin olleen toimiva. Hyvän yhteistyön mittariksi mainittiin myös se, että tuotos on saatu ideaksi. Projekti tuntui mukavalta ja ryhmä hyvältä.

Ohjaajan toiminta sai hyvää palautetta. Ohjaajaa pidettiin ammattilaisena, kannustavana ja kärsivällisenä, mutta kuitenkin jämökkänä. Jämäkyys koettiin hyvänä, koska silloin paketti pysyy kasassa. Etukäteissuunnitteluja menetelmien ja ajankäytön osalta pidettiin hyvänä, koska silloin pysyy työpajatyöskentelyssä hyvin mukana. Taukoa pidetään hyvänä. Prosessin aikataulutuksen tekoon oltiin vaikuttuneita, koska se onnistui helposti. Ohjaajasta huomasi innostuneisuuden asiaa kohtaan, mikä nähtiin kannattelevana asiana.

5.3 Työpaja 3; tuotoksen sisältö ja esteet

Työpaja 3 järjestettiin tilanteessa, jolloin koko maailmassa oli koronaviruspandemia (COVID-19). Tämä vaikutti työ- ja päivätoimintoihin siten, että kaikki yksiköt olivat kiinni, ja Siun soten työntekijät oli siirretty vuorotöihin vammaispalvelujen

asumispalveluihin. Niinpä työpaja 3:een osallistui viidestä työntekijästä kaksi. Työpaja päätettiin kuitenkin pitää, koska pandemian ennustettiin kestävän Suomessa ilman rajoitustoimenpiteitä kolme kuukautta ja rajoitustoimenpiteiden kanssa paljon pidempään (Leino & Auranen, 2020). Tänä aikana työpajan pitäminen olisi voinut myöhemmin jopa hankaloitua, jos työntekijät olisivat olleet kiipeinä. Työpaja pidettiin Teamsissa.

5.3.1 Oppaana-menetelmä

Kuulumisten vaihdon jälkeen lähdettiin ideoimaan, mitä kirjallista tietoa KVANK:in laatukriteereistä haluttiin laittaa kuvien lisäksi tulevaan tuotokseen. Ideointimenetelmänä käytettiin oppaana-menetelmää ja näyttelykävelyä yhdistellen sovelletusti. Oppaan eli työntekijän tuli esitellä muille KVANK:in laatukriteerit. Oppaana-menetelmä on osallistava menetelmä, jossa osallistujista valittu opas esittelee suunnittelemansa opaskierroksen jostakin sovitusta asiasta. Muut osallistujat ovat turisteja, jotka tutustuvat aiheeseen sekä kommentoivat ja esittelevät kysymyksiä esittelijälle. (Leskinen 2010, 81; Tevere 2019b.) Menetelmällä voidaan saada aiheesta lisää tietoa tai syvällisempää tietoa. Myös kokonaiskuvaa voidaan hahmottaa paremmin. (Tevere 2019b.)

Menetelmässä työntekijät saivat olla oppaina vuorotellen ja heidän kuului suunnitella ja esitellä sanallisesti ns. opaskierroksella laatukriteerit. Kummallekin työntekijälle jaettiin viisi kriteeriä. Näyttelykävelyyn kuuluu, että osallistujat tekevät esiteltävästä aiheesta fläpin (Tevere 2019b), mutta Teamsissa toimiessa työntekijät työstivät Teamsissa omiin Word-tiedostoihin opaskierrokset tukisanoilla tai lauseilla.

Tämän jälkeen opaskierrokset käytiin läpi laatukriteeri kerrallaan. Kun opas oli ensin esitellyt laatukriteerin, sen jälkeen toinen työntekijä eli turisti täydensi esitystä. Tämä oli mahdollista, koska kriteerit olivat työntekijöille työstään jo entuudestaan tuttuja. Täydentämällä esityksiä esittelyistä saatiin kattavampia ja kaikkien mielipiteet tuli huomioitua.

Kun esittelyt oli täydentämisineen tehty, kävimme ne vielä kerran läpi. Kokoava loppukeskustelu on osa menetelmää. Loppukeskustelussa osallistujat voivat kertoa tärkeimmät ideansa ja asiat, jotka jäivät askarruttamaan. (Tevere 2019b.) Tällä kerralla korostimme huomiovärillä tärkeimmät asiat, jotka ehdottomasti olisi hyvä olla lopputuoksessa. Tällöin viimeistään esittelykierroksella syntyneitä ajatuksia pohdittiin sovelluksen näkökulmasta ja ideat jalostuivat esimerkiksi siten, että pitäisikö kriteereihin sisältyvät asiat olla esitettyinä kuvin, tekstein vai nettilinkein. Opaskierros siis tuotti sisällöt jokaisen laatukriteerin kuvaukseen (liite 13).

5.3.2 Huoliajattelu

Oppaana-menetelmän jälkeen pidettiin pieni huoliajattelu liittyen tulevaan tuotokseen. Huoliajattelua voidaan kutsua myös nimellä negatiivinen aivoriihi. Huoliajattelu on menetelmä, jossa osallistujat pohtivat johonkin tiettyyn asiaan liittyviä huolia. Nämä huolet kerrotaan muille, jonka jälkeen ne käsitellään yhdessä keksien ratkaisuja ongelmiin. Kaikki huolet on käytävä yhdessä läpi eikä niitä saa kyseenalaistaa. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 69; Kupias ym. 2014, 262.)

Koska työpajassa oli vain kaksi osallistujaa, huolet jaettiin heti ääneen. Ne kirjattiin Teamsiin ylös. Tämän jälkeen työntekijät miettivät huoliin ratkaisut yhdessä. Huolien miettimisessä oli tarkoituksena saada esille mahdolliset esteet tuotokseen liittyen.

Huoliksi nousivat tuotoksen digitaalinen muoto eli, jos asiakkaalla on kuulo- tai näkövamma, miten tuotos hyödyttää häntä? Toisena huolena oli tekniikan pettäminen. Kolmas huoli oli, että työntekijät eivät osaa käyttää sovellusta. Ratkaisut huoliin tulivat helposti: kuulo- tai näkövammaisen asiakkaan kohdalla voidaan hyödyntää tulkkia, tekniikan pettäessä kysytään muilta apuja ja työntekijöille sovelluksen käyttöä varten olisi perehdytys ja opastus.

5.3.3 Työpaja 3:n loppukeskustelu ja arviointi

Palaute työpaja 3:sta kerättiin Teamsissa palautetiedostolla. Ohjeena oli valita väri, joka kuvaa tunnetta työpajatyöskentelystä ja lopputuotoksesta. Tämän jälkeen täytyi kirjoittaa valittu väri ja sen perään, miksi valitsi juuri kyseisen värin.

Työpaja 3:ssa palautteet jatkuivat edelleen hyvinä (liite 14). Toinen osallistuja valitsi väreikseen harmaan, keltaisen, punaisen ja sinisen. Toinen valitsi sinisen. Kumpikin osallistuja koki aluksi vaikeutta osallistumisessa, koska ” ensin ei meinannut aivot lämmitä ollenkaan tälle asialle” ja ” -- en ollut valmistautunut--”. Kuitenkin vetäjä helpotti osallistumista selkeydellään ja kannustavuudellaan: ”olit niin selkeä, kannustava ja auttavainen... niin kas kummaa!!! Helpottunut olo tuli, kun osasinkin.” Työpajaa pidettiin innostavana ja tuotosta tärkeänä: ”--tästä on meille varmasti hyötyä”. Toivottiin myös, että osallistujilta on saatu tarpeeksi apuja: ”Toivottavasti sait mitä tarvitsit”.

5.4 Asiakasraatilaisten palaute

#Ihan Diginä! -hankkeen työntekijöiltä kysyttäessä sopivia digitaalisia sovelluksia vaihtoehtoiksi nousi Papuri ja Canva. Nämä sopivat kriteereihin, joita olivat selkeys, maksuttomuus, muille jaettavissa sekä kuvien, tekstin ja puhutun tekstin käyttömahdollisuus. Näiden kahden sovelluksen välisessä valinnassa hyödynnettiin asiakasraatilaisten mielipiteitä.

Papuri on Papunetissä oleva työkalu verkkokirjojen tekoon. Kirjasta voi tehdä omannäköisen kuvilla, teksteillä, videoilla ja äänitteillä. Tekemisessä voidaan hyödyntää omien kuvien lisäksi Papunetin kuvia. Kirjan sivut voi asetella haluamallaan tavalla tai voidaan käyttää valmiita pohjia. Valmis kirja on mahdollista jakaa muille luettavaksi. (Papunet 2020b.)

Canva on kuvankäsittelyohjelma, josta löytyy ilmaisversio. Sillä voidaan tehdä esimerkiksi visuaalisia esityksiä, kuvakollaaseja, kutsuja tai sosiaalisen median päivityksiä. Canva sisältää miljoonia valmiita kuvia, mutta sinne voi ladata myös

omia kuvia. Ohjelmassa on erilaisia muotoja, ikoneja ja elementtejä, joilla voidaan lisätä visuaalista ilmettä. Canvalla voi lisätä myös tekstiä, jolloin fontin voi valita sadoista vaihtoehdoista. (Canva 2020a.) Tehtyihin esityksiin saa lisättyä linkkejä esimerkiksi YouTube -videoihin (Canva 2020b). Esityksessä voi käyttää myös yrityksen värejä. Valmiin esityksen saa jaettua muille. (Canva 2020c.)

Kolmesta työpajasta saatujen tietojen pohjalta muodostui neljä digitaalista esimerkkituotosta laatukriteeristä 1 (liite 15). Tuotoksista yksi oli tehty Papurilla ja kolme Canvalla. Esimerkkituotokset poikkesivat vähän toisistaan, kuten värien, tekstien, otsikoiden, kuvien ja tekstien asettelujen, puhutun tekstin ja linkitysten osalta. Nämä mallikappaleet tehtiin siksi, että Siun soten työ- ja päivätoiminnan asiakasraatilaiset pääsivät kommentoimaan eri versioiden ominaisuuksia.

Kommentit kerättiin ryhmähaastattelulla. Ryhmähaastattelussa aineisto saadaan yhdellä kertaa, joten se säästää aikaa (Kananen 2014, 92). Haastattelu toimii hyvin, kun halutaan saada tarkempaa tietoa esimerkiksi perusteluja kysymällä. Haastattelu antaa kysyttävälle subjektiivisen, aktiivisen roolin. Hänellä on mahdollisuus kertoa itseään koskevia asioita avoimemmin. Haastattelu sopii myös henkilöille, joilla voi olla hankalaa kyselylomakkeiden täyttäminen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 35–36.) Asiakasraatilaisten ryhmähaastattelu tehtiin Teamsissä, koska Koronavirustilanne piti edelleen työ- ja päivätoimintayksiköt kiinni. Joidenkin raatilaisten kohdalla työntekijät tai vanhemmat auttoivat osallistumisessa, kuten Teamsiin liittymisessä, mutta vastaaminen onnistui ilman apua.

Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Tämä on lomakehaastattelua väljempi muoto, mutta ei yhtä vapaa kuin strukturoimaton haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47.) Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot tai niihin vastataan lyhyesti, kuten kyllä tai ei. Avoimissa kysymyksissä puolestaan vastataan kysymyssanoihin, kuten miksi. (Kananen 2014, 88.) Asiakasraatilaisten tehdyistä kysymyksistä tehtiin helposti vastattavat. Tämä tarkoitti sitä, että kysymyksiin pystyi vastaamaan kyllä/ei tai valitsemalla vaihtoehdoista mieleinen. Haastateltavat kuitenkin pystyivät kommentoimaan vastaustaan. Tarkemman tiedon saannin lisäksi tällä varmistettiin, että mielipide oli varmasti asiakkaan oma eikä sama, mitä toinen vastasi. Kysy-

mysten muodossa ja haastattelun pituudessa huomioitiin vastaajaryhmän erityistarpeet. Kysymyksiä ei haluttu liikaa, mutta niillä haluttiin selvittää, mitkä asiat ovat tuotoksessa tarpeellisia, mitkä auttavat asiakasta ymmärtämään laatukriteerit, millaiset tekstit ovat helpommin ymmärrettävissä ja millainen ulkoasu on selkeä.

Haastattelun alussa vaihdettiin kuulumisia, koska kaikki olivat toisilleen tuttuja asiakasraadista. Tämän jälkeen kerrattiin opinnäytetyön ajatus ja se, että osallistuminen on vapaaehtoista. Myös laatukriteerit käytiin lyhyesti läpi, vaikka moni niistä oli kuullutkin jo aiemmin.

Ennen varsinaista haastattelua tutustuttiin neljään eri tuotoksen malliversioon. Tämän jälkeen näytölle jaettiin tiedosto, jossa oli malliversioista numeroidut kuvat (liite 15). Tiedoston avulla raatilaiset pystyivät vastaamaan heille esitettyihin kysymyksiin. Kysymykset olivat seuraavat:

- 1) Mikä versio on selkein?
- 2) Mikä versioista on sekavin?
- 3) Missä on paras otsikko?
- 4) Missä on parhaat värit?
- 5) Mikä versioista on huonoin?
- 6) Mikä versioista on paras?
- 7) Pitääkö kuvien olla vierekkäin vai allekkain?
- 8) Kumpi on parempi: lyhyt teksti vai pitkä teksti?
- 9) Mikä asia avasi laatukriteereitä parhaiten (tekstit, kuvat, videot)?
- 10) Tarvitseeko tekstien olla kuunneltavissa?
- 11) Tarvitaanko laatukriteereistä linkitetyt videot?

Kysymykset käytiin läpi yksitellen keskustellen. Ohjaaja antoi puheenvuorot, joiden järjestyksiä vaihdeltiin eri kysymysten kohdalla. Ennen puheenvuoroa jokaisella oli aikaa miettiä yksin ja kirjata itselleen ylös kynällä ja paperilla mieleisensä vaihtoehto. Tällä tuettiin oman mielipiteen ilmaisua. Ohjaaja kirjasi itselleen vastaukset ylös ja tarvittaessa teki tarkentavia kysymyksiä.

Palautteen selkiyttämiseksi jokaisesta kysymyksestä vastauksineen tehtiin taulukointi (liite 16). Raatilaisten palautteiden perusteella tuotoksessa tuli olla tekstit äänitettyinä ja tuotoksessa tuli olla videolinkit. Tekstit olivat tärkeitä ymmärtämisen kannalta, joten niiden tuli olla isolla sekä kirjoitettu auki pidemmän version mukaan. Tekstit tuli olla eriteltyinä hyvin, etteivät ne ole liian ahtaasti. Sillä välteään mielikuva, että tekstiä on liikaa. Otsikko tulisi tehdä version 2 mukaan ja otsikkotekstit pitäisi kirjoittaa ”tehdä”-muodossa eikä ”haluan tehdä”-muodossa. Värit olisi oltava myös version 2 mukaan. Versio 2 ylipäänsä valittiin selkeimmäksi, joten se sopi tuotoksen pohjaksi.

