



LAUREA

"SIINÄ ON KOKO ELÄMÄ"

Palvelusuunnitelma palveluohjauksen työväli-
neenä Lohjan kaupungin vammaispalvelun
työntekijöiden näkökulmasta



Saari, Kaisu

2009 Vantaa

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

" SIINÄ ON KOKO ELÄMÄ"
Palvelusuunnitelma palveluohjauksen työvälineenä
Lohjan kaupungin vammaispalvelun työntekijöiden
näkökulmasta

Kaisu Saari
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2009

Kaisu Saari

” Siinä on koko elämä”

Palvelusuunnitelma palveluohjauksen työvälineenä Lohjan kaupungin vammaispalvelun työntekijöiden näkökulmasta

Vuosi 2009 Sivumäärä 46

Tämä tutkimus on toteutettu Lohjan Perusturvan erityispalvelujen tulosalueeseen kuuluvassa vammaispalvelujen yksikössä. Vammaispalveluyksikön toiminta on laajentunut vuoden 2009 alusta alkaen Lohjan, Inkoon, Karjalohjan ja Siuntion yhteistoiminta-alueelle LOST.

Tutkimus on laadullinen ja sen tavoitteena on selvittää vammaispalveluyksikön työntekijöiden kokemuksia ja kehittämisajatuksia palvelusuunnitelman käytöstä osana palveluohjausta. Lisäksi tavoitteena on selvittää, kuuluuko asiakkaan ääni palvelusuunnitelmassa. Tutkimus toteutui teemahaastatteluna, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna. Tutkimusaineisto koostui neljän vammaispalvelun työntekijä haastatteluista.

Tutkimuksen viitekehys muodostuu palveluohjauksen, vammaisuuden/kehitysvammaisuuden ja palvelusuunnitelman tarkastelusta.

Tuloksissa korostui palveluohjauksellinen työtapa, jossa palvelusuunnitelman osuus koetaan erittäin merkittävänä työvälineenä. Haastateltavat käyttävät palvelusuunnitelmaa monella tavalla, sitä käytetään sekä ohjaukseen, neuvontaan, keskusteluun, budjetin teon että henkilöstöressurssien määrittämisen välineenä. Palvelujen määrän ja käytettävien palvelutuotteiden määrittämisessä se on erittäin hyvä työväline. Uudistuva vammaispalvelulaki asettaa omat vaatimuksensa palvelusuunnitelman teolle ja se tuo kunnille velvollisuuden tehdä palvelusuunnitelma kaikille vammaispalvelujen asiakkaille. Yhteistyötahojen kesken palvelusuunnitelma on määrävä tekijä asiakkaan palvelun saamiseksi.

Asiasanat: palveluohjaus, kehitysvammaisuus, palvelusuunnitelma

Sisällys

1	JOHDANTO	6
2	PALVELUOHJAUS VAMMAISPALVELUISSA	8
2.1	Yleistä vammaisuudesta	9
2.2	Palveluohjauksen määritelmiä	11
2.3	Tuki - ja palvelusuunnitelma	14
3	PALVELUOHJAUS LOHJAN VAMMAISPALVELUISSA	17
3.1	Lohjan kaupungin selvitystyö vammaispalvelujen organisoimiseksi uudella LOST-yhteistoiminta-alueella	18
3.2	Palveluprosessin kuvaus LOST-alueella	19
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
4.1	Tutkimuskysymys	22
4.2	Teemahaastattelut tutkimusmenetelmänä	23
4.3	Aineiston keruu ja käsittely	25
4.4	Eettisyys ja luotettavuus	27
5	HAASTATELUN TULOKSET	27
5.1	Miten olet käyttänyt palvelusuunnitelmaa työvälineenä omassa työssäsi asiakkaan kanssa?.....	28
5.2	Millaisia vaikutuksia palvelusuunnitelman tekemisellä on ollut omaan työhösi työntekijän näkökulmasta?.....	29
5.3	Kuuluuko asiakkaan ääni palvelusuunnitelmassa?.....	30
5.4	Miten haluaisit kehittää palvelusuunnitelmaa?.....	31
5.5	Muuta sanottavaa?.....	33
6	YHTEENVETO	34
7	POHDINTA	37
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää palvelusuunnitelman merkitystä käytännön työssä kehitysvammahuollossa osana palveluohjausta Lohjan kaupungin vammaispalveluyksikössä työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on selvittää kuuluuko palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan ääni. Palvelusuunnitelmia on tehty Lohjalla vuodesta 2006 saakka Kehitysvammaliiton ohjeistuksen mukaisesti soveltaen. Valitsin aiheen, koska työskentelen tällä hetkellä tämän kunnan/ yhteistoiminta-alueen vs. sosiaalityöntekijänä kehitysvammaluissa.

Palveluohjaus on tapa tehdä tavoitteellista asiakaslähtöistä työtä. Se rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Tavoitteellisuuteen ja jäsenytyneisyyteen pääseminen edellyttää työntekijältä taitoa edistää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa käyttämällä erilaisia työmenetelmiä tarkoituksenmukaisesti. Työmenetelmien hallittu käyttö antaa prosessille ryhdin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34.)

Vammaispalveluasetuksen 2 §:ssä on ollut palvelusuunnitelmaa koskeva säännös asetuksen voimaantulosta 1987 lähtien. Vammaispalveluasetuksen 2 §:n mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on tarvittaessa laadittava palvelusuunnitelma. Säännös ei ehdottomasti velvoittanut kuntaa laatimaan palvelusuunnitelmaa, koska säännöksen sanamuoto "tarvittaessa" jätti harkintavaltaa viranomaiselle. Palvelusuunnitelman tekemisen velvoittavuutta vahvistettiin vuonna 2001 voimaan tulleen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki). Palvelusuunnitelma on asiakaslain 7 §:n mukaan aina laadittava. Sen tekemisestä voidaan luopua vain, jos kyseessä on 1) tilapäinen neuvonta tai jos 2) suunnitelman laatiminen on muutoin ilmeisen tarpeetonta.

Sekä asiakkaan että työntekijän kannalta on erittäin tärkeää, että palvelusuunnitelma on oikea-aikaisesti sekä lain vaatimusten mukaisesti tehty. Palvelusuunnitelma on ns. aiesopimus, jossa yhteistyössä sovitaan asiakkaan saamat palvelut laitoksessa tai avohuollon piirissä. Lisäksi palvelusuunnitelma on tarkistettava, mikäli vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. (Räty 2002, 52.) Kehitysvammalain 34 §:n pykälän mukaan kehitysvammaiselle henkilölle laaditaan aina myös erityishuolto-ohjelma. (Yltävä, H 2009, Perhdytystilaisuus työntekijälle.)

Palvelusuunnitelma tulee lain mukaan myös päivittää kahden kolmen vuoden välein. Kiinnostuin siitä miten vammaispalvelun työntekijät ovat kokeneet työskentelynsä muuttuneen ja mitä hyötyä strukturoidun palvelusuunnitelman teosta on ollut heidän mielestään asiakkaalle ja miten he toivoisivat, palvelusuunnitelmaa kehitettävän. Tässä työssäni käsittelen työnteki-

jän näkökulmaa palvelusuunnitelman laadinnassa. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Aineisto perustuu teemahaastattelusta saatavaan aineistoon Lohjan kaupungin vammaispalveluyksikön työntekijöiltä. Heitä on neljä henkilöä.

Olen itse kiinnostunut palveluohjauksen tuomista mahdollisuuksista asiakkaan hyväksi. Palvelusuunnitelma on mielestäni strukturoitu työväline. Työntekijällä on suuri vastuu ja valta asiakkaan elämässä. Palveluohjaus ja -suunnitelman tekeminen vaativat aina koulutusta työntekijöille.

2 PALVELUOHJAUS VAMMAISPALVELUISSA

Käsittelen työssäni käsitteitä palveluohjaus, kehitysvammaisuus ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman tekeminen on tärkeä ja toimintaa ohjaava väline työskenneltäessä kehitysvammaisten kanssa. Uudistuva vammaispalvelulaki tuo mukanaan kaikille kunnille velvollisuuden tehdä vammaispalvelun asiakkaille palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma ei allekirjoitettunakaan kuitenkaan ole juridinen asiakirja.

Palvelusuunnitelmassa tarpeellisiksi todetut toimenpiteet on myönnettävä asiakkaalle. Siinä mainitut toimenpiteet voidaan syrjäyttää päätöksenteossa vain erittäin painavasta syystä. (Sivula 29.10.2009, Luento.) Vielä ei ole olemassa yhtä yhdenmukaista palvelusuunnitelmalomaketta. Olisikin tarkoituksenmukaista kehittää yhdenmukainen lomake, jota voitaisiin käyttää suunnitelmaa laadittaessa. Tämä kaavake/lomake voisi toimia myös mittarina vaikkapa suunniteltaessa tulosityksikön budjettia ja henkilöstöresursseja. Aikaisemmin on tehty varsinaisesta palveluohjuksesta paljonkin tutkimuksia, mutta palvelusuunnitelman teosta yksistään ei juuri tutkimuksia löytynyt. Mainitsen vain muutaman tutkimuksen, joilla on ollut merkitystä myös tämän opinnäytetyötutkimuksen tekemisessä ja jotka ovat mielestäni sellaisia lähteitä, joita voi suositella muillekin samantapaista tutkimusta tekeville lähdeaineistoksi.