Asiakasraatilaisten kanssa käytiin keskustellen palaute haastattelusta. Kaikki pitivät haastattelusta ja sanoivat esimerkiksi ”Hyvältä tuntui” tai ”Ei ollut vaikeaa vastata”. Käytyjä asioita pidettiin myös mieleenpainuvina.

6 Tulokset lyhyesti

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kuvankäsittelyohjelma Canvalla tehty digitaalinen tuotos (liite 17). Tuotoksessa on kuvattu KVANK:in osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit saavutettavuuden näkökulmasta. Tässä opinnäytetyöprosessissa kaikki työpajat olivat tarpeellisia tuotoksen syntymisessä.

6.1 Tuotos ja kirjaamisjärjestelmän muutokset

Tuotoksessa jokainen laatukriteeri on omana sivunaan (kuvio 3). Laatukriteereistä on otsikko ja otsikkokuva. Kriteeriä on avattu enemmän kolmella alakuvalla ja niihin liittyvillä kuvateksteillä. Kuvat ovat Papunetin vapaasti käytettäviä kuvia. Tekstit ovat selkokielellä, asiakkaan näkökulmasta kirjoitettuna ja ne on mahdollista myös kuunnella. Tuotokseen on lisätty linkkeinä laatukriteereistä jo olemassa olevat materiaalit, jotka löytyvät internetistä. Ne ovat Kehitysvammaisten tukiliiton tekemät videot jokaisesta laatukriteeristä ja selkokielen esite ”Tukea arjen tarpeisiin. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit

selkokielellä” sekä Kehitysvammaliiton ja KVANK:n julkaisu ”Yksi tekijöistä. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit”. Taustaväreinä on käytetty Siun soten virallisia värejä.



Kuvio 3. Tuotoksen 1. laatukriteeri.

Kehittämisen tuloksena myös muokattiin työ- ja päivätoiminnan kirjaamisjärjestelmää, johon lisättiin KVANK:in laatukriteerit (liite 18). Tavoitteet kirjataan asiakkaan näkökulmasta, joten Tavoitteet-otsikon alle on lisätty samat otsikot kuin tuotoksessa on, esimerkiksi Teen valintoja ja suunnitelmia. Suunnitelma -kohtaan kirjataan, miten henkilökunta tukee asiakasta. Siksi otsikoinnit ovat siellä suoraan KVANK:in laatukriteereistä, esimerkiksi Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen. Tavoitteet- ja Suunnitelmat-otsikoissa on myös kuhunkin laatukriteeriotsikoon kirjattu esimerkit avaamaan otsikkoja. Nyt kirjaamisjärjestelmä tukee tavoitteiden laadintaa KVANK:in laatukriteereiden mukaa

6.2 Työpajojen tulokset tuotoksen ohjaajina

Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineiston tulee ohjata tulevaa tuotosta (Vilkkä & Airaksinen 2003, 60). Opinnäytetyössä prosessi eteni erilaisia osallistavia menetelmiä käyttäen. Jokaisesta menetelmästä saatiin aineistoa, mikä vaikutti lopputuotoksen syntymiseen (liite 19).

Ensimmäisessä työpajassa kävi ilmi, että tavoitteenlaadintaprosessi etenee pitkälti Mediatrin, asiakastietojärjestelmän mukaan. Siksi päätettiin tehdä muutoksia asiakastietojärjestelmään, jotta se tukisi tavoitteidenlaadintaa KVANK:in laatukriteereiden mukaisiksi. Tämä tehtiin sen jälkeen, kun tuotos oli valmis, jotta se saatiin yhteneväksi työväliseen kanssa. Ensimmäisen työpajan antia oli myös se, että tuotoksessa pitää olla kaikki asiat samassa paketissa ja sen tulee olla selkeä sekä helppokäyttöinen.

Toisessa työpajassa varmistui, että tuotoksen tulee olla digitaalinen versio, jossa on kuvia. Kuvia miettiessä haluttiin selvittää, onko laatukriteereistä olemassa jossain kuvitetut versiot. Tämä tehtiin, koska kommunikointia tukee se, että samasta asiasta on käytössä samat kuvat. Tuotos sopisi tällöin paremmin yhteiskunnalliseen levitykseen. KVANK:sta kysyessä kävi ilmi, että Kärkullanin kuntayhtymässä on tehty laatukriteereistä kuvallinen muistipeli. Kärkullanin kuntayhtymästä saatiin muistipelin kuvat, jotka olivat Papunetin kuvia. Tämä sopi hyvin jo alkuperäiseen ajatukseen Papunetin kuvien käytöstä. Näistä kuvista tuli 10 pääkuvaa, jotka kuvasivat laatukriteereitä. Toisessa työpajassa tehtiin myös prosessille aikataulu ja työvaiheet, jotka antoivat suuntaa etenemiselle.

Työpaja 3:ssa muodostui tarkemmat asiasisällöt tuotokseen. Laatukriteereitä ja otsikoita kuvaamaan otsikkokuvien lisäksi tarvittiin alakuvia kuvateksteineen. Oppaana-menetelmällä saatiin tietoa, miten laatukriteerejä kuvataan tekstein. Työpajassa esille tuli myös se, että ymmärrystä tukemaan kuvien lisäksi haluttiin videoita. Tästä tuli ajatus, että tuotokseen pitää yhdistää kaikki jo laatukriteereistä tehty aineisto. Kolmannen työpajan huoliin vastattiin siten, että tuotoksen tekstit

ovat äänitettynä sekä tuotoksen alkuun on kirjoitettu käyttäjälle tuotoksen käyttötarkoitus ja selkeästi ohjeet, mistä voi kuunnella ääniä ja minkä linkin takaa löytyy mikäkin sisältö.

Asiakasraatilaisten haastattelu selvensi monta asiaa tuotoksessa. Haastattelu ohjasi otsikon ulkonäköä ja sanamuotoja sekä kuvien ja tekstien asettelua. Tekstien osalta varmistui myös niiden tarvittava pituus. Siun soten virallisista väri- vaihtoehtoista saatiin valittua esteettisesti parhaat värit. Haastattelu tuki sitä, että tekstit on oltava äänitettynä ja tuotoksessa on hyvä olla videot mukana. Kaikkien näiden yhteisvaikutuksesta sovellukseksi valikoitui kuvankäsittelyohjelma Canva.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta työ- ja päivätoiminnoissa. Tätä tavoiteltiin työntekijöiden toimintatapojen muuttamisella asiakasosallisuutta tukevampaan suuntaan. Siksi tehtävänä oli kehittää työväline, jolla asiakkaan osallisuutta työ- ja päivätoiminnoissa edistetään. Sihvon ym. (2018, 16) mukaan onnistunut palvelu edellyttää asiakkaan osallistumista oman palvelunsa suunnitteluun. Opinnäytetyön prosessissa syntyneellä tuotoksella on tarkoitus tukea asiakkaan osallisuutta työ- ja päivätoiminnan sisällön suunnittelussa. Tuotos tukee asiakkaan mahdollisuutta kertoa, mihin KVANK:in osallisuuden laatukriteeriin erityisesti kullakin hetkellä asiakas haluaa tukea työntekijöiltä.

7.1 Tulosten ja tuotoksen tarkastelua

Opinnäytetyöntekijän hypoteesi tuotoksen muodosta oli erilainen kuin lopputuotos oli. Hypoteesina oli, että tuotoksesta tulee joko paperinen lomake tai kokonaan irtokuvista muodostunut kuvapakki. Kuvapakki olisi toiminut siten, että kun

valitaan kuva, joka vastaa esim. kriteeriä 1, sen jälkeen annetaan alakuvat katsottavaksi. Tuotoksesta kuitenkin tuli nykypäivään soveltuva digitaalinen versio, kuten eräs työntekijä työpajassa kommentoi: ”Se on tätä päivää”.

Työväline helpottaa asiakkaiden osallistumista tavoitteiden laadintaan. Tuotoksesta tuli tätä päivää oleva digiversio, joka on jokaisen työntekijän saavutettavissa. Jos tuotos olisi paperiversio tai esineistä koostuva pakki, se voisi helposti kadota tai osia siitä voisi kadota. Tuotos jäisi hyvin irralliseksi osaksi KVANK:n laatukriteereiden kokonaisuudesta. Todennäköisesti jokainen yksikkö myös olisi joutunut kokoamaan sen ohjeiden mukaan itse. Nyt digiversio mahdollistaa sen, että sieltä voi asiakkaan yksilöllisten kykyjen ja tarpeiden mukaan käydä laatukriteereitä läpi eri tavoin ja eri materiaaleja hyödyntäen. Tuotos on kokonaisuus, jossa yhdistyy kaikki olemassa oleva materiaali laatukriteereistä.

Uutelan (2019, 115) tutkimuksesta käy ilmi, että merkittävänä oppimisen keinona pidetään itse työn tekemistä. Konkreettisesti työssä kokeilemalla ja harjoittelemalla opitaan uusia asioita. Opinnäytetyössä tullut tuotos laatukriteereistä mahdollistaa osallisuuden muotojen ja työntekijän erilaisten toimintatapojen oppimisen konkreettisesti asiakastyötä tekemällä. Tuotosta eli uutta työvälinettä käyttämällä työntekijä voi huomata uusia tapoja tehdä työtä, kun tutustuu laatukriteereihin. Samalla työntekijän työote mahdollistaa asiakkaan osallisuuden, kun hän ottaa asiakkaan mukaan pohtimaan laatukriteereitä suhteessa elämäänsä.

Tuotos mahdollistaa muutoksen laajemminkin kuin yksilötasolla. Tuotoksen käyttö ja näin KVANK:in laatukriteereiden käyttäminen työssä voi muokata työ- ja päivätoiminnan palvelun sisältöä. Asiakkaat voivat huomata laatukriteereiden avulla, että he haluavat muunlaista sisältöä päivän ohjelmaan. Jollekin voi tulla esimerkiksi tarve harjoitella käsitöiden sijaan sosiaalisen median käyttöä, jos haluaa vahvistaa elämässään sosiaalisia suhteita, kuten laatukriteerissä 6, Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin. Tämä tarkoittaa, että organisaation ja työntekijöiden on muutettava palvelun sisältöä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Kun asiakkaat ymmärtävät laatukriteerit ja organisaatioissa huomioidaan asiakkaiden toiveet, voi työ- ja päivätoiminta kokea ison sisällöllisen muutoksen yhteiskunnallisesti. Se voi olla askel toimintakulttuurin muutokseen.

7.2 Työpajatyöskentelyn tarkastelua

Osaamisen kehittämisessä työntekijöiden palkitseminen on tärkeää ottaa huomioon, koska se edesauttaa työntekijän työhön panostamista ja lisää motivaatiota. Tähän vaikuttaa se, että palkitseminen lisää työntekijän tunnetta siitä, että on arvostettu ja hänen työnsä on merkityksellistä. Aineetonta palkitsemista, kuten työntekijän kykyjen käyttöä, osalliseksi ottamista sekä vaikuttamis- ja kehittymismahdollisuuksien tarjoamista, kannattaa käyttää työssä, jossa korostuu sisäinen motivaatio. (Moisio & Salimäki 2005, 194–196.)

Opinnäytetyössä koottiin kehittämistiimi henkilöistä, joilla on sisäinen motivaatio vahvistaa asiakkaiden osallisuutta. Opinnäytetyössä mukana olevat työntekijät olivat hyvin motivoituneita työskentelyyn ja antoivat hyvin oman osaamisensa kehittämistyöhön. Aineistoa oli helppo saada eikä tietoa tarvinnut ”lypsää”. Tähän saattoi vaikuttaa se, että itse aihe motivoi, mutta myös se, että he pääsivät vaikuttamaan ja osallistumaan oman työnsä kehittämiseen.

Työpajat olivat rentoja ja hyvin toimivia. Merkityksellistä on voinut olla opinnäytetyöntekijän työtausta, jossa hän on ohjannut kehitysvammaisista henkilöistä koostuvia ryhmiä useamman vuoden ajan. Lisäksi työpajoihin osallistuneet työntekijät olivat työnpuolesta opinnäytetyöntekijälle hieman tuttuja.

Sosiaalityössä ja kasvatustieteissä on melko yleistä, että tutkija kehittää omaa työtään tai organisaatiotaan. Tällöin tutkijan tulee pohtia omaa positiionsa eli asemaansa suhteessa muihin tutkimukseen osallistuviin sekä tutkimuskohteeseen. Tutkija voi esimerkiksi miettiä omaa rooliaan ja suhtautumistaan osallistujiin. Osallistujat voivat olla esimerkiksi tiedontuojia, yhteistyökumppaneita tai kohteita. (Ronkainen ym. 2011, 71–72.) Opinnäytetyöntekijä pyrki alusta lähtien toimimaan siten, että hän ohjaa ryhmää kehittämisessä, mutta ei itse tuo omia toiveitaan ja ajatuksiaan julki. Osallistujat olivat tiedontuojia. Kuitenkin työpajoissa annettiin näkyä se, että osallistujat olivat opinnäytetyöntekijälle tuttuja. Tämän toivottiin lisäävän rentoa ja avointa ilmapiiriä. Olisi voinut tuntua oudolta ja jopa kiusalliselta, jos opinnäytetyöntekijä olisi käyttäytynyt irrallisesti normaalista työympäristöstä.

Ohjaaminen tapahtui eri menetelmiä käyttäen ja kysymyksiä heitellen. Menetelmät mahdollistivat yhdessä oppimisen. Menetelmät sekä ilmapiiri olivat sellaisia, että kaikkien ääni tuli kuuluviin ja jokainen kertoi ajatuksensa. Vuorovaikutus oli dialogista. Palautteiden mukaan vetäjän myönteisillä tunteilla oli merkitystä innostajana ja motivoijana. Hyvään vuorovaikutukseen voi vaikuttaa myös pieni ryhmä ja se, että jokainen osallistuja oli entuudestaan tuntematon toisilleen, eikä hierarkioita vielä ollut syntynyt. Hierarkioiden syntymistä voidaan välttää esimerkiksi sillä, että työskentelyryhmät ovat pieniä ja niitä muutellaan tai puheenvuoroja annetaan eri järjestyksissä (Karjalainen 2007).