Kehitysvammaliitto on tehnyt EKA (Ei kenenkään asiakkaat) -palveluohjausprojektin vuosina 1999-2001. Projektissa kokeiltiin erilaisia lähestymistapoja yksilökohtaisen palveluohjauksen soveltamiseen ja toteuttamiseen. Projektissa olivat mukana Hämeenlinna, Jyväskylä, Kajani, Naantali, Tuusula, ja Uudenmaan erityishuoltopiirin kuntayhtymän Länsi-Uudenmaan aluekeskus. Projektin tavoitteena oli vastata siihen, mitä palveluohjaus on ja miten sitä tehdään. Projektin tuotoksena syntyi kirja ” Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa ”. Kirjaa on käytetty lukuisissa työyhteisöissä oppaana palveluohjauksessa ja palvelusuunnitelman laatimisessa. Projektin tarkoitus oli luoda käytäntöjä palveluohjauksesta.

Omaiset Mielenterveyden Tukena Uudenmaan yhdistyksessä on toiminut useitakin palveluohjausprojekteja RAY:N tukemana ja niistä viimeisin loppui vuoden 2007 lopussa. He ovat luoneet projektin tuotoksena myös kirjan ” Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään ”. Myös tätä kirjaa on käytetty paljon ammattikirjallisuutena palvelusuunnitelmaprosessissa. Tämän tutkimuksen tavoitteena on myös ollut saada palveluohjausprosessi selkeäksi ja mitattavaksi.

Kehitysvammaliitossa on meneillään kehittämistyö, jossa tavoitteena on luoda uusia menetelmiä kehitysvammaisten palvelusuunnitelman laadintaan sekä muita toiminnallisia menetelmiä asiakkaan äänen kuuluville saamiseen. Tämän kehittämistyön tulokset tulevat julkisuu-teen vuoden 2009 lopussa tai vuoden 2010 alkuvuodesta. (Sivula 29.10.2009, Luento.)

2.1 Yleistä vammaisuudesta

Vammaisuudelle on monia erilaisia määritelmiä olemassa. Riippuu mitä vammaisuudella käsitetään ja missä kontekstissa sitä käsitellään. Vammaispalveluissa vaikeavammaisen on henkilö, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua, avuntarve ei johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. (Sivula 29.10.2009, Luento.)

Suomessa voimassa olevan kehitysvammalain mukaan kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vamman tai vian vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluita. Käytännössä tulevat siis kysymykseen kaikki yksilön kehityksen aikana ilmaantuvat vaikeimmat vammaisuuden muodot. Vamma tarkoittaa sellaista fyysistä tai psyykkistä vajavuutta, joka rajoittaa pysyvästi yksilön suorituskykyä. Kyseessä ei siis ole pelkästään mekaanisen syyn, esimerkiksi tapaturman aiheuttama vamma, joten tässä mielessä vamma-käsite on laajentunut. (Kaski & Manninen & Mölsä & Pihko 1998, 18.)

Seuraava määritelmä ei lähde lain pohjalta, vaan tarkastelee kehitysvammaisuutta toiminnassa ilmenevien ongelmien kautta.

Kehitysvammaisuus on yläkäsite mitä erilaisimpia ilmenemismuotoja saaville ja mitä erilaisimmista syistä johtuville vaikeuksille oppia ja ylläpitää päivittäiseen elämään liittyviä toimia tyypillistä tapausta ei ole. Kehitysvammaisuus on vammaisuutta jota luonnehtivat erityisesti vaikeudet älyllisissä toiminnoissa. Näitä kutsutaan kognitiivisiksi ongelmiksi ja ne esiintyvät yleensä:

- Päätelykyvyn ja ongelmien ratkaisun puutteina
- Monimutkaisten asiayhteyksien ymmärtäminen ja kokemuksesta oppiminen vaikeaa tai ei onnistu ollenkaan
- oman toiminnan suunnittelun vaikeus

Nämä ongelmat ilmenevät asioiden käsittelykyvyssä seuraavasti:

- Kovin suuria asiakokonaisuuksia ei voi ottaa käsittelyyn samalla kertaa
- Tieto - ja kokemusaineiston prosessointi on hitaampaa kuin muilla ihmisillä ja vaatii enemmän ponnistelua ja toistoa
- Oppimaan oppiminen on vaikeampaa kuin muilla (henkiset toiminnot eivät harjaannu samalla tavalla kuin muilla ihmisillä, varsinkin lukeminen ja laskeminen)
- Abstraktien asioiden käsittely on vaikeampaa kuin konkreettisten (joihin liittyy kokemuksesta aistitietoa)

Lisäksi kehitysvammaisuuteen liittyy usein vaikeuksia:

- Akateemisissa taidoissa, joita ovat: äidinkielen puhuminen ja ymmärtäminen. lukeminen ja kirjoittaminen, rahan ymmärtäminen, aikakäsitteen hallinta
- Sosiaalisten suhteiden ja roolien hallinnassa: kyky muodostaa ja ylläpitää ihmissuhteita, kyky käyttäytyä tilanteen vaatimalla tavalla, omasta turvallisuudesta huolehtiminen
- Käytännöllisissä taidoissa: omasta hygieniasta huolehtiminen, asumiseen, liikkumiseen, työntekoon ja vapaa-aikaan liittyvät toiminnalliset taidot (Pietiläinen 29.10.2009, Luento.)

Suomessa vuonna 1995 käyttöön otetun Maailman terveysjärjestön (WHO) tautiluokituksen, ICD-10:n (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems), mukaan älyllisellä kehitysvammaisuudella tarkoitetaan tilaa, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai on epätäydellinen. Puutteellisesti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä ilmaantuvat taidot eli yleiseen henkiseen suorituskykyyn vaikuttavat kognitiiviset, kielelliset, motoriset, ja sosiaaliset taidot. Älyllinen kehitysvammaisuus voi esiintyä joko yksinään tai yhdessä minkä tahansa fyysisen tai psyykkisen tilan kanssa. (Kaski ym. 1998,19.)

Seuraava määritelmä ottaa huomioon toimintakyvyn ongelmat.

AAMR:n (American Association on Mental Retardation) vuonna 1992 esittämä malli älyllisestä kehitysvammaisuudesta on perustaltaan toiminnallinen, ja määrittelyssä ratkaisevat tekijät ovat edellytykset (tai kyvyt), ympäristö ja toimintakyky. Kyse on älyllisten ja adaptiivisten taitojen ja ympäristön vaatimusten välisestä vuorovaikutuksesta. Älyllinen kehitysvammaisuus on siis vammaisuutta ainoastaan tämän vuorovaikutuksen tuloksena. Älyllinen kehitysvammaisuus, mental retardation, on terminä täsmällisempi kuin kehitysvamma, developmental disability, koska toimintakyky on yhteydessä älylliseen rajoitukseen. AAMR: n määritelmän mukaan kehitysvammaisuus tarkoittaa tämänhetkisen toimintakyvyn huomattavaa rajoitusta. Tilalle on ominaista merkittävästi keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskyky (ÄÖ, älykkyysosamäärä, alle 70-75), johon samanaikaisesti liittyy rajoituksia kahdessa tai useammassa seuraavista adaptiivisten taitojen yksilöllisesti sovellettavista osa-alueista: kommunikaatio, itsestä huolehtiminen, kotona asuminen, sosiaaliset taidot, yhteisössä toimiminen, itsehallinta, terveys ja turvallisuus, oppimiskyky ja vapaa-aika ja työ. Kehitysvamma ilmenee ennen 18 vuoden ikää. (Kaski ym. 1998, 18.)

Mielestäni edellisissä määritelmissä toimintakyky nähdään yksilön ja hänen tarvitsemiensa tukitoimien yhdistelmänä, joilla selvittää arkipäiväisessä elämässä.

Päivi Nurmi-Koikkalainen on pohtinut Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen julkaisussa " Avauksia" vammaisuutta ja miten vammaisuus ilmenee seuraavasti: "Yhdistyneiden Kansakuntien

vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksia koskevan yleissopimuksen ensimmäisessä artiklassa todetaan, että vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, jonka vuorovaikutus erilaisten esteiden kanssa estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa (YK 2008). Vammaisuuden voidaan siten nähdä usein liittyvän johonkin toimintoon tai tekoon, jonka toteutumista vamma tai sairaus vaikeuttaa tietyissä olosuhteissa. Vammaisuus on normien, historiallisen tilanteen, kokemusten sekä myös asenteiden ilmentymää. Asenteet voivat olla opittuja ja myös ilmeisesti hyvin piilossa olevia, jopa menneisyydestä nousevia. Toisen ihmisen erilaisuuden kohtaaminen merkitsee myös oman erilaisuutensa ja puutteidenkin kohtaamista. Erilaisuuteen liittyy läheisesti vierauden tunne. Vierauden tunteeseen voi liittyä pelkoja, ahdistusta ja välttämisen halua. Nämä tunteet voivat olla vaistonvaraisia ja nousta esiin hyvinkin syvältä ja selittämättömästi. Hän on pohtinut myös yleistä suhtautumista erilaisuuden kohtaamisessa. Yleisen suvaitsevuuuden lisääntyminen ja erilaisuuden kohtaaminen aktiivisessa vuorovaikutuksessa sekä yleisten ihmisoikeuksien vahvistuminen mahdollistavat sen, että hyväksymme yhä erilaisempia ihmisiä ihmisyyden piiriin ja lähellemme. Kun vammaiset ihmiset nähdään itsenäisinä subjekteina, niin heidän perusvapauksiaan ja oikeuksiaan kunnioitetaan. (Nurmi-Koikkalainen 7/2009,9.)

2.2 Palveluohjauksen määritelmiä

Palveluohjauksesta (PO) voidaan esittää hyvinkin erilaisia määritelmiä riippuen siitä, halutaanko kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmän keskellä, hänen toimintaansa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi vai hänen toimintaansa asiakkaan elämismailman ja viranomaisten systeemimailman rajavyöhykkeessä. Myös erilaiset asiakasryhmät voivat tuoda määritelmiin omat painotuksensa. Yhteistä on kuitenkin se, että palveluohjaajan toimeksiantaja ja päämies on asiakas itse. Sauli Suominen ja Merja Tuominen pohtivat kirjassaan: "Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään" palveluohjausta seuraavasti: "Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen." (Suominen & Tuominen 2007,13.)

Sauli Suominen on esittänyt myös seuraavan määritelmän palveluohjauksesta Palveluohjaus-sanomat -lehdessä 22.11.2005: "Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja tämän palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palveluntuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan".

Lohjan kaupungin vammaispalvelujen johtava sosiaalityöntekijän Harry Yltävän mukaan palveluohjausta ei suinkaan tule ymmärtää yksilökohtaisena työtteenä, jossa hyvää tarkoittava palveluohjaaja ottaa vastuun omat asiansa pahasti sotkeneen asiakkaan tilanteen selvittämisestä. Palveluohjaus tulisi Yltävän mielestä selvemmin liittää rakenteelliseen työhön, jolla pyritään asiakkaan tai asiakasryhmän tilanteen parantamiseen niin paikallisesti, alueellisesti kuin koko maata ajatellen. Palveluohjauksen on voitava paljastaa palvelurakenteen toimintomuudet ja vahvistaa asiakkaan elämäntilannetta. Jos asiakas ei saa tarvitsemiaan palveluita, tulisi Yltävän mukaan syynätä palveluntuottajia, ei asiakasta. On ollut esimerkiksi tilanteita, että asiakkaalla on ollut jo jonkinlainen hoito-kuntoutus- tai jokin muu suunnitelma tehtynä, mutta asiakas ei ole sitä itse tiennyt. Lohjan kaupungissa palveluohjaus on saanut aikaan sen, että asiakas on tullut näkyväksi ja hänen tarpeensa paremmin tyydytetyksi. Näin on asiakkaan ääntä päästy oikeasti kuulemaan. (Yltävä Palveluohjaus-sanomat 2005,1.)

Palveluohjaus on peräisin case-management (yksilökohtainen asiakastyö) - toiminnasta ja sitä käytetään sosiaalityössä sekä työmenetelmänä, että yhtenä palveluhallinnon tapana. Case managementin juuret ulottuvat 1920-luvulle Yhdysvaltoihin, mutta Suomessa se alkoi herättää kiinnostusta vasta 1990-luvun alkupuolella. (Suominen & Tuominen 2007,7.) Case management sanaa ei ole osattu "suomentaa" selkokieliseksi ennen vuotta 1994. Silloin Tampereen yliopiston tutkimusprojekti 1:ssä äänestettiin osuvimmaksi case management - termi suomenokseksi " yksilökohtainen palveluohjaus". (Ala-Nikkola & Sipilä 1996,2.)

Palveluohjaus on sekä asiakkaan kanssa tehtävää työtä (case management) että asiakkaan saamien palveluiden ja tukimuotojen koordinoitua ja yhteen sovittamista (service-coordination). Jälkimmäisellä tarkoitetaan palveluiden tuottamista ja antamista asiakkaalle niin, että tarvittavat asiat tehdään hyvässä järjestyksessä, eri palveluiden tuottajien tarjoamia mahdollisuuksia luovasti hyödyntäen, mutta päällekkäisyyksiä tai turhia odotusaikoja välttämällä. Tästä hyötyvät niin asiakkaat kuin palveluiden tuottajatkin. Näitä kahta käsitettä käytetään usein toistensa synonyymeina, mitä ne eivät kuitenkaan ole. Yksilökohtainen palveluohjaus, case management, liittyy yksittäiseen asiakkaaseen ja kuvaa ensisijaisesti asiakkaan interventiota. Siinä korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa, jossa pyritään erilaisin menetelmin ja työtavoin löytämään asiakkaan asiaan ratkaisuja, jotka ovat hänen näkökulmastaan tarkoituksenmukaisia ja toimivia. Tämä edellyttää aitoa vuoropuhelua asiakkaan ja työntekijän välillä, neuvotteluja ja kompromissejakin, mutta myös asiakkaan omien voimavarojen ja tukiverkkojen hyödyntämistä ja vahvistamista. Asiakkaan näkökulmasta tämä on ensisijaista. Tarkoituksena on nimenomaan asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja yksilöllisten palveluiden ja tukitoimien yhteensovittaminen. (Pietikäinen & Seppälä 2003,15 - 16.)

Työntekijän näkökulmasta palveluiden aktiivinen ja määrätietoinen yhteensovittaminen, service-coordination, on myös välttämätöntä omassa tehtävässä onnistumiselle. Se tulee entistä tärkeämmäksi, mitä suuremmalla panoksella eri itsenäisesti toimivat palveluiden 'tuottajat' ovat asiakkaan palvelukokonaisuudessa mukana ja mitä enemmän näiden ratkaisut vaikuttavat toisiinsa. Se edellyttää viranomaisten välisten yleisten pelisääntöjen määrittelyä ja konkreettista tehtävistä ja vastuista sopimista yksittäisen asiakkaan asioissa. Myös taloudellisten etuuksien ja tukimuotojen yhteensovittaminen voi vaatia aktiivista, kokonaisnäkemyselle perustuvaa työskentelyä. Palveluiden koordinointi nivoutuu tiiviisti niihin mahdollisuuksiin, toimintavaltuuksiin ja resursseihin, joita työntekijällä on käytettävissään. On oltava palveluita, joita antaa, ja on oltava määrärahoja niiden myöntämiselle. Työntekijän tulee pystyä etsimään niitä muualta, jos oman organisaation tarjoamat palvelut eivät riitä. (Pietikäinen & Seppälä 2003, 15 - 16.)

Tähän kuuluu väistämättä myös vakiintuneiden toimintatapojen ja käytäntöjen uudelleen arviointi ja uudenlaisten toimintatapojen etsiminen. Ei riitä, että vastauksia asiakkaiden tarpeisiin etsitään olemassa olevasta palveluvalikosta, vaan palveluita myös mukautetaan ja sovelletaan asiakkaan tarpeisiin ja tarvittaessa luodaan uusia palveluita ja uusia tapoja toimia. Organisaation näkökulmasta palveluiden koordinointi tekee mahdolliseksi vastata asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. Se on ensisijaisesti viranomaisten tapa järkipäristää omaa työtään ja luoda todellista perustaa palveluohjauksen toteutumiselle asiakastyössä. Se edellyttää eri organisaatioiden ja hallintokuntien sekä sisäistä että keskinäistä vuoropuhelua ja pelisääntöjen rakentamista koordinoitulle asiakastyölle. Tämä on mahdollista vain silloin, kun mukana olevien organisaatioiden johto antaa tällaiselle kehittämistyölle selkeän tukensa ja riittävät työskentelyedellytykset. Organisaatioiden välisessä vuoropuhelussa voi syntyä uusia näkemyksiä ja käytäntöjä palveluiden tuottamiseen, aikaisempaa selkeämpää tehtävien ja vastuiden määrittelyä ja päällekkäisen työn karsimista. Tällöin organisaatioiden resurssit voidaan käyttää taloudellisemmin. Kustannussäästöt eivät muodostu voimavarojen leikkaamisista vaan järkipärisemmin tehdystä työstä ja turhalta työltä välttymisestä. (Pietikäinen & Seppälä 2003, 15 - 16.)

Erilaisten asiakkaiden kanssa työskentelevien palveluohjaajien tulee osata hallita ammattitaitoisesti asiakasryhmänsä erityiskysymykset sekä tunnistaa ja ottaa käyttöön asiakkaan ja hänen verkostonsa voimavarat. Palveluohjausprosessi on pitkä ja se vaatii erityisen luottamuksen syntymisen asiakkaan, hänen verkostonsa ja palveluohjaajan välille.