Oppaana-menetelmä oli tärkeä tuotoksen kannalta. Menetelmästä saatu materiaali ohjasi paljon tuotoksen kuvien valintaa ja tekstin sisältöä. Menetelmässä olisi hyvä olla ryhmät, jotka esittelevät aihetta. Jos esittelijöitä on liian vähän, ei aiheesta saada niin laajaa ja monipuolista sisältöä. (Tevere 2019b.) Suurempi osallistujajoukko olisi voinut saada vielä tarkennettua laatukriteereiden kuvausta. Mielenkiintoista olisi nähdä, miten isompi joukko olisi kuvannut kriteerit ja olisiko isommalla ryhmällä tullut enemmän ideoita tuotoksen kokonaisuuteen. Joka tapauksessa tuotoksen pitää olla selkeä ja yksinkertainen.

Huoliajattelu oli menetelmänä hyvä, koska se antoi kuvan, miten realistisena tuotosta käytännössä pidetään. Lisäksi esteisiin oli mahdollista vielä vaikuttaa. Toisaalta huoliajattelua olisi voinut käyttää myös aiemmin vahvistamaan oikeaa suuntaa tuotokselle. Jos tässä vaiheessa olisi ollut paljon huolia, olisi esteitä voinut olla vaikea poistaa tai se olisi voinut tuoda paljon lisätyötä ja suunnan muutosta. Huolet osoittautuivat kuitenkin vähäisiksi ja ratkaisut tulivat työntekijöiltä nopeasti. Tämä tuki ajatusta, että tuotoksesta oli kehittymässä käytännönläheinen.

Menetelmien valinnassa oli hankalaa se, että opinnäytetyöntekijä on töissä ohjannut paljon kehitysvammaisia asiakkaita ja erilaiset ohjausmenetelmät ovat sitten tuttuja. Olisi ollut helppo valita menetelmät käytännön kokemuksen mukaan, mutta teoriapohjaa oli vaikea löytää. Tästä esimerkkinä värien käyttö palautteen annossa, jota käytettiin työpaja 3:ssa.

Haastattelussa asiakasraatilaisilta nousi monta tuotosta ohjaavaa asiaa. Haastattelu selkiytti ja helpotti tuotoksen lopullisen hionnan tekemistä. Jälkikäteen ajateltuna olisi ollut hyvä, jos raatilaisia olisi hyödynnetty toisenkin kerran, kun tuotos oli valmis. Tällöin mielipiteitä olisi voitu kerätä tekstien ja kuvien ymmärrettävyydestä. Tämän perusteella kuvia olisi voinut vaihtaa ja tekstejä muotoilla uudelleen.

Mielenkiintoista on todeta, miten prosessisuunnitelma muuttui prosessin aikana. Muunnellusti kalanruotomallilla tehtiin prosessityöskentelyn vaiheet toisessa työpajassa. Prosessin ja työpajojen aikataulutusta venyi suunnitellusta koronaepidemian takia. Tarkoituksena oli pitää neljä työpajaa työntekijöille ja yksi kasvotusten oleva työpaja asiakasraatilaisten, jolloin raatilaisia olisi luultavasti ollut enemmän osallisena. Koska työntekijät siirtyivät asumisyksiköihin vuorotöihin, päätettiin viimeinen työpaja jättää välistä. Sen tarkoituksena olisi ollut vielä katsoa työntekijöiden kanssa tuotosta asiakasraadista palautteen jälkeen. Nyt palautteen jälkityöskentely teki kokonaan opinnäytetyöntekijä.

#Ihan Diginä! -hanketta tarvittiin vähemmän kuin oletettiin. Heiltä saatiin heti sovellusvaihtoehtoja, jotka sopivat kaikille laitteille, koska toimivat verkkoselaimessa. Tämä muutti käsitystämme siitä, että se pitäisi olla iPadille sopiva ja helpotti tuotoksen saavutettavuutta. Sovelluksessa olevaan tuotokseen pääsee linkillä, joten se ei vaadi käyttöohjeita. Vaikka alussa moni asia oli epäselvä ja prosessi muuttui tiedon myötä, kuitenkin prosessin vaiheet ohjasivat asioita, joita pitäisi tehdä ja mitä tarvitaan.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tekemisessä tulee noudattaa hyvän etiikan periaatteita eli hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvän etiikan periaatteita noudatetaan eri tahoja, kuten kollegoita, tutkimuskohdetta, toimeksiantajaa ja suurta yleisöä, kohtaan. (Vilka 2015, 41.) Opinnäytetyössä tutkimukseen osallistuvalla organisaatiolla ja henkilöstöllä

on pyydetty tutkimusluvut. Opinnäytetyöstä kerrottiin avoimesti asiakkaille, henkilöstölle ja heidän esimiehilleen jo ennen opinnäytetyön aloittamista sekä silloin, kun tutkimuslupia pyydettiin.

Tutkimuksessa eettisyys pitää huomioida niin kohderyhmän kuin osallistujien osalta. Aiheen valinnassa pitää ottaa huomioon kohderyhmä, jottei heitä kohdella epäkunnioittavasti. Tämä tarkoittaa, että kehittämistoiminnalla tulisi saada aikaan jotain hyvää asiakkaille. Osallistujien osalta anonymisuus täytyy turvata eli heidän henkilötietonsa täytyy pitää salassa (Heikkilä ym. 2008, 44–45). Tällä opinnäytetyöllä pyrittiin vahvistamaan asiakkaiden oikeutta osallisuuteen, mikä ajaa heidän asiaansa. Opinnäytetyöntekijä turvasi anonymiuden siten, että hän pyysi luvan osallistujilta yhteiseen sähköpostiryhmään, mikä mahdollisti sähköpostilla esim. yhteisten aikataulujen sopimisen. Dokumentoinnissa ei ole ilmoitettu henkilötietoja eikä edes yksiköitä, joista osallistujat ovat. Työpajojen ja ryhmähaastattelun muistiinpanot ovat Teamsissa omien tunnusten takana ja aineistossa ei ole käytetty osallistujien nimiä tai tunnistettavia tietoja.

Aineiston luotettava analysointi on merkittävässä roolissa tutkimusetiikassa (Heikkilä ym. 2008, 45). Työpaja-aineistojen analysoinnin luotettavuutta on edistetty sillä, että kaikki aineisto on laitettu raportin liitteeksi. Nämä aineistot ovat olleet myös työpajoihin osallistuvien luettavissa työpajojen aikana sekä sen jälkeen Teamsissa. Analysoinnissa voisi käyttää jäsenvalidointia, mikä tarkoittaa sitä, että osallistujat voivat kertoa mielipiteensä tutkijan tulkinnoista (Ronkainen ym. 2011, 131). Tämä olisi vielä syventänyt luotettavuutta ja olisi ollut hyvä tapa vahvistaa tutkijan tulkintoja ja tarvittaessa muuttaa niitä, jos tulkinnat olisivat olleet väärä.

Laadullisen tutkimuksen keskeinen luotettavuuden käsite on vakuuttavuus. Se tarkoittaa tutkimuksen aineiston, valintojen ja tulkintojen avointa esittämistä, mutta kehittämistoiminnassa myös tulosten hyödyllisyyttä ja käyttökelpoisuutta. Tutkimus on käyttökelpoinen, kun tuloksia voidaan hyödyntää. (Toikko & Rantanen 2009, 121, 123–125.) Valintojen ja tulkintojen näkyväksi tekemiseen on kiinnitetty huomiota prosessin alusta asti. Jotta kaikki valinnat ja tulkinnat tulisivat

näkyväksi, opinnäytetyön kirjoittaminen on aloitettu ennen työpajojen aloittamista. Tällöin auki kirjoittaminen tapahtuu reaaliaikaisesti ja päiväkirjanomaisesti, jolloin asiat eivät ennatä unohtua ennen raportin kirjoittamista. Työpajoista saatu materiaali on ollut koko ajan työpajoihin osallistuvien nähtävänä. Asiat on kirjattu ylös siten, että osallistujat näkevät ne muistiin kirjoitettaessa esimerkiksi videotykillä tai Teamsin tiedostoista.

Tuotoksen hyödyllisyyttä voidaan perustella sillä, että aihe nousi Siun sotien työntekijöille tehdyssä kyselyssä, joka tehtiin Siun sotien työ- ja päivätoimintojen kehittämisen tueksi. Opinnäytetyöllä vastattiin toiveeseen, että asiakasosallisuutta haluttiin vahvistaa tavoitteiden asettamisessa ja lisäksi kaivattiin työvälineitä asiakasosallisuuden tukemiseen. Käyttökelpoisuutta varmisteltiin sillä, että mukana oli alantöntekijöitä kehittämässä tuotosta ja asiakasraatilaisia hyödynnettiin siinä, että tuotoksesta tulisi myös asiakkaille sopiva ja selkeä. Käyttökelpoisuuteen vaikuttaa myös se, että tuotosta tehdessä on huomioitu saavutettavuusdirektiivi sekä puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät.

Itse tuotoksessa eettisyys huomioitiin tekijänoikeuksissa ja lähdeluettelossa. Tuotoksessa käytetyt Papunetin kuvat merkattiin tuotoksen loppuun lähteisiin Papunetissä vaaditulla tavalla. Kuvista pitää olla lähdetiedot mainittuna, kun kuvia tai materiaaleja, joissa kuvia on käytetty, jaetaan muille. Papunetin kuvia saa käyttää epäkaupalliseen tarkoitukseen. (Papunet 2020a.) Lähteissä mainittiin myös muut lähteet, joita hyödynnettiin tekstintuotossa ja joihin oli tuotoksessa nettilinkit. Lisäksi lähteisiin kirjoitettiin tiedoksi, että laatukriteereitä kuvaavat pääkuvat ovat samat kuin Kärkullanin kuntayhtymän muistipelissä käytetyt kuvat.

Koska tuotos on kohdennettu erityisesti päivätoiminnassa vaativan päivätoiminnan asiakkaille, tosin se sopii kaikille, on eettisesti pohtimisen arvoista se, miten hyvin asiakas ymmärtää omien tavoitteiden laadinnan. Vaativan päivätoiminnan asiakkaalla voi olla hyvin erilainen kyky ymmärtää tavoitteet tai keinot, niihin pääsemiseksi, mutta kaikilla pitäisi olla mahdollisuus vaikuttaa tavoitteisiinsa. Työntekijät eivät saisi tehdä itse oletuksia asiakkaan ymmärryskyvystä. Kun asiakkaalle annetaan mahdollisuus apukeinoja käyttäen ilmaista, mitä elämältään haluaa, työntekijät voivat jopa yllättyä heidän ilmaisutaidoistaan.

Opinnäytetyöntekijä on töissä Siun soten työ- ja päivätoiminnassa. Kotiyksikkö on Rantakylän päivätoiminta, jossa on vaativassa päivätoiminnassa olevia asiakkaita. Käytännössä tämä on kuitenkin kotiyksikkö vain kustannuspaikkana, koska työnkuva on työ- ja päivätoimintojen kehittämistä kaikissa Siun soten työ- ja päivätoimintayksiköissä. Kesällä 2019 Joensuussa tehtiin suuria muutoksia työ- ja päivätoimintayksiköihin, jolloin Rantakylän yksikkö syntyi vaativan päivätoiminnan yksiköksi. Tässä yksikössä opinnäytetyöntekijä ei ole toiminut ollenkaan vaan yksikkö on vain kustannuspaikkana. Virallinen työpiste sijaitsee yksiköistä erillisenä tilana Honkalampikeskuksessa. Kehittämistyössä on tehty myös tietoinen valinta, että Rantakylän yksikkö ei osallistu opinnäytetyöhön vaan tältä esimiesalueelta opinnäytetyöhön osallistui muusta yksiköstä työntekijä. Tästä syystä opinnäytetyöntekijän on helppo toimia ulkopuolisena, eikä aihe tule liian lähelle ja näin vaikuta prosessiin.

7.4 Juurruttaminen ja jatkokehittäminen

Kehittämisprosessin jälkeen tulokset voivat hävitä nopeasti tai hitaasti, mutta ne voivat myös juurtua ja kehittyä edelleen. Tutkivan kehittämistyön tavoitteena on saada tulokset juurtumaan ja jatkokehittymään organisaatiossa. Tulosten juurtumiseen vaikuttaa se, miten organisaatio ottaa kehittämisen jälkeen tulokset käyttöönsä. Juurtumista voidaan edistää siten, että tehdään tulosten toimeenpanosuunnitelma, sitoutetaan henkilöstö ja esimiehet johtavat tulosten käytäntöönpanoa. (Heikkilä ym. 2008, 132–133.) Valmis tuotos esiteltiin esimiespalaverissa vammaispalvelun palveluesimiehille ja tämän jälkeen jaettiin henkilöstön käyttöön.

Uutelan (2019, 122) tutkimuksen tuloksissa mainitaan, että uuden asian oppiminen on helpompaa, jos asia on entuudestaan tuttu tai sen pystyy yhdistämään johonkin oman työn konkreettiseen tilanteeseen. Siun soten työ- ja päivätoimintojen kehittämisessä on KVANK:in laatuksiteereitä tuotu työntekijöille esille kahden vuoden ajan. Myös tilanne, jossa tuotosta eli uutta työvälinettä hyödynnettäisiin, on tuttu konkreettinen työtilanne, joka on asiakkaan tavoitteiden laadinta.

Tämän pohjalta uuden työvälineen käyttöönoton ja omaksumisen tulisi olla helpompaa.

Juurruttamista helpottaa myös se, että opinnäytetyöntekijä kiertää työssään jokaisessa Siun soten työ- ja päivätoimintayksikössä tekemässä kehittämistyötä asiakasosallisuuteen liittyen työntekijöiden kanssa. Työntekijät ovat tottuneet siihen, että opinnäytetyöntekijä tuo heidän työhönsä kehittämiseen liittyvää sisältöä ja työvälineitä. Yksiköiden tukeminen ja seuraaminen tuotoksen arkeen juurruttamisessa on osa työnkuvaa.

Tulosten tulisi siirtyä käytännön toimintaan ja mielellään laajemmin kuin yhden organisaation käyttöön. Siksi on hyvä tehdä ohjeet tulosten käytöstä. Kuitenkin pitää ottaa huomioon, että kehittämistoiminnassa keskitytään tiettyyn toimintaympäristöön, jolloin kehittämisen tulokset eivät välttämättä iskostu samalla tavalla toiseen paikkaan. (Toikko & Rantanen 2009, 125–126.) Opinnäytetyössä tuotoksen alkuun kirjoitettiin teksti, jossa sanotaan, mihin tarkoitukseen tuotos on tehty ja kenelle se on suunnattu.

Tuotoksen leviäminen myös Siun soten ulkopuolelle on mahdollista toteutua. Kehittämisprosessin aikana opinnäytetyöntekijä oli yhteydessä KVANK:iin, koska haluttiin tietää, onko laatukriteereistä olemassa jo valmiita kuvia. KVANK:in työn ja päivätoiminnan valiokunnan puheenjohtaja toivoi, että valmis tuotos käytäisiin esittelemässä valiokunnan kokouksessa. KVANK:ssa on mukana osallistujia ympäri Suomea, joten tuotos on mahdollista saada laajempaan jakoon. Tuotos on jo jaettu Kårkullanin kuntayhtymään heidän toiveestaan, Kehitysvammaliittoon Helsinkiin sekä opinnäytetyöntekijän työinstagramiin. Instagramissa on seurajina laaja joukko alan toimijoita ympäri Suomea.

Haasteena juurruttamisessa voi olla työntekijöiden asenteet. Vaikka organisaatio järjestäisi uuden oppimiseen erilaisia mahdollisuuksia, työntekijän oma asenne voi olla oppimisen esteenä. Jos työntekijä kokee uuden asian itselleen tai työlleen merkityksettömänä, hän ei tartu mahdollisuuteen oppia sitä. (Uutela 2019, 116.) Alun perin toiveena oli saada kehittämissprosessiin työntekijä jokaiselta esimies-

alueelta, koska se helpottaisi lopputuotoksen juurruttamista koko Siun soten alueelle. Muutosrooleista innostujat voivat saada muita työntekijöitä mukaan muutokseen (Kupias ym. 2014, 134). Valitettavasti jokaiselta seitsemältä alueelta ei löytynyt innokkaita osallistujia vaan osallistujat olivat viideltä alueelta. Tätä puutetta on korvattu kertomalla ennakkoon työntekijöille sekä esimiehille yksikkökäynneillä, kokouksissa ja muissa eri yhteyksissä opinnäytetyöstä, sen tuotoksesta ja mihin tarkoitukseen tuotos tehdään.

Juuruttamisen yhteydessä olisi hyvä käydä tuotoksen toimivuuden arviointia. Tällä hetkellä tuotos ei vielä ole ollut käytössä, joten vaikuttavuutta ei vielä ole pystytty seuraamaan. Kuitenkin tuotoksen käytettävyyden todennäköisyys nousee, kun opinnäytetyö on suunnattu vastaamaan työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeisiin ja he ovat päässeet osallistumaan prosessiin (Toikko & Rantanen 2009, 95). Koivisto ym. (2018, 14) totesivat innovaatiokatsauksessaan, että Innokylään tehtyjen toimintamallien arvioinnissa olisi vielä parantamisen varaa. Vaikutuksen ja vaikuttavuuden arvioinnissa pitäisi huomioida paremmin, miten tavoite muutetaan havainnoiksi ja luotettavaksi tiedoksi, joilla seurataan tavoitteiden toteutumista.

Tulosten käyttöönottoa ja vaikutuksia tulisi seurata. Usein vaikutukset näkyvät vasta kehittämisen jälkeen (Heikkilä ym. 2008, 134). Olisi siis jatkoa ajatellen tärkeää tehdä mittari, jolla seurataan tuotoksen toimivuutta. Voisiko mitata esimerkiksi tuotoksen käyttöastetta yksiköissä ja syytä käyttöasteelle, millaisten asiakkaiden kanssa sitä erityisesti käytetään, mitä asiakkaiden on ollut vaikea tuotoksessa ymmärtää, mikä puolestaan on helpottanut laatukriteereiden ymmärtämistä? Tärkeää olisi myös mitata vaikuttavuutta asiakkaalle. Tätä voidaan mitata tavoitteiden asettamisessa, kuten mitä on tehty asiakkaiden kanssa tavoitteiksi, millä keinoin tavoitteeseen on päästy, miten asiakas kokee myöhemmin tavoitteen saavuttamisen sekä mihin palveluluokkaan kuuluvat asiakkaat ovat tyytyväisimpiä tavoitteen saavuttamisessa.

Sen lisäksi miten tuotos on vaikuttanut asiakkaaseen, olisi hyvä tietää, miten tuotoksen käyttö on vaikuttanut laajemmin työ- ja päivätoiminnan sisältöön. Onko palvelun sisältö kokenut muutosta tuotoksen käyttöönoton aikana? Tällä voitaisiin

seurata laajempaa käyttäytymisen muutosta työ- ja päivätoiminnoissa ja palvelun kehittämistä asiakkaan tarpeiden pohjalta. Tiedon perusteella voitaisiin myös kehittää työ- ja päivätoimintoja kokonaisvaltaisemmin asiakkaita ja nykypäivän tarpeita vastaavaksi. Kun asiakas voi tehdä valintoja palveluunsa liittyen, hän vaikuttaa saamansa palvelun laatuun ja sisältöön (Toikko 2012, 114). Ketola ym. (2018, 17) huomasivat, että Innokylän osallisuuden toimintamalleissa, jotka perustuivat asiakkaiden osallistumiseen päätöksentekoon, ei seurattu vaikuttavuutta kunnolla. Vaikuttavuutta oli ilmaistu asiakkaiden kokemukseen vedoten, ei niinkään miten asiakkailta saatu tieto vaikutti kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Näiden tietojen perusteella tuotosta voisi muokata sopivammaksi ja sen käyttöä kohdentaa tarvittaessa jollekin asiakasryhmälle tarkemmin. Jatkoa ajatellen olisi hyvä laatia mittari tuotoksen vaikuttavuudelle ja sen jälkeen muokata yhdessä asiakkaiden kanssa tuotos vaikuttavaksi. Vaikuttava tuotos on silloin, kun asiakas ymmärtää laatukriteerit ja pystyy ilmaisemaan tuotoksen avulla työntekijälle, mitä haluaa itselleen työ- ja päivätoiminnoissa tavoitteeksi, miksi ei myös asumisyksikössä. Vaikuttavuuteen kuitenkin tarvitaan vielä se, että työntekijät hyödyntävät tuotosta, molemmat osapuolet sitoutuvat tavoitteisiin ja yhdessä tehdään työtä sen eteen, että asiakkaan osallisuus toteutuu KVANK:in laatukriteereiden ja erityisesti asiakkaan toiveen pohjalta.

Lähteet

- American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. 2020. Definition of Intellectual Disability. <https://www.aaid.org/intellectual-disability/definition>. 30.6.2020.
- American Speech-Language-Hearing Association ASHA. 2020. Augmentative and Alternative Communication (AAC). <https://www.asha.org/public/speech/disorders/aac/>. 9.6.2020.
- Autio, A. & Niemelä, M. 2017. Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 273–289.
- Canva. 2020a. Design anything. Publish anywhere. <https://about.canva.com/>. 17.8.2020.
- Canva. 2020b. Presentations. <https://www.canva.com/presentations/>. 17.8.2020.
- Canva. 2020c. Design Powerful and Engaging Presentation Slides. <https://www.canva.com/create/presentations/>. 17.8.2020.
- Carter, J. & Orlowski, G. 2015. A Right to Person-Centered Care Planning. Justice in aging. http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/a_right_person-centered_care_planning.pdf. 22.6.2020.
- Citizen network. 2020. Simon Duffy. <https://citizen-network.org/about/people/simon-duffy>. 16.6.2020.
- Duffy, S. 2004. Person centred planning and system change. Learning disability practice 7 (8), 15–19.
- Eriksson, S. 2013. Laitoskulttuurista itsemääräämiseen. Tutkimus henkilökohtaisesta budjetoinnista vammaispalveluissa. Kehitysvammaliitto, Tutkimus- ja kehittämiskeskus Tutke. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/laitoskulttuurista-itsemaaraamiseen.pdf>. 18.6.2020.
- Euroopan komissio. 2010. Vammaisilla on yhdenvertaiset oikeudet. EU:n vammaisstrategia 2010–2020. <https://op.europa.eu/fi/publication-detail/-/publication/8dd84c8f-cdf2-4c49-8c3f-94e3fa6c1294/language-fi/format-PDF/source-117000117>. 18.6.2020.
- Harjajärvi, M. 2015. Teoksessa Harjajärvi, M. (toim.), Burakoff, K., Hakala, K. & Somer, S. Onnistuneita valintoja yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Onnistuneita valintoja -hankkeen loppuraportti. Kehitysvammaliiton selvityksiä 10. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 109–114.
- Hayes, A. 2019. Ishikawa Diagram. <https://www.investopedia.com/terms/i/ishikawa-diagram.asp>. 9.3.2020.
- Heikkilä, J., Jantunen, S., Kurki, A-L., Mäkelä, T., Naaranoja, M., Pekkarinen, L., Piippo, J., Saarisilta, J., Sankelo, M., Sinervo, T., Sulander, J., Suomi, A., Tuomivaara, S., Tuulaniemi, J. & Valtanen, E. 2015. Osallistuvan innovaatiotoiminnan johtaminen ja siihen yhteydessä olevat tekijät sosiaali- ja terveysalan muutoksessa – yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Teoksessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.). Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Tampere: Tekes, 260–268.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

- Henkilökohtainen budjetointi. Avain kansalaisuuteen. 2020. Hankekuvaus. <http://henkiloکوhtainenbudjetointi.fi/hanke/hanke-kuvaus/>. 29.6.2020.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Honkalampi. 2020. #Ihan Diginä! <https://www.honkalampi.fi/kehittamistointa/ihan-diginä/>. 26.2.2020.
- Huotari, T. & Tiainen, U. 2019a. Yhteenveto kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintojen asiakaskyselyistä. Siun sote. Power point -esitys.
- Huotari, T. & Tiainen, U. 2019b. Työntekijäkysely. Siun sote. Webropol-kysely.
- Hyväri, S. 2017. Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.). Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 32–45.
- Ihmisoikeuskeskus. 2020. YK:n vammaisyleissopimus. <https://www.ihmisoi-keuskeskus.fi/vammaisten-henkiloiden-oikeudet/yk-n-vammaisyleis-sopimus/>. 9.6.2020.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeksisyyteen. Juva: PS-kustannus.
- Juvonen, K. & Kankainen, A. 2017. Runko ja ohjeistus. Siun sote. <https://bit.ly/2L6vmGo>. 19.8.2020.
- Juvonen, K. 2018. Asiakslähtöisyyskaavio. Asiakslähtöinen työskentely Siun soten kehitysvammaisten palveluissa. Siun sote. <https://bit.ly/39Ne3o5>. 19.8.2020.
- Järvensivu, T., Nykänen, K. & Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen -hankkeen julkaisu. <https://www.seugolaid.fi/wp-content/uploads/2017/03/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf>. 2.4.2020.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 185. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu JAMK.
- Kananoja, A. 2017. Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 443–450.
- Karjalainen, T. 2007. Yhdistä ideointityökaluilla luovan ajattelun eri ulottuvuudet - Aivoriihi, ryhmittelykaavio sekä kalanruotokaavio. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/luova-ajattelu/>. 30.7.2020.
- Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. 2019. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit. <https://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Osallisuutta-ja-ty%C3%B6llistymist%C3%A4-edist%C3%A4v%C3%A4n-toiminnan-laatuksiteerit.pdf>. 17.12.2019.
- Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. 2020. KVANK esittely. <https://www.kvank.fi/>. 19.2.2020.
- Kehitysvammaisten tukiliitto. 2019. ”Kohtaa mut” toimintasuunnitelma 2020. https://storage.googleapis.com/tukiliitto-production/2019/06/kehitysvammaisten_tukiliitto_ry_toimintasuunnitelma_vuodelle_2020.pdf. 13.3.2020.

- Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Inno-
kylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9/2018. Terveyden ja hyvinvoin-
nin laitos: Helsinki.
- Koivumäki, J. 2008. Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tutkimus luottamuksen
ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa val-
tion asiantuntijaorganisaatioissa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta-
tieteiden tiedekunta. Väitöskirja. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/han-
dle/10024/67847/978-951-44-7314-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67847/978-951-44-7314-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12.3.2020.
- Koski, S. 2016. Vammaisten oikeuksien yleissopimuksen ratifiointi. Eduskunta.
[https://www.edus-
kunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/L
ATI/sivut/vammaisten-oikeuksien-yleissopimuksen-ratifiointi.aspx](https://www.edus-
kunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/L
ATI/sivut/vammaisten-oikeuksien-yleissopimuksen-ratifiointi.aspx).
20.3.2019.
- Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Hel-
sinki: Sanoma pro.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
380/1987.
- Leino, T. & Auranen, K. 2020. Koronaepidemian mallinnus: Ihmiskontaktien rajoittaminen vaikuttaa epidemian kestoon ja päivittäisten tartuntojen määrään. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [https://thl.fi/fi/-/koronaepi-
demian-mallinnus-ihmiskontaktien-rajoittaminen-vaikuttaa-epide-
mian-kestoon-ja-paivittaisten-tartuntojen-maaraan](https://thl.fi/fi/-/koronaepi-
demian-mallinnus-ihmiskontaktien-rajoittaminen-vaikuttaa-epide-
mian-kestoon-ja-paivittaisten-tartuntojen-maaraan). 2.4.2020.
- Leskinen, E. 2010. Ryhmä toimimaan! Vinkkejä tutustumiseen, oppimiseen ja yhteistyöhön. Taito-sarja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Marjamäki, P. 2017. Kehittämistoiminta sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 502–507.
- McKenzie, J.A. 2016. An exploration of an ethics of care in relation to people with intellectual disability and their family caregivers in the Cape Town metropole in South Africa. *European Journal of Disability Research* 2016 (10), 67–78.
- Microsoft. 2020. Uudista verkkokokoukset Microsoft Teamsin avulla. [https://pro-
ducts.office.com/fi-fi/microsoft-teams/online-meeting-solutions](https://products.office.com/fi-fi/microsoft-teams/online-meeting-solutions).
8.3.2020.
- Moisio, E. & Salimäki, A. 2005. Osaamisen johtaminen ja palkitseminen. Teok-
sessa Vartiainen, M. & Kauhanen, J. (toim.). Palkitseminen globaa-
lissa Suomessa. Porvoo: WSOY, 176–198.
- National Resource Center for Supported Decision-Making. 2020. About. <http://supporteddecisionmaking.org/about>. 16.6.2020.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uu-
denlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WSOY.
- Otala, L. 2018. Ketterä oppiminen – keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsinki: Kauppakamari.
- Paanetoja, J. 2019. Vammaisten työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoimin-
nan uudistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muisti-
oita 2019:20. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.