Palveluohjaus voi olla oikea ratkaisu tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee usean palveluntuottajan palveluita samanaikaisesti ja jos hänen omat resurssinsa eivät riitä tarvittavien palveluiden varmistamiseen. Palveluohjausta suunniteltaessa ja toteuttaessa on hyvä miettiä peruskysymyksiä. (www.sosiaaliportti.fi/Page.2006.)

2.3 Tuki - ja palvelusuunnitelma

Vammaispalveluasetuksen 2 §:n nojalla vammaisen henkilön ja hänen huoltajansa kanssa on tarvittaessa laadittava yksilöllinen palvelusuunnitelma palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi. Suunnitelman laatiminen on kunnan velvollisuus. Suunnitelma perustuu sekä vammaispalvelulakiin että lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

(3 a § Palvelutarpeen selvittäminen ja palvelusuunnitelma (HE 166/2009vp.) Tämän lain mukaisen palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 7/2009.)

Palvelusuunnitelma-nimityksen käyttöönotto 1980-luvulla liittyi vammaispolitiikan ideologiseen murrokseen. Vammaisia ei haluttu nähdä enää sosiaalihuollollisten toimenpiteiden kohteina, vaan ihmisinä, joilla oli oikeus saada tukipalveluja vammansa vuoksi. Niin Kehitysvammaisten Tukiliitto kuin Kehitysvammaliittokin laativat omat palvelusuunnitelmamallinsa. Suunnitelmia ruvettiin laatimaan myös asuntoloissa ja työkeskuksissa. Erityishuoltopiireissä kehitysvammaisille laadittiin erityishuolto-ohjelmia, mutta vammaisjärjestöjen palvelusuunnitelma-ajattelusta otettiin vaikutteita siten, että piireissä saatettiin perustaa palveluohjaajien virkoja. Kehitysvammaliitto aloitti 1990-luvun lopulla palveluohjaajien kouluttamisen. Koulutuksen sisältö oli mukautettu alun perin australialaisen sosiaalityön piiristä. Siellä yksityiset sosiaali- ja terveysalan organisaatiot olivat ryhtyneet tarjoamaan hoitopaikkojaan palveluohjaajien välityksellä. Palveluohjaukseen oli sisällytetty myös yhteistyö muiden kuin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa.

<http://www.sci.fi-kup/sopalvel/palvelusuunnitelma.htm>.)

Lohjan kaupungin vammaispalvelut hankkivat suurimman osan palveluista ulkopuolisilta palvelujen tuottajilta, jolloin asiakkaitten palvelukokonaisuuksien vaatii palvelusuunnitelman käyttöönottoa. (Yltävä 2009, Teemahaastattelu.)

Tuki- ja palvelusuunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa on prosessi, jossa voidaan erottaa kaksi vaihetta: kartoitusvaihe ja sopimusvaihe. Kartoitusvaiheessa kootaan riittävästi tietoa asiakkaan elämäntilanteista ja tarpeista, jotka toimivat perustana palvelusopimukselle. Sopimusvaiheessa neuvotellaan asiakkaan kanssa työstetyn

suunnitelman pohjalta palvelusopimus, joka tarkoittaa sitä palveluiden kokonaisuutta johon asiakas, palveluntuottajat ja vastaavat sitoutuvat. Kysymys on neuvottelusta, jossa etsitään ja sovitaan niistä tukitoimista, joilla asiakkaan tavoitteisiin vastataan. (Juusti & Ylikoski 2000, 5.)

Palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Palvelusuunnitelma tulee laatia asiakaslähteisesti asiantuntijalähtöisen lähestymisen sijasta. Keskeinen tavoite on saada asiakas, sosiaalihuollon työntekijä ja mahdolliset palveluja tuottavat tahot sitoutumaan palvelusuunnitelmassa kirjattuihin tavoitteisiin. Olennaista on, että palvelusuunnitelma nähdään kokonaisvaltaisena prosessina, eikä vain lomakkeena, joka on lain mukaan pakko laatia vammaispalvelujen piirissä olevalle henkilölle. Palvelusuunnitelma palveluiden kartoittamisen välineenä on kiinteä osa sosiaalihuollon asiakkuutta, jonka prosessinomaisuutta korostaa myös laissa määrätty velvollisuus tarkistaa palvelusuunnitelma tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelman laatimiselvelvollisuutta ja suunnittelun merkitystä halutaan korostaa ottamalla palvelusuunnitelmasäännös vammaispalvelulakiin. (Ahola & Konttinen 2009, 13.)

Sosiaalihuollon asiakslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteuttaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 §:ssä (itseään määräämisoikeus erityistilanteissa) ja 10 §:ssä (alaikäisen asiakkaan asema) tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Myös lait asiakkaan oikeuksista tulee ottaa huomioon laadittaessa palvelusuunnitelmaa. Laadittaessa palvelusuunnitelmaa tavoitteena tulee siis olla kunnan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä, tarvittavista palveluista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Yhteisymmärryksen löytäminen ei ole kuitenkaan aina käytännössä helppoa. Näkemyseroja voi syntyä esimerkiksi siitä, mikä on kussakin tapauksessa sopivin palvelumuoto tai kuinka runsaasti asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua. Mikäli yhteisymmärrykseen ei päästä, asiakkaalla on joka tapauksessa oikeus esittää oma mielipiteensä ja toivomukset, joiden tulee selvästi näkyä palvelusuunnitelmassa. Palvelusuunnitelmalomakkeessa tulisi olla myös erillinen kohta, jossa asiakas voi esittää omat toiveensa ja suunnitelmansa. (Ahola & Konttinen 2009, 14.)

Vielä ei ole olemassa valtakunnallisesti yhtenäistä palvelusuunnitelmalomaketta ja näin ollen kunnissa on erilaisia palvelusuunnitelmalomakkeita käytössään itsenäisyysperiaatteen nojalla.

Palvelusuunnitelmalomakkeesta tulisi käydä ilmi riittävän yksityiskohtaisesti ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla

on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Lähtökohtana on pidettävä sitä, ettei palvelusuunnitelmaan kirjattuja seikkoja ilman perusteltua syytä sivuuteta päätöksenteossa. Tavoitteena on, että palvelusuunnitelmasta on hyötyä kaikille osapuolille. Palvelusuunnitelmat ohjaavat viranomaisten päätöksentekoa ja antavat tietoa kunnassa esiintyvistä palveluiden tarpeesta ja helpottavat näin ollen palveluiden suunnittelua ja budjetointia. Palvelusuunnitelma on siis asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan välinen toimintasuunnitelma. Palvelusuunnitelma ei ole viranomaisen tekemä hallintopäätös eikä allekirjoitettunakaan juridisesti sitova. Palvelusuunnitelma vaikuttaa epäsuorasti viranhaltijan päätöksentekoon, koska todellinen palveluntarve on selvitetty palvelusuunnitelmassa. Palveluja haetaan aina erillisellä hakemuksella, jonka pohjana ja perusteluna palvelusuunnitelma toimii. Myös muutostilanteissa sillä on merkitystä selvitettäessä taustoja. Sosiaalihuollon asiakslain 5 §:n mukaisesti asiakkaalle tulee selvittää hänen oikeutensa ja ohjata hänet palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä tekemään tarvittavat hakemukset palvelujen ja tukitoimien saamiseksi. Palvelusuunnitelmasta poikkeavalle viranomaispäätökselle vaaditaan perusteita. Samoin asiakkaan, joka hakee suunnitelmasta poikkeavaa palvelua tai tukitoimintaa, on perusteltava hakemuksensa hyvin. Yleensä olosuhteiden muutos, esim. toimintakyvyn huononeminen on sellainen perustelu, joka selvittää poikkeamisen palvelusuunnitelmasta. Palvelusuunnitelma tulee tarkistaa asianmukaisesti, suunnitelmaan voidaan kirjata, kuinka usein suunnitelmaa tarkistetaan. Joka tapauksessa suunnitelmaa olisi perusteltua arvioida ja tarkistaa yhdessä asiakkaan kanssa vähintään kahden - kolmen vuoden välein. (Ahola & Konttinen 2009, 19.)

Jos kehitysvammaiselle henkilölle järjestetään palvelu tai palveluita vammaispalvelulain nojalla, niin hänelle tulee laatia palvelusuunnitelma vammaispalvelulain mukaisesti. Vammaispalvelulain perusteella myönnetty palvelut jäävät pois kehitysvammalain mukaisesta erityishuolto-ohjelmasta. Kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma kuitenkin edelleen säilyy ja se on laadittava jokaiselle kunnassa asuvalle erityishuollon tarpeessa olevalle. Ohjelma on yksilön oikeusturvan kannalta tärkeä, koska ohjelma on valituskelpoinen hallintopäätös. Ohjelmaan kirjataan kaikki erityishuollon toteuttamiseksi tarvittavat palvelut, jotka järjestetään kehitysvammalain nojalla, HE 166/2008vp. (Nurmi - Koikkalainen 7/2009.)