- Papunet. 2018. Mikä Papunet on? Papunetin tehtävät. Kehitysvammaliitto. <https://papunet.net/yksikko/tehtavat/>. 10.3.2020.
- Papunet. 2020a. Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen. Kuvapankki. Kehitysvammaliitto. <https://papunet.net/materiaalia/kuvapankki>. 10.3.2020.
- Papunet. 2020b. Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen. Papuri -verkkokirjatyökalu. <https://papunet.net/materiaalia/papuri>. 17.8.2020.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Rousu, S. 2019. Ihmislähtöinen, osallisuutta ja aktiivista toimijuutta vahvistava henkilökohtainen budjetointi toimintatapana. Ihmisen näköistä palvelua ja tukea: Miten HB-toimintamalli toimii, mitä opimme ja miten kehittäisimme? Avain kansalaisuuteen – henkilökohtainen budjetointi -hanke. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <http://henkilo kohtainen budjetointi.fi/wp-content/uploads/2019/05/2.5.2019-Ihmisl%C3%A4ht%C3%B6inen-HB-toimintamalli.-Hankkeen-tulokset.-2019-Rousu.pdf>. 29.6.2020.
- Rubin, A. 2020a. Käsitteitä S-Ö. TOPI – tulevaisuuden tutkimuksen oppimateriaali. Tulevaisuuden tutkimus. Turun kauppakorkeakoulu. Turun yliopisto. <https://tulevaisuus.fi/kasitteet/kasitteita-s-o/>. 9.3.2020.
- Rubin, A. 2020b. Skenaariotyöskentelyn vaiheet. TOPI – tulevaisuuden tutkimuksen oppimateriaali. Tulevaisuuden tutkimus. Turun kauppakorkeakoulu. Turun yliopisto. <https://tulevaisuus.fi/metelmat/skenaarioajattelu-tulevaisuudentutkimuksessa/skenaariotyoskentelyn-vaiheet/>. 9.3.2020.
- Ruohotie, P. 2000. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Helsinki: Edita.
- Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Siun sote. 2019a. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2020-2022. Siun sote. https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8. 19.1.2020.
- Siun sote. 2019b. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2019-2021. Siun sote. http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8. 17.2.2019.
- Siun sote. 2020a. Vaativa päivätoiminta. Vaativa osa-aikainen päivätoiminta. http://intra.siunsote.fi/toimialueet/perhe_sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Documents/TUOTEKUVAUKSET/Vaativa%20päivätoiminta%20ja%20osa-aikainen%20vaativa%20päivätoiminta%20tuotokuvaus%202017.pdf. 29.3.2020.
- Siun sote. 2020b. Päivätoiminta. Osa-aikainen päivätoiminta. http://intra.siunsote.fi/toimialueet/perhe_sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Documents/TUOTEKUVAUKSET/Päivätoiminta%20ja%20osa-aikainen%20päivätoiminta%20tuotokuvaus%202017.pdf. 29.3.2020.
- Siun sote. 2020c. Työtoiminta. Osa-aikainen työtoiminta. http://intra.siunsote.fi/toimialueet/perhe_sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Documents/TUOTEKUVAUKSET/Työtoiminta%20ja%20osa-aikainen%20työtoiminta%202017.pdf. 29.3.2020.

- Siun sote. 2020d. Avotyötoiminta. Osa-aikainen avotyötoiminta. http://intra.siun-sote.fi/toimialueet/perhe_sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Documents/TUOTEKUVAUKSET/Avotyötoiminta%20ja%20osa-aikainen%20avotyötoiminta%202017.pdf. 29.3.2020.
- Siun sote. 2020e. Palkkatyön tuki. http://intra.siun-sote.fi/toimialueet/perhe_sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Documents/TUOTEKUVAUKSET/Palkkatyön%20tuki%202019.pdf. 29.3.2020.
- Siun sote. 2020f. Työhönvalmennus. http://intra.siun-sote.fi/toimialueet/perhe_sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Documents/TUOTEKUVAUKSET/Työhönvalmennus%202020.pdf. 1.8.2020.
- Siun sote. 2020g. Henkilökohtainen budjetti. <https://www.siun-sote.fi/henkilokohtainenbudjetti>. 29.6.2020.
- Siun sote. 2020h. Strategia. <https://www.siun-sote.fi/fi/strategia>. 30.6.2020.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:21. <https://docplayer.fi/1466619-Sosiaali-ja-terveysministerion-raportteja-ja-muistiota-2015-21-vammaislainsaadannon-uudistamistyoryhman-loppuraportti.html>. 1.3.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019a. Vammaispolitiikka. <https://stm.fi/vammaispolitiikka>. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2.1.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019b. Osallisuuden edistäminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>. 2.1.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020a. Megatrendit vaikuttavat sosiaali- ja terveyspolitiikkaan. <https://stm.fi/megatrendit>. 19.1.2020.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020b. Työkykyohjelma 2020–2022: Ohjelma ja hakuopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:11. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Suomen YK-liitto. 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto: Somero.
- Suomen YK-liitto. 2019. Vammaisten oikeudet. <https://www.yk-liitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet/vammaisten-oikeudet>. 17.3.2019.
- Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>. 25.3.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019a. Vammaispalvelujen käsikirja. Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/erityishuolto-ohjelma-ja-palvelusuunnitelma>. 8.6.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019b. Vammaispalvelujen käsikirja. Päivätoiminta. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/paivatoiminta>. 24.10.2019.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019c. Vammaispalvelujen käsikirja. Työ ja työtoiminta. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tyo-ja-tyotoiminta>. 9.6.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019d. Asukas- ja asiakasosallisuus. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>. 18.6.2020.

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Vammaispalvelujen käsikirja. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>. 9.6.2020.
- Tevere. 2019a. Asteikot ja janat. <https://tevere.fi/menetelmat/asteikot-ja-janat/>. 31.7.2020.
- Tevere. 2019b. Näyttelykävely. <https://tevere.fi/menetelmat/nayttelykavely/>. 31.7.2020.
- The National Resource Center for Supported Decision-Making. 2016. Survey on Supported Decision-making in Practice. Final report. <http://support-eddecisionmaking.org/sites/default/files/Final%20Report-Survey%20on%20Supported%20Decision-Making.pdf>. 22.6.2020.
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.
- Tukiliitto. 2017. Tuettu päätöksenteko. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/tuettu-paatöksenteko/>. 19.8.2020.
- Tukiliitto. 2019. Tietoa kehitysvammasta. <https://www.tukiliitto.fi/tietoa-kehitysvammasta/>. 6.4.2019.
- Uutela, U. 2019. Valmentava esimiestyö työhyvinvointia ja työssä oppimista tukemassa. Fenomenografinen tapaustutkimus esimiesten ja työntekijöiden käsityksistä. Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma -Näkökumia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan yliopisto. Filosofian tiedekunta. Sosiaali- ja terveyshallintotiede 7. Väitöskirja. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Valtioneuvosto. 2020a. Osallisuustyöryhmä valmistelemaan vammaisten henkilöiden osallisuutta turvaavia säännöksiä. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/osallisuustyoryhma-valmistelemaan-vammaisten-henkiloiden-osallisuutta-turvaavia-saannoksia>. 5.10.2020.
- Valtioneuvosto. 2020b. Suomi on entistä tasa-arvoisempi ja yhdenvertaisempi maa, jossa luottamus lisääntyy ja jokainen ihminen on arvokas. Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava Suomi. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi>. 26.2.2020.
- Valtiovarainministeriö. 2020a. Julkishallinnon digitaaliset palvelut. <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>. 26.2.2020.
- Valtiovarainministeriö. 2020b. Saavutettavuus. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>. 1.6.2020.
- Valtiovarainministeriö. 2020c. Digituki ja digituen toimintamalli. <https://vm.fi/auta-hanke>. 26.2.2020.
- Valvira. 2016. Itsemääräämisoikeuden toteutumista kehitysvammahuollossa vahvistetaan. <https://www.valvira.fi/-/itsemaaraamisoikeuden-toteutumista-kehitysvammahuollossa-vahvistetaan>. 17.3.2020.
- Verner. 2017a. Kehitysvammaisuuden syyt. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuuden-syyt>. 13.7.2020.
- Verner. 2017b. Itsemääräämistä tukevat työvälineet. <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamista-tukevat-tyovalineet>. 3.9.2020.

- Vernerinen. 2017c. Itsemääräämistä tukevat työkäytännöt. <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamista-tukevat-tyokaytannot>. 11.3.2020.
- Vernerinen. 2018. Kehitysvammaisuuden diagnosointi. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuuden-diagnosointi>. 13.7.2020.
- Vernerinen. 2020. Kehitysvammaisen henkilö asiakkaana. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisen-henkilo-asiakkaana>. 11.3.2020.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.
- Vilkkonen, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vilkkonen, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS kustannus.
- World Health Organization. 2020. Early child development – Disabilities and developmental disorders. <https://www.who.int/topics/early-child-development/disability-developmental-delay/en/>. 30.7.2020.

KVANK:in laatukriteerit

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit:

- 1 Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
- 2 Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin
- 3 Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
- 4 Tuki opintoihin pääsemiseen
- 5 Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen
- 6 Tuki terveyteen ja hyvinvointiin
- 7 Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen
- 8 Tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen
- 9 Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
- 10 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2019).

Opinnäytetyön tarve

Ote tammikuun 2019 työntekijäkyselyn vastauksista

Missä asiassa asiakkaan mielipiteen ilmaisua pitäisi ottaa entistä enemmän huomioon?

Vastaajien määrä: 71

	n	Prosentti
Toiminnan suunnittelussa	53	74,65%
Tavoitteiden laatimisessa	54	76,06%
Palvelusuunnitelmassa	42	59,15%
Arjen asioissa esim. ruokailu	36	50,7%
Muussa, missä?	9	12,68%

Mikä asia hankaloittaa / on esteenä asiakkaan osallisuuden huomioimisessa?
Taulukosta on poistettu muut vaihtoehdot.

Vastaajien määrä: 71

	n	Prosentti
Työvälineiden puute (luovat toiminnat, joiden avulla ilmaista itseään, kuvamateriaalin puute, lomakkeet esim. tavoitteiden ja palvelusuunnitelman läpikäymiseen)	29	40,85%

Tiedote työntekijöille opinnäytetyöstä**ASIAKKAAT OSALLISEKSI TAVOITTEIDEN LAADINTAAN**

Työntekijöille tehdystä kyselystä kävi ilmi, että asiakasosallisuuden vahvistamiseen kaivataan välineitä ja asiakasosallisuutta tulisi vahvistaa tavoitteiden asettamisessa. Kyselyn pohjalta nousi myös tarve osallisuuden arvioinnin mittarille. Siun soten työ- ja päivätoiminnoissa toiminnan taustalla tulee olla KVANK:in laatuksiteerit osallisuudesta. Siun soten tavoitteissa mainitaan, että henkilöstöä tuetaan osallistumaan työn kehittämiseen. Tässäpä olisi juuri sinun mahdollisuutesi!

Opinnäytetyölläni on tarkoitus vahvistaa työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden osallisuutta tavoitteiden laadinnassa. Opinnäytetyössäni laaditaan apulomake asiakkaille ja työntekijöille, jotta asiakkaalla tavoitteiden miettiminen olisi helpompaa. Erityisesti nyt huomioidaan enemmän tukea tarvitsevat asiakkaat. Olisiko kaikkien, myös vaativan päivätoiminnan asiakkaiden, hyvä olla miettimässä itse tavoitteitaan?

"Mitä minä asetan ITSELLENI tavoitteeksi?"

"Mihin asiaan MINÄ tarvitsen tukea?"

Tiedote työntekijöille opinnäytetyöstä

Tarvitsisin teidän ASIANTUNTIJOIDEN ideoita. Tarkoitus on tiiminä laatia apulomake tavoitteiden laatimistilanteeseen. Tiimi koostuu noin seitsemästä työntekijästä (1 työntekijä per esimiesalue). Apulomakkeen tulisi helpottaa asiakkaan osallistumista omien tavoitteiden laadintaan. MITÄ OSALLISTUMINEN OPINNÄYTETYÖHÖN SINULTA SITTEN VAATII?

1) Osallistut tiimin kanssa webropol-kyselyn laadintaan. Kyselyllä kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia tavoitteidenlaadintatilanteesta.

2) Motivoit ja kannustat omaa työyhteisöäsi osallistumaan asiakkaiden kanssa tavoitteiden laadintaan ja täyttämään Webropol-kyselyn kokemuksistaan. Kysely luo pohjan MEIDÄN kehittämistyöllemme.

3) Sen jälkeen osallistut apulomakkeen kehittämiseen ja luomiseen. Kehittämistyö vaatii sinulta ideoimista ja yhteisiä keskusteluja muiden tiimiläisten kanssa. Prosessi alkaa syksyllä 2019 ja päättyy keväällä 2020.

Näen tässä kehittämistyössä tarpeelliseksi SINUN osallistumisesi, koska yhteisten ideoiden myötä saamme kehitettyä apulomakkeen arjen työhön. SINUN osuutesi on erittäin arvokas uuden työväliseen kehittämisessä. Prosessimme lopputulos on KVANK:in laatukriteereihin pohjautuva apulomake tavoitteiden laadintaan ja seurantaan.

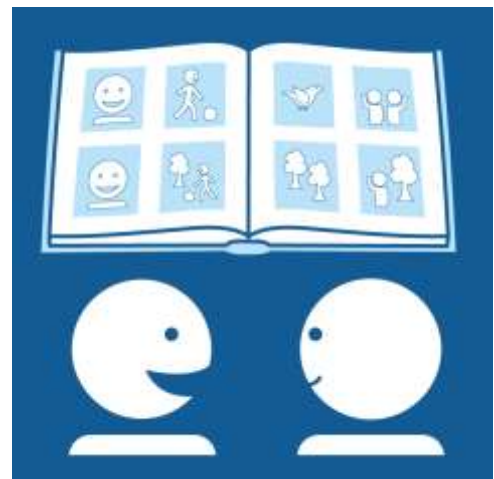
Juttelen asiasta mielelläni tarvittaessa lisää!

Lisätietoja voi kysellä:

Tarja Huotari

0133305962

tarja.h.huotari@siunsote.fi



Suostumuslomake opinnäytetyöhön osallistumisesta

Suostumuslomake

Teitä pyydetään osallistumaan opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta työ- ja päivätoiminnoissa, tarkemmin tavoitteiden laadinnassa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yhdessä työ- ja päivätoimintojen työntekijöiden kanssa apulomake, jolla kehitysvammaisen henkilö pystyy kertomaan, mitä haluaa asettaa itselleen tavoitteeksi työ- ja päivätoiminnoissa. Lomakkeen pohjana käytetään KVANK:in laatukriteereitä. Opinnäytetyön aiheena on ”Asiakkaat osalliseksi tavoitteiden laadintaan työ- ja päivätoiminnoissa”.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi, milloin vain haluat. Voit tehdä tämän ilman selityksiä eikä siitä koidu sinulle mitään seuraamuksia. Kuitenkin siihen asti antamaasi aineistoa voidaan käyttää opinnäytetyössä.

Opinnäytetyöntekijänä toimii Tarja Huotari. Opinnäytetyö kuuluu Karelian ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Opinnäytetyössä toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Siun sote. Aihe tuli tammikuussa 2019 Siun soten työ- ja päivätoiminnan työntekijöille tehdystä kyselystä, jossa esille nousi tarve edistää asiakasosallisuutta muun muassa tavoitteiden asettamisessa. Opinnäytetyön taustalla on myös uusi vammaispalvelulaki, jonka on tarkoitus astua voimaan vuonna 2021. Lain näkökulmana on vammaisen henkilön osallisuus palvelujen tarpeen arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tämän toimintatutkimuksen tulos tulee palvelemaan Siun soten työ- ja päivätoiminnan asiakkaita, koska heidän on helpompi saada äänensä kuuluviin omaan elämään liittyvissä asioissa. Lisäksi kehitettävä lomake tulee antamaan työ- ja päivätoiminnan työntekijöille käyttöön työvälineen, mikä helpottaa asiakkaan kuulluksi tekemistä. Kehitettävän lomakkeen avulla voidaan muuttaa toimintakulttuuria, jossa työntekijät tällä hetkellä pääsääntöisesti asettavat asiakkailleen tavoitteet.

Opinnäytetyöhön osallistumisesta ei tule sinulle mitään kuluja. Siun sote maksaa osallistujien matkakulut ja voit osallistua kehittämisprosessiin työajallasi, myös matkat kuuluvat työaikaan. Osallistujien vastuulle jää organisoida oman työajan käyttö niin, että he pystyvät osallistumaan projektin työpajoihin. Opinnäytetyössä ei paljasteta kehittämis-

Suostumuslomake opinnäytetyöhön osallistumisesta

työhön osallistuvien työntekijöiden nimiä eikä yksiköitä, joissa he työskentelevät. Opinnäytetyössä mainitaan, että tutkimukseen osallistuneet ovat Siun soten työ- ja päivätoiminnan työntekijöitä eri esimiesalueilta. Myös työntekijöiden tehtävänimikkeet voidaan mainita yleisesti ilman tunnistettavuutta. Kerättävät tiedot arkistoidaan nimettöminä. Kun aineistoa ei enää tarvita, se tuhoetaan. Jokainen tutkimukseen osallistunut on vaitiolovelvollinen muiden osallistuneiden tiedoista.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Arja-Irene Tiainen Karelian ammattikorkeakoulusta. Vastaan mielelläni, jos Teille tulee jotain kysyttävää opinnäytetyöhön ja sen prosessiin liittyen.

Tarja Huotari
013 330 5962
tarja.h.huotari@siunsote.fi

Allekirjoituksella vahvistan suostumukseni opinnäytetyöhön osallistumiseen.

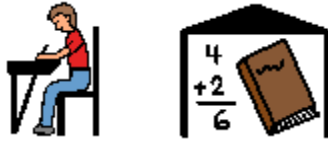
Allekirjoitus ja nimenselvennys

Päiväys

Tehtävänimike

Tiedote asiakasraatilaalisille opinnäytetyöstä

Tarja opiskelee koulussa.



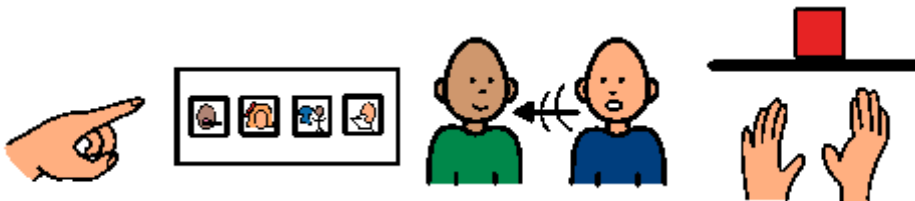
Yhden koulutehtävän Tarja tekee työ- ja päivätoiminnan työntekijöiden kanssa.



Teemme kuvia työ- ja päivätoimintaan.



Kuvista voi näyttää ja kertoa, mitä haluaa itselleen tavoitteeksi.



Kun kertoo työntekijälle toiveista, hän voi tukea tavoitteen saavuttamisessa.



Tiedote asiakasraatilaisten opinnäytetyöstä

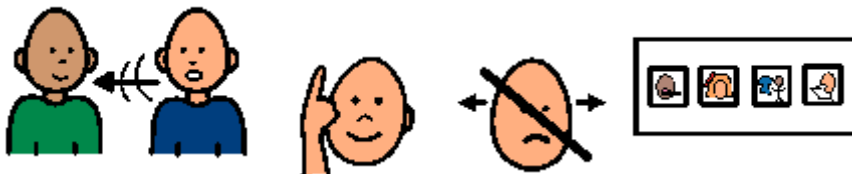
Nyt toivon teidän asiakasraatilaisten apuanne.



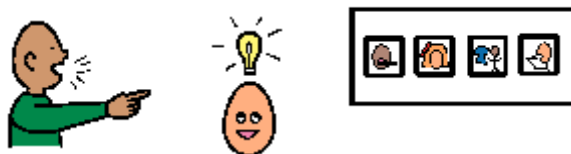
Kokeiletteko kuvien käyttöä



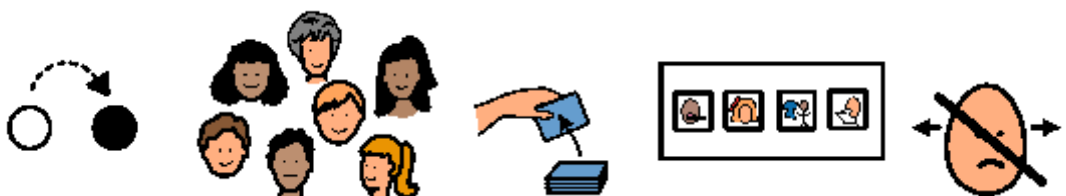
ja kerrotte minulle ymmärrätkö vai ettekö ymmärrä kuvia.



Voitte antaa myös muuta palautetta kuvista.



Tämän jälkeen minä ja työntekijät voimme muuttaa kuvia, jos niitä on vaikea ymmärtää.



Tiedote asiakasraatilaistilaisille opinnäytetyöstä

Kuvien kokeileminen ja palautteen antaminen on vapaaehtoista



eli voit myös kieltäytyä.



Sinun mielipiteesi on tärkeä.



Power point -esitys työpaja 1:ssä

Opinnäytetyön aiheen valinnan perustelut

- Asiakaskyselyn tulokset
- Työntekijäkyselyn tulokset
- STM:n ja Siun soten megatrendit
- YK:n yleissopimus
- Laatuksiteerit

Megatrendit

- STM:
 - muuttuva väestörakenne
 - Globalisaatio
 - työn murros,
 - teknologinen kehitys
 - osallistuva yksilö (stm.fi/megatrendit)
- Siun sote:
 - yksilöllisyyden kasvu
 - Digitalisaatio
 - asiakaslähtöisyyden tarve (Toiminta- ja taloussuunnitelma 2020-2022, 22)

Siun soten tarve

- Toiminta- ja taloussuunnitelma 2020-2022
 - Asiakasosallisuuden vahvistaminen
- Kyselyssä noin puolet asiakkaista toivoi voivansa vaikuttaa enemmän työ- ja päivätoiminnoissa
- Työntekijäkyselystä nousi, että asiakkaiden osallisuutta tulisi vahvistaa mm. tavoitteiden asettamisessa

Power point -esitys työpaja 1:ssä

”Missä asiassa asiakkaan mielipiteen ilmaisua pitäisi ottaa enemmän huomioon?”



YK:n yleissopimus

- Vuonna 2016 Suomessa ratifioitiin YK:n yleissopimus
 - Vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksien edistäminen
 - Fyysinen ja sosiaalinen esteettömyys
 - Apuvälineet ja palvelut
 - Mahdollisuus osallistuvaan elämään
 - Oikeus tehdä omaan elämään liittyviä päätöksiä
 - Oikeus tulla kuulluksi ([www. Ykliitto.fi/yk-teemat/ihmisoikeudet/vammaisten-oikeudet](http://www.Ykliitto.fi/yk-teemat/ihmisoikeudet/vammaisten-oikeudet))

KVANK:n laatukriteerit

YK:n yleissopimus on perusta osallisuutta ja työllistymistä tukeville laatukriteereille

- [Valinnat ja suunnitelmat](#)
- [Muutokset ja siirtymävaiheet](#)
- [Lähiyhteisöihin liittyminen](#)
- [Opinnot](#)
- [Itsenäisyys](#)
- [Terveys, hyvinvointi ja sosiaaliset suhteet](#)
- [Ammatilliset opinnot ja työ](#)
- [Itseilmaisu](#)
- [Sosiaaliset roolit](#)
- [Palveluihin vaikuttaminen](#)

Power point -esitys työpaja 1:ssä

Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

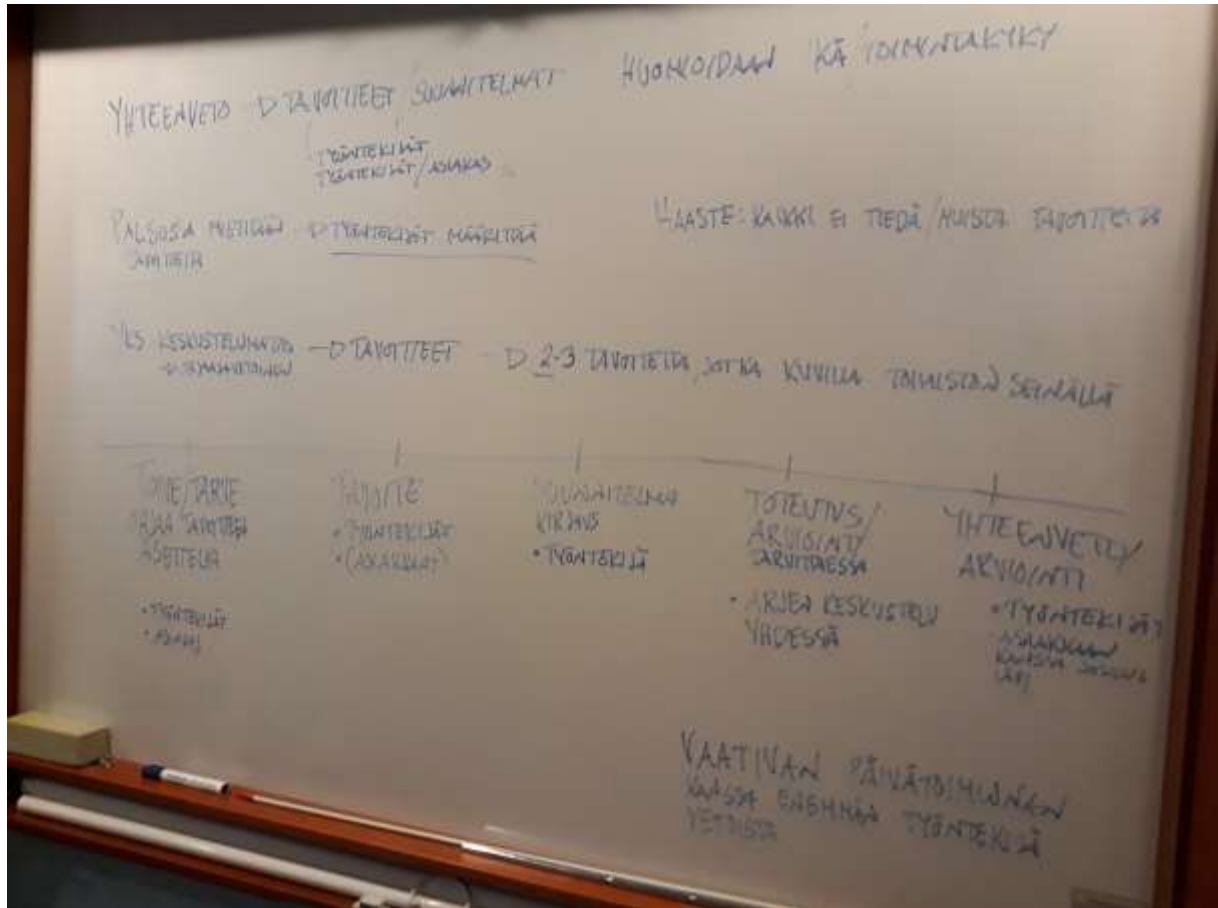
- Tarkoitus: edistää asiakkaiden osallisuutta
- Tavoite: työntekijöiden toimintatapojen muuttaminen asiakasosallisuutta tukevampaan suuntaan
- Tehtävä: kehittää apulomake, jolla kehitysvammaisen henkilö pystyy kertomaan, mitä haluaa asettaa itselleen tavoitteeksi työ- ja päivätoiminnoissa

Työpaja 1

- Työpajan tavoitteet
 - Tutustuminen
 - Lopputuotoksen hahmottelua
 - Mitä asioita pitää huomioida?
 - Millainen tuotos olisi hyvä?
 - Työskentelyprosessin hahmottelu (voi muuttua matkan varrella)
 - Vaiheet
 - (tutkimussuunnitelman muutos?)
 - Aikataulu

Tavoitteenlaadintaprosessi arjessa

Alkukartoitus, jossa selvitettiin, miten tavoitteen laadinta on aiemmin päivätoimin-
nassa edennyt.