3 PALVELUOHJAUS LOHJAN VAMMAISPALVELUISSA

Vammais- ja kehitysvammopalvelut muodostavat laajan kokonaisuuden, jotka vaativat monenlaista erityisosaamista vammaisuuden ja kehitysvammaisuuden tuntemusta, palvelujärjestelmän hallintaa, verkostotyön osaamista. Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhdistämistä on valmisteltu sosiaali- ja terveysministeriössä jo pidempään. Vuonna 2008 käynnistyneessä sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (KASTE) yhtenä lainsäädäntöuudistuksena on vammaispalveluja koskevan lainsäädännön uudistaminen vaiheittain, joka sisältää kehitysvammopalvelujen osittaisen yhdistämisen muihin vammaispalveluihin. Tavoiteaikatauluksi asetettiin, että uudistukset tulisivat voimaan 1.9.2009 alkaen. (Heino 2008.)

Vammaispalveluissa subjektiivisten oikeuksien osuus on laajentunut viime vuosina. Vuoden 2007 alusta vammaispalvelulaissa vaikeavammaisten päivätoiminta tuli kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin ja on asiakkaille maksutonta.

Suomessa on joitain pitkälle edenneitä malleja, joissa vammaispalvelut on järjestetty seudullisesti. Yhtenä valtakunnallisena pilottina on toiminut Päijät-Hämeessä muodostetut Heimo-hyvinvointipiiri sekä Peruspalvelukeskus Oiva-liikelaitos. Näiden organisaatiota valmistettiin kaksi vuotta ennen palvelutuotannon käynnistymistä vuoden 2007 alussa. Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon osalta seudullisuus on merkinnyt palvelujen ja hallinnon keskittämistä ”emo-organisaatioon”. Tämän rinnalla on kuitenkin säilytetty kunnallisia palveluita lähipalveluperiaatteella. Näin on tapahtunut myös vammais- ja kehitysvammopalvelujen osalta.

Peruspalvelukeskus Oivaan kuuluu viisi Päijät-Hämeen kuntaa (Asikkala, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä ja Padasjoki). Oivassa vammais- ja kehitysvammopalvelut kuuluvat sosiaalipalvelujen tulosalueelle, erityispalvelujen yksikköön. Yksikössä järjestetään koko asumispalvelut, vammaispalvelut sekä kehitysvammopalvelut. Lohja kaupunki otti mallia tästä hyväksi havaitusta mallista. (Heino 2008.)

3.1 Lohjan kaupungin selvitystyö vammaispalvelujen organisoimiseksi uudella LOST-yhteistoiminta-alueella

Lohjan kaupunki sekä Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito sopivat marraskuussa 2007 selvityksen tekemisestä siitä, miten vammaispalvelut olisi tarkoituksenmukaisinta järjestää ja organisoida Lohjan ja Siuntion yhdistäessä perusturvapalvelunsa ja Sammatin kunnan liittyessä Lohjan kaupunkiin vuoden 2009 alusta. Inkon kunta sisällytettiin toimeksiantoon sen ilmaistua joulukuussa 2007 halukkuutensa liittyä yhteistoiminta-alueen valmisteluun. Selvittelytyön tarkoituksena oli kartoittaa:

- vammaispalvelut ja kehitysvammaisille tarkoitettut palvelut
- palvelujen piiriin kuuluvien asukkaiden määrät
- palvelujen kustannukset
- henkilöstöresurssit
- vammaispalveluja ja kehitysvammahuollon toimintaa linjaavat ohjeistukset
- vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon rakenteita ja organisointitapoja.

(Heino 2008.)

Uuden organisaation myötä Inkon, Lohjan, Sammatin, Siuntion ja Karjalohjan vammais- ja kehitysvammaispalvelut keskitettiin Lohjalle ja työntekijöiden toimipiste sijaitsee Lohjalla. Suuri osa asiakastyöstä tehdään asiakkaan kotona kotikäynteinä. Asiakkaan koti- ja elinympäristön tuntemus on tärkeää ja oleellista, jotta työntekijä saa kokonaisvaltaisen näkemyksen asiakkaan arjesta. Uusi organisaatio sai nimekseen LOST. LOST-hankkeen ohjausryhmässä päätettiin, että vammais- ja kehitysvammaispalvelut sijoittuvat omana yksikkönään erityispalvelujen yksikön alle. Erityispalvelupäällikkö toimii vammaispalvelujen johtavan sosiaalityöntekijän esimiehenä. Vammaispalvelujen esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä, jonka työtehtäviä ovat esimiestehtävät: henkilöstö- ja taloushallinnollisia tehtäviä, toiminnan kehittämistä sekä asiakastyötä vaativimmissa asiakastapauksissa. Muita työntekijöitä ovat vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä, jonka työtehtävät ovat vammaispalvelujen alueella tehtävä sosiaalityö. Avohuollon ohjaaja, jonka työtehtäviin kuuluu alle 16-vuotiaiden kehitysvammaisten lasten ja nuorten palveluohjaus, varhaiskuntoutus ja tukihenkilötoiminnan järjestäminen. Lisäksi yksikköön kuuluu sosiaaliohjaaja, jonka työtehtävät koostuvat aikuisten (yli 16 v) avotyötoiminnan koordinoinnista, palveluohjauksesta sekä tukihenkilötoiminnan järjestämisestä. Yksikössä työskentelee myös kehitysvammaisten sosiaalityöntekijä, jonka tehtäväkenttään kuuluu kehitysvammaisten lasten, nuorten ja aikuisten sosiaalityö, viranhaltijapäätösten tekeminen sekä palvelusuunnitelmien teko ja eri yhteistyötahojen kanssa tehtävä yhteistyö.

(www.lohja/palvelut.fi.)

3.2 Palveluprosessin kuvaus LOST-alueella

Soveltamishjeiden ja toimintaprosessien pohjana ovat Lohjalla tehdyt prosessien kuvaukset. Lohjan vammaispalveluissa ollaan kehittämässä palveluprosessia, tähän vaikuttaa osaltaan tulossa olevat Kehitysvammaliiton uudet palvelusuunnitelmaohjeistukset sekä kehitysvammaisten arviointimenetelmät. Lohjan kaupungin johtavan sosiaalityöntekijän Harry Yltävän mukaan: *"On olennaista, että palvelusuunnitelmat tehdään kunnolla. Hyvin tehty suunnitelma antaa kartan ja kompassin palveluohjaajan ja kaikkien palvelusuunnitelman toteutumiseen osallistuvien tahojen työlle."* (Yltävä 2005.)

Yltävä jatkaa palveluprosessista; *"Terveystieteiden huollossa käytetään Käypä hoito -suosituksia jotta palvelut saataisiin tasalaatuisiksi ja mitattaviksi. Samaan pyritään palvelusuunnitelman tekemisessä, varmistetaan, että kaikki saavat tarvittavat palvelut ja samalla laadulla. Kehitysvammapalvelujen tavoitteena on tukea Lohjan alueen kehitysvammaisten asukkaiden toimintakykyä ja turvata heille yksilöllisten palvelukokonaisuuksien avulla ihmisarvoinen elämä. Kehitysvammaisille henkilöille ja heidän perheilleen tarjotaan laadukkaita ja riittäviä tuki-, ohjaus-, kuntoutus- sekä huolenpitoa palveluja. Kehitysvammalain perusteella palveluja tarjotaan asiakkaille, joilla on niihin oikeus vammansa tai neurologisen ongelmansa vuoksi."* (Yltävä 16.10.2009.)

Prosesseihin perustuvan toiminnan hyötyinä Yltävä esittää seuraavat seikat:

- kokonaisuuksien tarkastelu korostuu yksittäisten toimintojen sijaan = kokonaisuuksien hallinta
- prosessien strategialähtöisyys ja strategian vieminen käytäntöön prosessin avulla helpottuu
- otetaan huomioon asiakaslähtöisyys ja asiakasnäkökulma
- toiminnan virheet vähenevät = laatu paranee koordinaation kautta, tehdään kerralla oikein-turha "sähläminen" rajapinnoissa vähenee
- korjaaminen ja toimintojen päällekkäisyys vähenee, ongelmien tunnistaminen ja ratkaiseminen paranee
- prosessit tuovat järjestystä osastojen väliseen "kaaokseen".

(Yltävä Harry, 2004, Kunnan näkökulma palveluohjauksessa, Työkokous sosiaalialan kehittämishankkeessa.)