Skenaariotyöskentely

Skenaariotyöskentelyn pohdinnat

1) Kauhuskenaario

A) Kylmä ja tehokas

- -fraaseista valitaan tavoitteet
- työntekijä valitsee fraasit
- fraasit ovat valittavissa eikä muuta kirjaamistilaa
- fraaseja on kapea valikko ja pakko ottaa
- nopea ja tehokas työntekijöille
- asiakkaat unohtuvat

B) Tunteellinen ja tehoton

- asiakas saa valita/toivoa mitä vaan, mutta ei ole resursseja, mukana vielä itsemääräämisoikeus
- ilman realismia
- ei ole työaikaa kaikkiin asioihin: sama aika myyty moneen kertaan
- tulostavoite organisaatioltakin
- ei rahaa, rikkaasti ideoita
- jää unelmointiin

2) Ihanneskenaario

- on rahaa ja käytännön mahdollisuuksia
- erilaisia ympäristöjä, joista asiakas voi valita mieluisamman ympäristön
- on henkilökuntaa, määrä on suhteessa asiakkaan tuottamaan tarpeeseen
- asiakas mukana kaikissa vaiheissa
- työntekijän ja asiakkaan suhde tasapainoinen ja toimiva
- jatkuvuus ja yhteisöllisyys
- johdonmukaisuus, jalkauttaminen tasapuolista
- erilaisuuden salliminen, huomioidaan omat piirteet
- kirjaaminen tuo jatkuvuutta, kirjaaminen kohtuullista (ei huku päätavoite)
- Kirjaaminen vain yhdessä kohti, ei kirjata moneen asiaan yhtä aikaa

3) Realistinen skenaario

- vaatimus suhteessa resurssiin
- asiakas otetaan mukaan prosessiin, mutta saa työntekijä saa tehdä puolesta, jos asiakas ei pysty
- moniammatillisuus
- organisaation sisällä tasa-arvo asiakkaan kannalta (ei ole paikka sidonnainen)
- jokaisella alueella on saman tyyppiset palvelut

Aivoriihityöskentely

Aivoriihityöskentelyn ideat

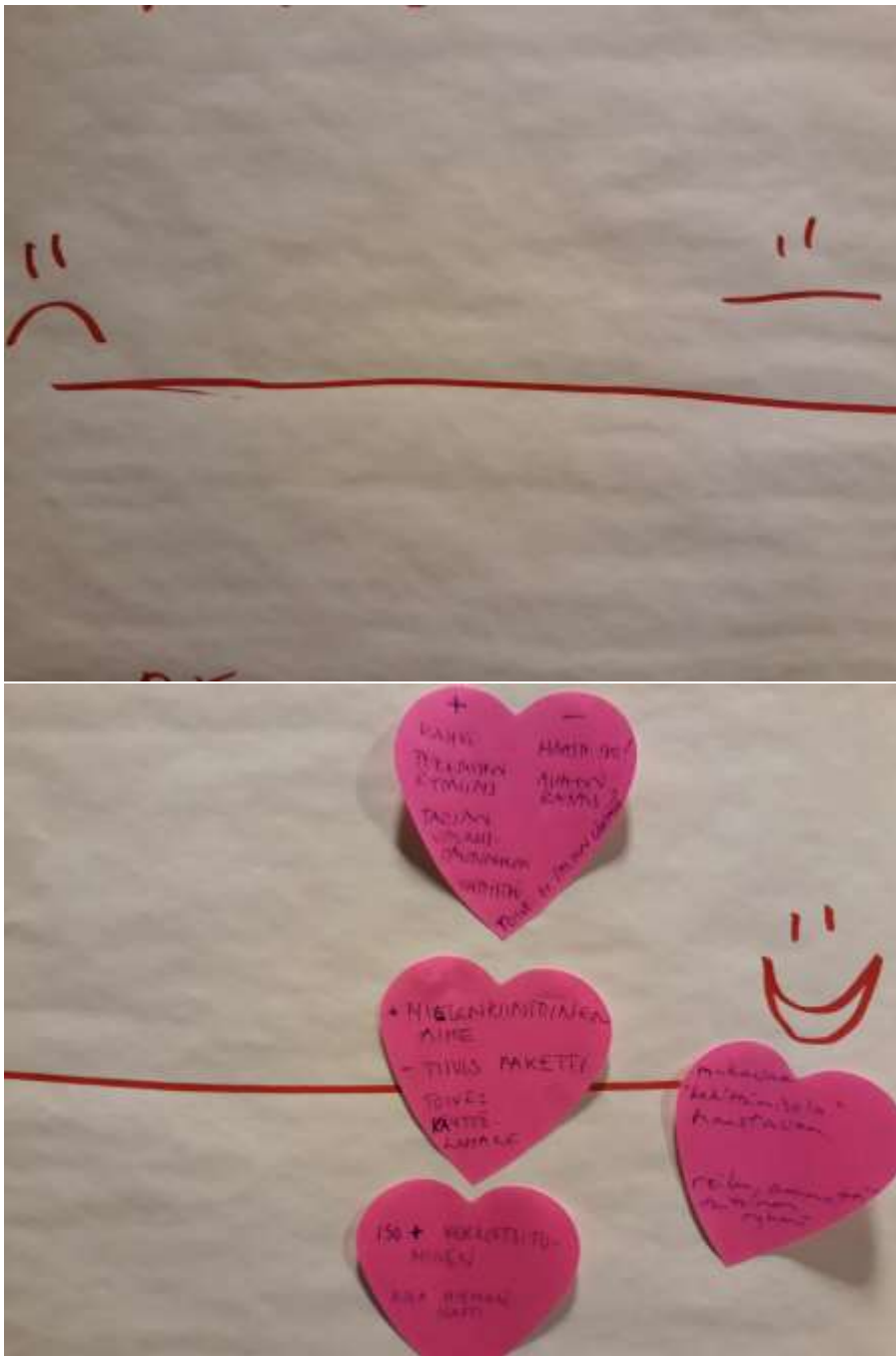
- laatukriteerit saatavilla -> laatukriteereissä värikoodit
- tuotos sisältää kuvia, kuvat kaikkien saatavilla (papunet/board maker)
- kuvavaihtoehtoja useampi, joista valita
- väri- ja mustavalkoversiot
- päivätoimintaan hakeminen -lomakkeesta mallia, taitojen kartoitus
- qr-koodeja, joiden takana on linkki videoon
- tehdään eri ymmärryksen tasoille eri versiot -> lisävalikkoja heille, jotka voivat valita enemmän (esim. taso 1, taso 3)
- ”jos valitsit tämän kuvan siirry seuraaviin kuviin”
- yksinkertaiselle työntekijälle yksinkertainen lomake -> matalan kynnyksen lomake (muutosvastarinta)
- useampi työntekijä mukana tavoitteen laadinnassa asiakkaan kanssa
- esineillä toimiva versio
- materiaalipankki
- mahdollisuus kehua paljon, positiivinen palaute
- tavoitteita valitaan vain kaksi kerralla ja yksikin riittää
- konkretia näkyviin
- mahdollisuus valita jatkaako myöhemmin tavoitteen asettelua
- tehdessä kysyminen
- digitaalinen versio
- yksinkertaistamisen mahdollisuus
- Mediatriin, kirjaamisjärjestelmään, tavoitteet ja suunnitellut toiminnot -kohtiin laatukriteerit

Toteuttamiskelpoiset ja tärkeät ideat:

- laatukriteerit saatavilla -> laatukriteereissä värikoodit
- tuotos sisältää kuvia, kuvat kaikkien saatavilla (papunet/board maker)
- tehdään eri ymmärryksen tasoille eri versiot -> lisävalikkoja heille, jotka voivat valita enemmän (esim. taso 1, taso 3)
- esineillä toimiva versio
- materiaalipankki
- digitaalinen versio
- yksinkertaistamisen mahdollisuus
- Mediatriin, kirjaamisjärjestelmään, tavoitteet ja suunnitellut toiminnot -kohtiin laatukriteerit

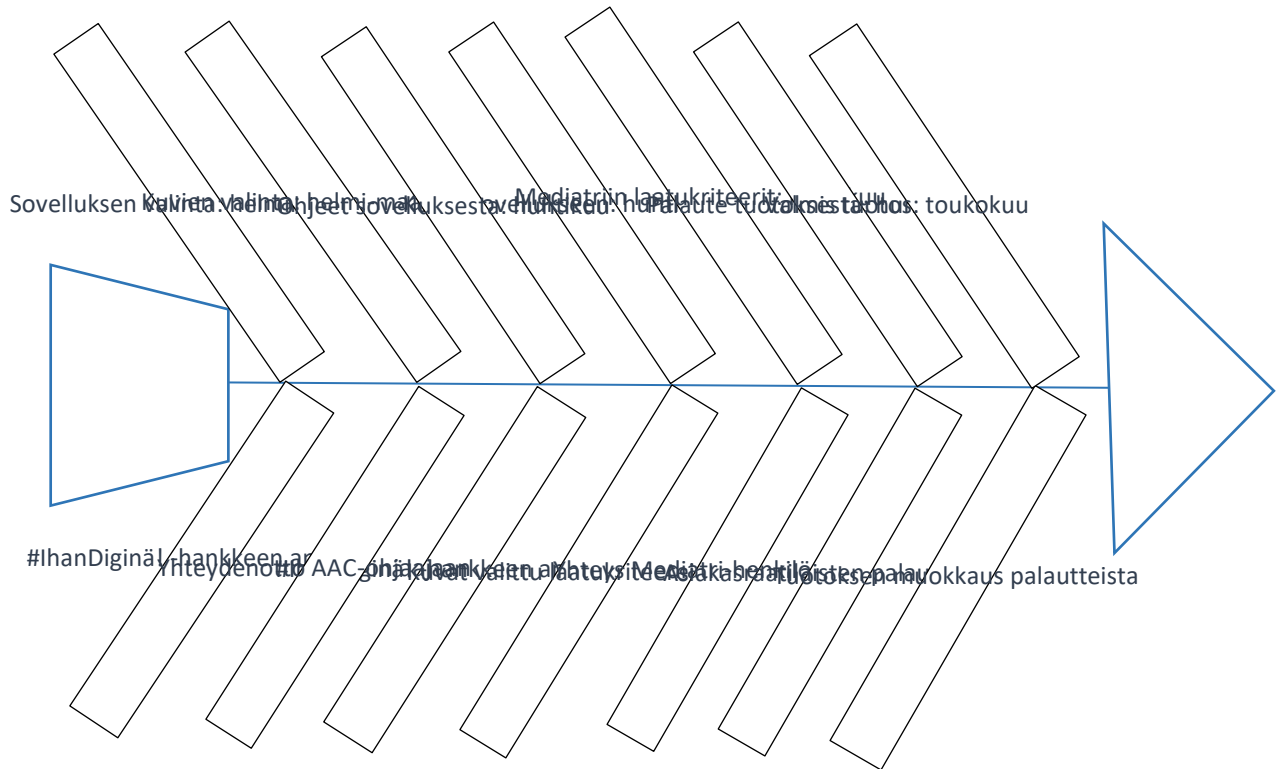
Palaute, työpaja 1

Palautejana on kuvissa jaettu kahteen osaan.



Kalanruotomalli

Kalanruotomalli prosessin suunnan näyttäjänä



Palaute, työpaja 2

Jana-arviointi

1) Arvioi, miten toimiva tuleva lopputuotos on

TN x LA



2) Arvioi, miten koet prosessin vaiheet

A

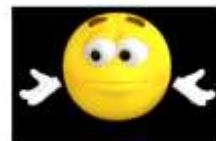
LT

N x



3) Arvioi, miten yhteistyö on sujunut?

x L ANT



4) Arvioi ohjaajan toimintaa?

x T LAN



Oppaana-menetelmä

Esittelykierrokset laatukriteereistä
(huomiovärillä merkattu tärkeimmät asiat)

1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen: Valinta, tulevaisuus
 - Kuvat kaveriksi
 - Suunnitelmat myös kuvina
 - Tukea ohjaajilta, esim. sydämen takaa
 - Selkokieli, tukiviittomat, kuvat
 - Kokeilu, seuraukset, riskit

2. Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin: Muutos väistämätön, siirry paikasta toiseen
 - Tuki
 - Kuvat kaveriksi
 - Suunnitelmat
 - Selkokieli
 - Oikeus saada tietoa uusista asioista
 - Yhteistyönteko muutoksessa
 - Saattaen siirto
 - Esimerkki muutoksesta, mitä muutos tarkoittaa, esim. Tekstinä “Maija muutti asunto-
laan...”

3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen: Läheinen, liittyä, tärkeää
 - Palvelut, harrastukset, koulutus -> etsiminen
 - Rinnalla kulkeminen, tukeminen alussa
 - Kuvat, selkokieli, esitteet, soitto

4. Tuki opintoihin pääsemiseen: Opinnot, pääseminen, hyväksyminen
 - Tuki kiinnostavan asian löytämiseen ja hakemiseen
 - Etsiä opiskelupaikkoja
 - Esitteet, käynnit
 - Tuki hakemisessa ja odottamisessa
 - Kansalaisopisto ja muut harrastusopinnot, kurssit
 - Kiinnostuksen kartoitus
 - Tekstinä auki eri vaihtoehtoja harrastusopinnoista

5. Tuki itsenäisyyteen: Saavuttaa, itsenäisyys, eteenpäin meneminen
 - Arjen taidot, raha, ruokailu, kodinhoito, matkustaminen, sosiaaliset taidot, asuminen
 - Tuki, kannustus, toisto
 - Esimerkki esim. Kaupassa käynnin harjoittelusta -> lopulta voin käydä itse

6. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin: syö oikein, liiku, nuku, hygienia, suunhoito, terveystarkastukset, ihmissuhteet. Ohjaajien apu tärkeää, alussa saatat tarvita paljon apua, mutta joskus opit tekemään asiat itsenäisesti.
 - Esimerkki jostain teemasta
 - Sanoja ja kuvia

7. Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen: Koordinaattorin apu, oma ohjaajan apu, läheisten apu, tiedon etsiminen yhdessä.
 - Tutustumiskäynnit, harjoittelut
 - Työhönvalmentajan tuki

Oppaana-menetelmä

- Videon pätkä työnteosta, esim. S-market tai linkki valmiiseen kehitysvammaliiton videoon
8. Tuki itseilmaisuuun ja luovuuteen: kuvilla, musiikki, luova ilmaisu=teatteriryhmä, kuvis, valokuvaus, videokuvaus, käsityöt, kirjoittaminen, ITSEILMAISU
 - Draama
 - Oikeus ja vapaaehtoinen osallistuminen -> lisää itsetuntoa, onnistumisen kokemukset
 - Tuki, rohkaisu
 9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen: oma rooli, avun pyytäminen, aktiivinen toiminta
 - Tuki
 - Kuvilla ystävä, äiti, sisko, asiakas, kuluttaja, ryhmänvetäjä, äänestäjä, työntekijä, naapuri...
 - Miten toimit eri rooleissa, esim. Puheella selitetään esimerkein
 10. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen: Äänestys, suunnittelu, asiakas- ja asukaskokous, palaverien pitää olla sellaisia, että helppo tulla, ymmärrät mistä puhutaan
 - Olet ohjaajien yhteistyökumppani ja oman elämäsi paras asiantuntija, esim. video
 - Osallisuus ja päättäminen

Palaute, työpaja 3

Palaute työpaja 3:sta

Ohje: Valitse väri, mikä fiilis työpajatyöskentelystä ja lopputuotoksesta jäi. Kirjoita värin nimi valitsemallasi värillä ja perään kommentti, miksi valitsit juuri kyseisen värin, esim. **Vihreä**, koska mielestäni....

Osallistuja 1:

Harmaa, koska ensin ei meinannut aivot lämmitä ollenkaan tälle asialle :)

Keltainen, koska työpaja oli innostava!

Punainen, koska asia on tärkeä työssämme.

Sininen, koska asiassa on järkeä, tästä on meille varmasti hyötyä.

Osallistuja 2:

Sininen..lempiväriini. Ja aluksi pelotti ihan hirveästi, kun en ollut valmistautunut, mutta kun vetäjä olit niin selkeä, kannustava ja auttavainen..niin kas kummaa!!! Helpottunut olo tuli, kun osasinkin. Sinulla ei välttämättä ollut ihan helppoa, kun tökkii vähä kaikki. Toivottavasti sait mitä tarvitsit

Esimerkkituotokset

Neljä malliversiota ensimmäisestä laatuksiteeristä

KVANK LAATUKRITEERI 1

Haluan tehdä valintoja ja suunnitelmia

Klikkaa tästä laatuksiteerivideoon.