Lohja käyttää Kehitysvammaliiton palvelusuunnitelmapohjaa sovelletusti ja kehitysvammaisen toimintakykyarviolomaketta KETO- toimintakyvyn arviointiasteikkoa aikuisilla, yli 16-vuotiailla. Lomakkeessa arvioidaan kohta kohdalta henkilön selviäminen päivittäisissä toimitaan. Arvioidaan seuraavia kohtia: liikkuminen, hygienia ja siisteys, kotiaskareet, työkyky,

sosiaaliset taidot, ihmissuhteet, ilmaisutaidot, viestien ymmärtäminen, yhteisön hyödyntäminen, oman toiminnan hallinta, terveellisyys, toiminnallinen oppiminen ja vapaa-ajan käyttö. Näistä saadun yhteispistemäärän avulla voidaan arvioida kehitysvammaiselle aikuiselle sopivia palveluja. Alle 16-vuotiailla lapsilla käytetään arviointimittarina vammaisten ja pitkäaikaissairaiden arviointilomaketta, joka on tehty alle 16-vuotiaan hoitoisuusarviointia varten. Siitä saadun hoitoisuuspistemäärän mukaan määritellään sopivia palveluja lapselle. Lasten parissa työskentelevä avohuollon ohjaaja käyttää varhaiskasvatukseen liittyviä arviointimittareita, joita ovat Varhe ja Portaat -mittaristot.

Mittareina käytetään lisäksi muita asiakkaalle sopivia standardoituja arviointimenetelmiä, muun muassa Ravatar ja Paavo -toimintakykymittarit. Käytössä on myös MMSE-arviointi, joka on tarkoitettu muistihäiriöisille henkilöille. Vammaispalvelujen työntekijöillä on taustallaan monia erilaisia koulutuksia ja tarvittaessa konsultoidaan toista työntekijää arviointia ja suunnitelmaa tehdessä. Kehitysvammaliitto on kehittämässä uutta valtakunnallista palvelusuunnitelmalomaketta sekä kehitysvammaisille sopivia toimintakykymittareita. Näiden pitäisi tulla käyttöön jo loppuvuodesta 2009.

Lohjan vammaispalvelut tuottavat palveluita kehitysvammaisille myös omana toimintanaan. Nämä palvelut ovat avohuollon tukitoimia ja ne ovat:

1. Sosiaalityö
2. Avohuollon ohjaus
3. Tukihenkilötoiminta
4. Tilapäinen perhehoito
5. Jatkuva perhehoito
6. Työtoiminnan ohjaus

Näistä palveluista vastaavat vammaispalvelujen työntekijät jokainen oman toimenkuvansa puitteissa ja yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa.

Kunta ostaa palveluita monelta eri palveluntuottajalta. Aspa Palvelut Oy tuottaa yksilöllisiä asumispalveluja ja itsenäistä elämää tukevia palveluita eri tavoin vammaisille ihmisille, mielenterveyskuntoutujille ja muille erityisryhmille. Aspan omistaa Asumispalvelusäätiö, joka tarjoaa palveluita koko Suomen alueella. Palveluja ostetaan myös Pääjärven kuntayhtymän ja Uudenmaan erityispalvelujen yhdentymältä, jonka nimi on Eteva. Etevan omistaa 52 eteläsuomalaisista kuntaa. Eteva tuottaa monia erilaisia palveluita kehitysvammaisille ja heidän perheilleen (asiantuntijapalvelu, sosiaalityö, asumispalvelu, työ- ja päivätoiminta, laitoshoido). Uudenmaan Vammaispalvelusäätiö tuottaa erilaisia asumispalvelun tuotteita eri yksiköissä sekä tarjoaa työ- ja päivätoimintaa. Rinnekotisäätiö tuottaa laitoshoidoa sekä tilapäistä laitoshoidoa, poliklinikkapalvelua tutkimuksineen ja erikoislääkäripalvelua sekä eri terapioiden

tuotteita, joita Lohjan kaupunki ostaa. Eino Raunion Säätiö Karjalohjalla tuottaa kehitysvammaisten asumispalveluita.

Asiakkaan prosessi etenee seuraavasti Lohjan kaupungin kehitysvammapalveluissa:

1. Aloite palvelutarpeesta tulee kuntaan joko asiakkaan itsensä, omaisen/muun läheisen kautta. Annetaan ohjausta ja neuvontaa tarvittaessa muihin palveluihin.
 2. Palvelutarpeen, toimintakyvyn selvittäminen tehdään kotikunnassa. Tähän kuuluu kotikäyntejä ja palvelujärjestelmän esittely asiakkaalle.
 3. Palvelusuunnitelman laatiminen, kotikunta laatii yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Asiakkaan kuuleminen on erittäin tärkeää. Kunta on vastuussa suunnitelman laatimisesta.
 4. Palvelukokonaisuuden ja -tuotteen sekä palveluyksikön selvittäminen.
 5. Palveluista sopiminen kunnan ja palveluntuottajan kesken, mukana myös asiakas.
 6. Päätöksen tekeminen palveluista. Erityishuolto-ohjelman laatiminen (= Eho).
 7. Palvelun alkaminen.
 8. (Jos asiakas on Etevan asiakas, henkilökohtaisen suunnitelman (YKS) laatiminen Etevan toimesta.)
 9. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen jatkuva arviointi. Palvelun antava yksikkö ilmoittaa muutostilanteen kunnan sosiaalityöntekijälle.
 10. Palvelutarpeen muutos vireille kotikuntaan joko palveluntuottajan tai asiakkaan tai hänen omaisensa aloitteesta.
 11. Palvelutarpeen- ja suunnitelman tarkistaminen kunnan toimesta. Tehdään kahden kolmen vuoden välein.
 12. Palveluista sopiminen kunnan ja palveluntuottajan kesken.
 13. Erityishuolto-ohjelman/päätöksen tarkastaminen.
 14. Palvelun ja asiakkuuden päättyminen tarvittaessa.
- (Lohjan kaupungin ja Eteva-kuntayhtymän neuvottelu 9/2009. Julkaisematon lähde)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni toteutin Lohjan kaupungin perusturvakeskuksen vammaispalveluyksikössä. Kiinnostuin aiheesta, koska palvelusuunnitelma on välttämätön väline palveluohjauksessa. Asiakkaat kokevat palvelusuunnitelman teon erittäin tärkeäksi ja sitovaksi.

Opinnäytetyöni aineisto koostuu Lohjan vammaispalvelun työntekijöiden teemahaastatteluita. LOST-yhteistoiminta-alueen toiminta on alkanut vuoden 2009 alusta ja tämän yksikön toimintatavat ja toiminta ovat vasta muotoutumassa yhteneväiseksi. Yhteistoiminta-alueeseen

kuuluvat Lohja, Sammatti, Karjalohja, Inkoo ja Siuntio ja työtapojen yhtenäistäminen on vasta aluillaan. Tarkoituksena on yhtenäistää kaikkien mainittujen alueiden vammaispalvelujen toimintatavat yhteneväisiksi samaan yksikköön kuuluvaksi. Haastattelujoukkio on edustava, mutta pieni. Haastattelin kaikki työntekijät, jotka tällä hetkellä työskentelevät vammaispalvelujen piirissä LOST-alueella. Heitä on neljä työntekijää, jotka ovat johtava sosiaalityöntekijä, vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä, avohuollon ohjaaja sekä sosiaaliohjaaja. Nauhoitin kaikki haastattelut, minkä jälkeen litteroin ja analysoin ne.

Lohjalla keväällä 2009 pidetyssä Invalidiliiton koulutuspäivässä oli pohdittu myös vammaispolitiikkaa, vammaispoliittinen suunnittelija Terttu Manelius lainasi tutkija Metsämuurosen sanoja seuraavassa: "Tutkimustyö on etupäässä päätelmien tekoa. Tutkimuksen suunnittelu, taustamateriaalin ja aineiston hankinta, aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen tutustuminen ja tutkimusongelman eli vastausta odottavien kysymysten luominen on tehtävä ennen päätelmien tekoa". (Manelius 26.3.2009.)

4.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuksessani selvitin, miten työntekijät kokevat palvelusuunnitelman osana palveluohjausta ja kuuluuko siinä asiakkaan ääni. Haastatellut osallistuvat palvelusuunnitelman tekemiseen. Samalla selvitin haastateltavien käytännön työssä toteamia vaikutuksia palvelusuunnitelman laadinnassa asiakkaan kanssa sekä miten he haluaisivat kehittää palvelusuunnitelmaa. Nämä kysymykset ovat nousseet esille uudistuvan vammaispalvelulain tultua voimaan 1.9.2009 sekä yhdistyneen LOST-alueen palvelujen yhdenmukaistamisen yhteydessä jo aiemmin. Tavoitteena on saada kaikille asiakkaille yhdenmukaiset palvelut aikaan ja tämän tavoitteen onnistumisen yksi keino on mielestäni yhdenmukaisella palvelusuunnitelman laatimisella. Lähestyin kysymystä palveluohjauksen ja palvelusuunnitelman kautta, miten se toteutuu vammaisen ihmisen kohdalla ja näkevätkö työntekijät palveluohjauksessa ja/tai palvelusuunnitelmassa kehittämistarpeita sekä miten he itse kokevat palvelusuunnitelman työvälineenä työssään.

Tutkimuskysymyksiä työssäni on yksi: Miten työntekijät näkevät palvelusuunnitelman osana palveluohjausta?

Kaija Hännisen mukaan kehittämistyötä on jatkettava ja on hankittava erityisosaamista, jotta palvelusuunnitelmia laativat työntekijät osaavat nähdä asiakkaidensa voimavarat ja laatia suunnitelmat asiakaslähtöisesti. (Hänninen 2007.)

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen, ajankohtaista on juuri nyt palvelusuunnitelmien tekeminen niin, että siinä kuuluu asiakkaan oma ääni ja toteutuuko se. Miten palvelusuunnitelmaa ja palveluohjausta voisi kehittää niin, että se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeisiin? Huomioivatko työntekijät juuri ne asiat, joista asiakas hyötyy, vai onko palvelusuunnitelma viranomaisen valmiiksi tietyistä palveluvalikosta valitsema "tempullista", jota noudatetaan kun muutakaan ei ole. Tutkimukseni avulla tuon esille työntekijän näkökulman kehittämistarpeeseen.

4.2 Teemahaastattelut tutkimusmenetelmänä

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa suositaan ihmistä tiedonkeruun instrumentteina. Aineiston analyysin lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin (oletuksen) testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2007, 160.)

Hirsijärvi ja kumppanit toteavat että laadullisessa tutkimuksessa voidaan joutua tarkastelemaan tutkimuksen lähtökohtia useaan kertaan ja muuttamaan toimintatapoja vaadittavaan suuntaan. Tutkimusongelmia voidaan käsitellä monella eri tavalla. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara. 1997,122.)

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia totuusväittämiä. (Hirsijärvi ym. 2007, 157.)

Hirsijärven ja Hurmeen (2000, 14) mukaan teemahaastattelu on aineistonkeruumenetelmänä joustava ja sen avulla on mahdollista kerätä sellaista aineistoa, että siitä voidaan tehdä tutkittavaa asiaa koskevia päätelmiä. Haastattelussa henkilöiltä kysytään heidän omia mielipiteitä tutkittavasta kohteesta ja samalla se on tutkimukseen osallistuville sosiaalinen vuorovaikutustilanne.

Toteutin haastattelun yksilöhaastatteluna, siitä on tutkimusten mukaan saatu hyviä tuloksia. Valitsin yksilöhaastattelun, koska haastattelijajoukko oli pieni ja haastateltavat löytyivät läheltä ja olivat ainoat mahdolliset haastateltavat tähän opinnäytetyöhön erityisosaamisensa ja

organisaatioasemansa perusteella. Lisäksi työssäni oli tarkoituksena löytää kehittämisehdotuksia juuri tähän työyksikköön sopivaksi.

Haastattelu selventää saatavia vastauksia, haastattelija näkee samalla haastateltavan ilmeet, eleet ja hän voi kertoa enemmän kuin haastattelija on ajatellut. Lisäksi haastattelutilannetta voidaan säädellä joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. (Hirsjärvi ym.2007, 200.)

Teemahaastattelun kysymykset olivat:

1. Miten olet käyttänyt palvelusuunitelmaa työvälteenä omassa työssäsi asiakkaan kanssa?
2. Millaisia vaikutuksia palvelusuunnitelman tekemisellä on ollut omaan työhösi työntekijän näkökulmasta?
3. Kuuluuko asiakkaan ääni mielestäsi palvelusuunnitelmassa?
4. Miten haluaisit kehittää palvelusuunitelmaa?
5. Muuta sanottavaa?

Näiden teemojen sisällä haastateltavat kertoivat näkemyksiään ja kokemuksiaan. Haastattelu-runko on liitteenä (liite) opinnäytetyön lopussa.

Ensimmäisessä teemassa selvitin tietoa siitä miten haastateltavat ovat käyttäneet palvelusuunitelmaa työssään ja miten he ovat sitä käyttäneet. Lisäksi minua kiinnosti tieto, miten eri työntekijät olivat omaan asemaansa nähden käyttäneet palvelusuunitelmaa, mitkä seikat nousivat eri työntekijöillä esille palvelusuunitelmaa laadittaessa.

Toisessa teemassa halusin selvittää miten palvelusuunnitelman tekeminen vaikuttaa työntekijän omaan työhön, ohjaako se palveluja suunniteltaessa, tuoko se varmuutta palvelujen valinnassa lisäksi se asioiden hallintaa ja ohjaako parempaan työtapaan. Mielestäni työssä tarvitaan laadukkaita ja mitattavia välineitä ja palvelusuunnitelman laatiminen on yksi väline siinä.

Kolmantena teemana selvitin miten asiakkaan ääni kuuluu palvelusuunnitelmassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon alueella on juuri nyt tärkeää asiakkaan aito kuuleminen palveluja suunniteltaessa. Saako asiakas oman äänensä kuuluville ja kuullaanko häntä oikeasti vai tehdäänkö päätökset viranhaltijan jo valmiiksi ajattelun prosessin mukaisesti. Vammaispalvelulaki muutui 1.9.2009 ja se toi mukanaan entistä suuremman vastuun palvelusuunnitelmasta, mitä siihen kirjataan ja miten se toteutetaan. Palvelusuunnitelmaan kirjatuista palveluista ei saa poiketa kuin erittäin painavasta syystä ja siihen on kirjoitettava asiakkaan oma mielipide.

Neljäntenä teemana halusin selvittää haluavatko haastateltavat kehittää nykyisin käytössä olevaa palvelusuunnitelmalomaketta. Lohjalla on käytössä Kehitysvammaliiton ohjeista sovellettu lomake, jota on käytetty vuodesta 2006 saakka. Halusin selvittää, onko lomake ajantasainen ja mitkä ovat ne kehittämiskohteet, joita työntekijä haluaa siihen tulevan. Vammaispalvelulaki ei määrittele sitä, millainen lomakkeen tulee olla. Kunnilla on itsemääräämisoikeus, jonka nojalla kunnat voivat itse laatia palvelusuunnitelmalomakkeita. Kehitysvammaliitto on suunnitellut uutta palvelusuunnitelmalomaketta sekä uusia arviointimenetelmiä kehitysvammaisille ihmisille ja nämä uudistukset ovat tulossa käyttöön vuoden 2009-2010 vaihteessa.

Viidentenä teemana olivat kaikki ne asiat, joita haastateltavat halusivat sanoa haastattelun lopuksi. Valitsin tämän teeman tarkoituksella viimeiseksi, koska haastattelun edetessä haastateltaville saattaa tulla mieleen asioita, jotka vaikuttavat edellisiin teemoihin tai he voivat siinä kertoa vapaasti mitä haluavat. Tämä oli mielestäni tärkeä kysymys, koska siinä haastateltava voi kertoa enemmän kuin haastattelija ajattelee hänen pelkkien teemojen perusteella kertovan. Tällaisen teemakysymyksen etuna on mielestäni myös se, että siinä näkyy osittain haastateltavan persoona.

Haastattelun etuna oli se, että sain kaikki pyytämäni haastateltavat mukaan ja minulla oli mahdollisuus keskustella heidän kanssaan myös haastattelun jälkeen. Näytin heille kaikille heidän litteroidut haastattelunsa ja he lukivat mielenkiinnolla tuottamansa tekstin. Samalla he näkivät, miten olivat käsitelleet aiheita. Tämä oli mielestäni myös työssäoppimista heille, koska he kertoivat analysoineensa mielessään tekstiään ja olivatko he kertoneet asiat niin kuin olivat ne tarkoittaneet. Luettu teksti on aina erimerkityksinen kuin puhuttu asia. Osa haastatteluista oli kauhuissaan, kun he olivat lukeneet tekstin. Heidän mielestään oli yleensäkin outoa lukea omasta puheesta kirjoitettua tekstiä ja he pohtivat kovasti tekstin sisältöä. Mitään muutoksia ei tullut tekstien tarkoittamaan sisältöön.

4.3 Aineiston keruu ja käsittely

Laadullisen aineiston käsittelyssä on monta vaihetta. Analyysissa aineistoa eritellään sekä luokitellaan, synteessissä on pyrkimyksenä luoda kokonaiskuvaa ja esittelemään tutkittu ilmiö uudenlaisessa perspektiivissä. Aineiston kuvailu on analyysin perusta. Luokittelussa on kyse päätelmien teosta, jossa apuna voi käyttää esimerkiksi tutkimusongelmaa, sen ala-ongelmia tai haastattelun teemoja. Aineiston yhdistelyn vaiheessa yritetään löytää luokkien väliltä joitain säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuutta. Tutkijan pyrkimys on tehdä haastatteluai-

neistosta onnistuneita tulkintoja. Onnistuneen tulkinnan kriteerinä on se, että myös lukija voi löytää tekstistä ne asiat, jotka tutkijakin löysi. Tulkinta ohjaa näkemään asioita kokonaisvaltaisesti ja rikastuttaa tutkimuskohteesta saatavaa kuvaa. Haastattelututkimusta lukevan lukijan tulisi voida luottaa tutkijan tulkintaan. (Hirsijärvi & Hurme 2006: 143-152.)

Kvalitatiivinen analyysi sopii parhaiten tutkimusongelmiin, joiden pohjalta halutaan kuvailla ja ymmärtää tutkittavaa asiaa ja tuloksia käsitellään kuvailemalla ja luokittelemalla aineistoa sanallisesti. (Järventausta & Moisala & Toivakka 1999: 57.)