<p>Mietin tulevaisuuttani. Mitä minä haluaisin? Minulle kerrotaan eri vaihtoehtoista kuvilla, tukiviittomilla tai selkokielellä.</p>	<p>Teen valintoja. Voin kokeilla uusia asioita. Sen jälkeen voin tehdä helpommin valintoja. Minulle kerrotaan, mitä valintani tarkoittavat.</p>	<p>Teen suunnitelmia. Teen suunnitelmat niin, että minä ymmärrän ne. Voin tehdä suunnitelmat kuvilla.</p>
---	--	--

SHUN SOTE KVANK LAATUKRITEERI 1

HALUAN TEHDÄ VALINTOJA JA SUUNNITELMIA


Klikkaa tästä laatuksiteerivideoon.



<p>Mietin tulevaisuutta</p>	<p>Teen valintoja</p>	<p>Teen (kuvilla) suunnitelmia</p>
-----------------------------	-----------------------	------------------------------------

OTSIKKOA KLIKKAAMALLA PÄASET 1. LAATUKRITEERIVIDEOON

Teen valintoja ja suunnitelmia

	<p>Mietin tulevaisuuttani. Mitä minä haluaisin? Minulle kerrotaan eri vaihtoehtoista kuvilla, tukiviittomilla tai selkokielellä.</p>
	<p>Teen valintoja. Voin kokeilla uusia asioita. Sen jälkeen voin tehdä helpommin valintoja. Minulle kerrotaan, mitä valintani tarkoittaa.</p>
	<p>Teen suunnitelmia. Teen suunnitelmat niin, että minä ymmärrän ne. Voin tehdä suunnitelmat kuvilla.</p>

SHUN SOTE KVANK LAATUKRITEERI 1

Haluan tehdä valintoja ja suunnitella elämäni

Laatuksiteerivideo (kappi nettisovitus ja äänitallennus)

<https://www.pstake.com/watch?v=c27TGT2UG6k>



	Mietin tulevaisuuttani. 
	Teen valintoja. 
	Teen suunnitelmia. 

Asiakasraatilaisten vastaukset

Viiden asiakasraatilaisten näkemykset tuotoksen malliversioista

Taulukko 1. Asiakasraatilaisten vastaukset, mikä malliversio vastaa annettua kysymystä.

Kysymys	Versio 1	Versio 2	Versio 3	Versio 4
Selkein versio	1	4	0	0
Sekavin versio	2	1	1	1
Paras otsikko	0	3	2	0
Parhaat värit	0	3	1	1
Huonoin versio	0	0	3	2
Paras versio	2	1	2	0

Taulukko 2. Asiakasraatilaisten vastaukset taulukossa näkyviin kysymyksiin, joihin oli annettu taulukon mukaisia vastausvaihtoehtoja.

Kysymys	Vastausvaihtoehto 1	Vastausvaihtoehto 2
Kuvien sijoittelu	Vierekkäin: 3	Allekkain: 2
Tekstin pituus	Lyhyt: 1	Pitkä: 4
Tekstit kuunneltavassa	Kyllä: 5	Ei: 0
Laatukriteerivideot	Kyllä: 5	Ei: 0

Taulukko 3. Asiakasraatilaisten vastaukset kysymykseen, mikä avaa laatukriteereitä parhaiten.

Kysymys	Teksti	Kuvat	Video	Ääni
Parhaiten laatukriteerit avaa	3	2	2	0

Tuotos

Opinnäytetyön digitaalinen tuotos kuvina, jolloin linkit eivät toimi:

SIUN SOTE, TARJA HUOTARI KVANK LAATUKRITEERIT

OSALLISUUTTA JA TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄN TOIMINNAN LAATUKRITEERIT KUVILLA

Materiaalin tarkoituksena on avata KVANKin (Kehitysvamma-alan asumisen neuvotteluluunta) laatukriteereitä työ- ja palvelutoiminnossa kävijöille. Tarkoituksena on, että asiakkaat voivat kertoa työntekijöille, mitä osallisuuden muotoja eli laatukriteereitä he haluavat elämässään vahvistaa.

Materiaali on myös työntekijöille työväline, jonka avulla laatukriteereistä voidaan kertoa asiakkaille. Samalla materiaali ohjaa työntekijöitä toimimaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti heidän osallisuuttaan tuken.

Materiaalissa on hyödynnetty jo tehtyjä aiheistoja KVANKin laatukriteereistä. Suositellaan, että työntekijät lukevat asiakkaan valitseman kriteerin "Yksi tekijöistä: Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit" -oppaasta. Oppaassa avataan tarkemmin, kuinka työntekijät voivat tukea asiakasta kussakin laatukriteerissä. Oppaaseen pääset [TÄSTÄ](#).

Pääset kuuntelemaan tekstiä klikkaamalla otsikoiden kuvia tai äänitoniä.

SIUN SOTE KVANK LAATUKRITEERIT

MIKÄ LAATUKRITEERI ON MINULLE AJANKOHTAINEN? MINKÄ HALUAN TAVOITTEEKSENI?

[Klikkaa tästä Tukiliiton selkokielisten laatukriteeriopukseen](#)



OSALLISUUS

KVANK laatukriteerit 1-10


 1) Teen valintoja ja suunnitelmia	 2) Suunnittelen muutosta	 3) Menen mukaan eri yhteisöihin	 4) Haluan opiskella	 5) Teen asioita itse
 6) Huolehdin hyvinvoinnista ja ihmissuhteista	 7) Haluan ammatin ja työn	 8) Ilmaisen itseäni eri tavoin	 9) Minulla on eri rooleja	 10) Kerron mielipiteeni palveluista


Tuotos

KVANK LAATUKRITEERI 1

TEEN VALINTOJA JA SUUNNITELMIA

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon





Mietin tulevaisuutta. Mitä minä haluan? Minulle kerrotaan eri vaihtoehdoista kuvilla, tukiviittomilla tai selkokielellä.

Kokeilen uusia asioita. Sen jälkeen voin tehdä valintoja helpommin. Minulle kerrotaan, mitä valintani tarkoittavat.

Teen suunnitelmia. Teen suunnitelmat niin, että minä ymmärrän ne. Voin tehdä suunnitelmat kuvilla.

KVANK LAATUKRITEERI 2

SUUNNITTELEN MUUTOSTA

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon





Elämässäni on muutos, esimerkiksi muutto uuteen kotiin, uusi harrastus, uusi työpaikka tai uusi päivätoimintapaikka.

Saan tietoa uudesta asiasta. Minun kansani jutellaan muutoksesta. Voin tutustua uuteen asiaan etukäteen.

Muutoksesta tehdään suunnitelma. Siitä näen milloin muutos tapahtuu ja tuleeko elämäni uusia ihmisiä.

KVANK LAATUKRITEERI 3

MENEN MUKAAN ERI YHTEISÖIHIN

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon





Työntekijät etsivät kanssani paikkoja, jonne voin mennä. Paikkoja etsitään internetistä ja lehdistä.

Menen mukaan eri paikkoihin, kuten kansalaisopiston kursseille, yhdistystoimintaan, urheiluseuraan.

Näissä paikoissa on muita ihmisiä. Tutustun uusiin ihmisiin.

Tuotos

KVANK LAATUKRITEERI 4

HALUAN OPIKELLA

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon



		
<p>Haluan oppia uutta. Haluan opiskelemaan kouluun tai kurssille. Kurseja voi olla esimerkiksi kansalaisopistolla.</p>	<p>Mitä haluan oppia? Haluanko kouluun vai oppia ensiaputaitoja, digitaitoja, kieltä, käsitöitä, musiikkia, ruuanlaittoa...</p>	<p>Ohjaajan kanssa etsin tietoa eri koulutuksista. Voin käydä tutusmiskäynnellä. Ohjaaja tukee koulutukseen hakemisessa.</p>

KVANK LAATUKRITEERI 5

TEEN ASIOITA ITSE

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon



		
<p>Haluan tehdä itse asioita, kuten huolehtia kodista, käyttää rahaa, lukea, käyttää sosiaalista mediaa, matkustaa...</p>	<p>Harjoittelen arjentaitoja siellä, missä taitoja oikeasti tarvitsen, esimerkiksi ostosten tekoa kaupassa.</p>	<p>Ohjaajat voivat opettaa minulle uusia taitoja. Voin käydä myös kursseilla oppimassa uusia taitoja.</p>

KVANK LAATUKRITEERI 6

HUOLEHDIN HYVINVOINNISTA JA IHMISSUHTEISTA

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon



		
<p>Haluan elää terveellisesti. Minulle kerrotaan, mikä ruoka on terveellistä tai miten hoidan hampaani tai stressiäni.</p>	<p>Minulla on harrastuksia. Harrastuksissa käyn kodin ja päivätoimintakeskuksen ulkopuolella.</p>	<p>Saan apua ystävien saamisessa. Minua tuetaan ystäväni näkemisessä. Ohjaajat auttavat minua pitämään ystäväni.</p>

Tuotos

KVANK LAATUKRITEERI 7

HALUAN AMMATIN JA TYÖN

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon 



		
<p>Haluan opiskella ammatin ja haluan työn. Mietin, mitä työtä haluan tehdä ja missä haluan opiskella.</p>	<p>Voin käydä tutustumassa kouluun tai työhön. Ammatinvalinnanohjaaja voi auttaa valitsemaan ammatin.</p>	<p>Harjoittelen taitoja. Työhönvalmentaja tai ohjaaja auttavat minua taitojen oppimisessa.</p>

KVANK LAATUKRITEERI 8

ILMAISEN ITSEÄNI ERI TAVOIN

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon 



		
<p>Kokeilen erilaisia tapoja kertoa tunteeni ja ajatukseni. Voin löytää uusia hyviä tapoja ilmaista itseäni.</p>	<p>Eri tapoja kertoa ajatuksia ja tunteita ovat musiikki, tanssi, kirjoittaminen, näytteleminen, valokuvaus, käsityöt, maalaus...</p>	<p>Voin tehdä näitä asioita myös toimintakeskuksen ulkopuolella, kuten kerhoissa ja projekteissa.</p>

KVANK LAATUKRITEERI 9

MINULLA ON ERI ROOLEJA

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon 



		
<p>Eri tilanteissa ja tehtävissä toimin eri tavalla. Eli minulla on erilaisia rooleja.</p>	<p>Joskus voin olla täti, eno, setä, ystävä, työntekijä, opiskelija, sisarus, vertainen, ryhmänvetäjä, vaikuttaja, kuluttaja...</p>	<p>Ohjaajat kertovat minulle, miten minun on hyvä toimia eri tilanteissa. Ohjaajat tukevat minua kokeilemaan eri rooleja.</p>

Tuotos

KVANK LAATUKRITEERIT 10

KERRON MIELIPITEENI PALVELUISTA

Klikkaa otsikosta laatukriteerivideoon 





Saan tietoa, miten voin kertoa mielipiteeni työ- ja toimintakeskuksesta. Tämä tarkoittaa, että voin antaa palautetta.



Mietin, millaista työ- ja toimintakeskuksesta pitäisi olla. Teen ohjaajien kanssa toiminnasta parempaa. Olen asiantuntija



Olen mukana kokouksissa. Kokouksissa kerrotaan asiat niin, että minä ymmärrän ne.

SIUN SÖTE TARJA HUOTARI

LÄHTEET

Materiaalissa on hyödynnetty jo tehtyjä materiaaleja KVANKin laatukriteereistä. Kaikki linkit, paitsi äänitetyt tekstit, ovat valmiita materiaaleja. Laatukriteereitä kuvaavat otsikkokuvat ovat samoja Papunetin kuvia, mitä Kärkylänin kuntayhtymän muistipelissä on käytetty. Alla on luettelo lähteistä, joita on hyödynnetty:

- Kehitysvammaisten tukiliitto ry. 2017. Tukea arjen tarpeisiin. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit selkokielellä.
- KVANKin työn ja päivätoiminnan valioakunta. 2017. Yksi tekijöistä. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit, Kehitysvammaliitto ry ja KVANK.
- Kuvat: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Mulberry, Sergio Palao / ARASAAC, Sclera (myös muokattuja versioita alkuperäisestä: Heidi Ahlström, Papunet, Ritva Hämmäläinen).
- Laatukriteerivideot: Tukiliitto. 2018. <https://www.youtube.com/watch?v=c7TYGT2UG0k&list=PLzpuU2mppyfcb9mMKqPly8CF5pEx6ddfD>.

Kirjaamisjärjestelmän muutokset

Järjestelmän fraasit

Otsikko:

Rajaa

Teen valintoja ja suunnitelmia
 Suunnittelen muutosta
 Menen mukaan eri yhteisöihin
 Haluan opiskella
 Teen asioita itse
 Huolehdin hyvinvoinnista ja ihmissuhteista
 Haluan ammatin ja työn
 Ilmaisen itseäni eri tavoin
 Minulla on eri rooleja
 Kerron mielipiteeni palveluista

Asiakas osaa tehdä itse valintoja ja suunnitelmia omaan elämäänsä liittyen. Tavoite voi olla ihan pieni, kuten osaa ruokaillessa valita, mitä juo. Tavoite olla myös suurempi, kuten osaa valita, mitä haluaa tehdä työkseen. Asiakas oppii tekemään suunnitelmia elämäänsä liittyen, esim. laatia suunnitelman, miten voi olla yhteydessä ystäviin, miten suunnitellaan viikon ruokailut tai miten saadaan itselle ammatti. Jos isommat suunnitelmat ovat liian vaikeita, voi tavoitteena olla, että asiakas tekee toiveita

Järjestelmän fraasit

Otsikko:

Rajaa

Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
 Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin
 Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
 Tuki opintoihin pääsemiseen
 Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen
 Tuki terveyteen ja hyvinvointiin
 Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen
 Tuki itseilmaisuaan ja luovuuteen
 Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

Esimerkit: Asiakasta tuetaan esim. käyttämällä asiakkaan tarpeenmukaista kommunikatiivikeinoja, että asiakas ymmärtää valintojen vaihtoehdot sekä niiden seuraukset ja riskit. Annetaan asiakkaalle tietoa eri vaihtoehdoista. Annetaan kokemuksia eri vaihtoehdoista tutustumiskäynnillä. Annetaan asiakkaalle neuvoja, miten asiakas voi suunnitella elämäänsä ja miten suunnitelmat voidaan toteuttaa.

Opinnäytetyön prosessin vaiheet

Opinnäytetyön prosessi menetelmistä lopputuotokseen