Haasteltavat kokivat haastattelutilanteen miellyttäväksi. Haastateltavat kokivat yksilöhaastattelun hyväksi menetelmäksi, koska siinä pääsee kertomaan juuri oman mielipiteensä asiasta ja muiden mielipide ei sekoita omaa mielipidettä. Haastateltavat olivat kaikki aktiivisia ja suhtautuivat mielestäni kiinnostuksella ja ammattimaisesti heille esitettyihin teemoihin. Haastattelijan tuttuus toi osaltaan tilanteeseen helppoutta ja luonnollisuutta.

Haastatteluajankohdat olivat työpäivän aikana ja haastateltavat saivat sopia ajan, mikä heille sopi. Haastattelut pidettiin rauhallisessa tilassa, osa haastateltavan omassa työhuoneessa ja osa haastattelijan työhuoneessa tilanteen mukaan. Haastattelut kestivät 20-40 minuuttia. Puhelimet laitettiin äänettömälle ja työhuoneen ovesa paloi varattu-valo. Muuta henkilökuntaa oli informoitu haastattelun suorittamisesta.

Haastatteluaineistoni käsittelyn aloitin litteroinnista eli haastatteluiden auki kirjaamisesta kirjoitettuun muotoon. Litteroin jokaisen haastattelun sanasta sanaan. Aineistoa kertyi kaikkiaan 13 sivua annettujen ohjeiden mukaisesti. Litteroinnin etuna on se, että lainaukset ovat autenttisia. Litterointi vaati paljon aikaa.

Luokittelin aineiston teemoista nouseviin yhteneväisyyksiin ja eroavaisuuksiin. Tarkastelin, mitkä seikat nousevat esille eri työntekijöiden vastauksissa. Vertasin haastatteluja keskenään teema teemalta. Näin sain vastauksia tutkimuskysymykseeni. Kuvailen tutkimusaineistoani teemoittain.

4.4 Eettisyys ja luotettavuus

Laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Eduksi on myös se, että mietitään ennalta, miten teemoja voidaan syventää ja pohditaan vaihtoehtoisia kysymyksiä. Tutkijan tulee pitää haastatteluvälineistö kunnossa. Eettisyyttä ja laadukkuutta lisää myös se, että haastattelut litteroidaan mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184–185.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta, mikä koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 217.)

Validiteetti eli luotettavuus kuvaa, missä määrin on onnistuttu mittamaan juuri sitä, mitä pitikin mitata.

Vastaukset ovat jokaisen haastateltavan omaa kertomusta ja näkemystä. Vastaajien henkilöllisyyttä ei tuoda esille, ellei se ole välttämätöntä asiayhteyden vuoksi. Vastauksia on käsitelty luottamuksellisesti vain haastateltavan kanssa. Eettisyyttä lisää se, että haastattelut on nauhoitettu ja kuunneltu yhdessä haastateltavan kanssa ennen litterointia. Aikaa oli varattu riittävästi ja kaikki haastateltavat kokivat olonsa turvalliseksi. Haastattelut tapahtuivat haastateltavien työpäivän aikana.

Haastattelut poistin sanelulaitteesta heti kun kaikki haastattelut oli litteroitu. Syynä tähän oli se, että sanelulaite oli lainassa Laurean Tikkurilan toimipisteestä ja laitteeseen oli varauslista. Olisin halunnut säilyttää äänitteet opinnäytetyöni valmistumiseen saakka. Tästä syystä litteroin haastatteluaineiston heti haastattelujen teon jälkeen.

Haastatteluista tehdyt johtopäätökset perustuvat haastateltavien vastauksiin.

5 HAASTATTELUN TULOKSET

Opinnäytetyötutkimuksessani hain vastauksia työntekijöiden näkemyksiin ja kokemuksiin palvelusuunnitelman käytöstä työvälineenä palveluohjauksen osana. Lisäksi halusin selvittää kuuluuko asiakkaan ääni palvelusuunnitelmassa ja mitä kehittämisehdotuksia tutkimuksesta nousee. Esitän tutkimusaineiston tulokset teema teemalta analysoiden.

Hirsjärvi & ym. pitävät tärkeänä sitä, että ennen tulosten esittämistä tutkija tarkistaa, että on saanut vastauksen tutkimuskysymykseensä. Kaikkia tutkimuskysymyksiä on tarkasteltava, oli niihin saatu vastaus tai ei, sillä vastauksen puuttuminenkin on vastaus: ehkä vastauksen puuttuminen johtuu käytetyistä menetelmistä. Tuloksia selostettaessa tutkimuksen keskeinen anti esitetään tutkimusongelmittain mahdollisimman selvästi ja yksinkertaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 256.)

5.1 Miten olet käyttänyt palvelusuunnitelmaa työvälineenä omassa työssäsi asiakkaan kanssa?

Kaikki haastateltavat olivat tehneet palvelusuunnitelmia asiakkailleen. He tekivät niitä omaan työtehtäväänsä liittyen. Kaikkien mielestä suunnitelma on työväline, jolla saadaan selville asiakkaan tarpeet ja toiveet. Se lisää palveluiden laatua ja varmistaa niiden saatuuden. Se on lisäksi yhteisesti sitova asiakirja, jota noudatetaan. Eri palvelulinjojen välisessä asiakkaan arvioinnissa ja palveluiden myöntämisessä palvelusuunnitelmalla on suuri merkitys, joka vaikuttaa asiakkaan elämään konkreettisesti.

" Eli teen tietysti kaikille asiakkaille palvelusuunnitelman, ainakin uusille. Se on ihan perusjuttu. Se on perheiden ja asiakkaan kuuntelutilaisuus."

"Palvelusuunnitelma toimii hyvin runkona keskustelulle. Mä saan siinä paljon tietoa asiakkaasta. Ensitetotilanteessa perheissä, jotka ovat saaneet tietää, että perheessä on kehitysvammainen lapsi. Myös päiväkodeissa se on sidosryhmien kanssa hyvä työväline."

" Siinä saa kokonaiskuvan asiakkaasta, teen sen kaikille lapsille ja nuorille. Aiemmin tehdyistä saan vanhoja perustietoja selville."

" Käytän sitä päätöstenteon pohjana. SAS-työryhmä edellyttää palvelusuunnitelman tekoa, tehdään kerralla kunnon palvelutarveselvitys. Se on yhteinen aiesopimus, jota noudatetaan ja se varmistaa mahdollistaa yhteistyön sidosryhmien kanssa ja palvelut tasapainoituvat."

Palvelusuunnitelma on erittäin tärkeä työväline sidosryhmien ja eri palvelulinjojen välisessä yhteistyössä. Se avaa muillekin asiakkaan tilanteen aidosti ja johtaa oikea-aikaiseen palvelun saamiseen ja on tärkeä työväline vaikka arvioitaessa ja päätettäessä asiakkaan sijoittamisesta asumispalveluyksikköön.

Eräs haastateltava vertasi palvelusuunnitelman tekoa jopa Käypä hoito -suositukseen.

" Mielestäni siinä sitoudutaan yhteiseen tavoitteeseen, se on keino päästä tavoitteeseen ja se varmistaa hyvän palvelutuotteen asiakkaalle. Mielestäni sitä voidaan verrata " Käypä hoito -suositukseen", niin sitova se on."

Eroavaisuuksia vastauksissa löytyi lähinnä jokaisen omaan kontekstiin työkuvaan liittyen. Johtava sosiaalityöntekijä käyttää palvelusuunnitelmaa myös erilaisten palvelujen tarpeen kartoittamisen lähteenä. Näin esille nousee myös budjetointiin liittyviä seikkoja. Avohuol- lonohjaaja ja sosiaaliohjaaja käyttivät palvelusuunnitelmaa enemmän asiakkaasta saatavan tiedon selvittämiseksi. Kehitysvammaisten sosiaalityöntekijä taas tekee kaikki ne viranhalti- japäätökset, joiden pohjana palvelusuunnitelma on.

5.2 Millaisia vaikutuksia palvelusuunnitelman tekemisellä on ollut omaan työhösi työnteki- jän näkökulmasta?

Kaikki haastateltavat kokivat palvelusuunnitelman tekemisellä ollen vaikutuksia omaan työ- hön. Myös uudistuva vammaispalvelulaki toi vaatimuksia, jotka vaikuttavat erään haastatelta- van mielestä niin, että palvelusuunnitelma tulee varmasti ja paremmin tehdyksi kuin ennen.

" Kunnissa on tämä laki nyt ja vanhemmatkin osaavat odottaa sitä. On käytävä läpi kaikki osa- alueet. Ja kun olen tehnyt palvelusuunnitelman, olen saanut paljon paremman kuvan henki- löstä, kuin että olisin vain lukenut pelkkiä papereita näkemättä henkilöä. "

Palvelusuunnitelma on myös mittari, jota voidaan seurata ja arvioida, tulevatko kaikki ne toimenpiteet, joita siihen on kirjattu, toteutettua.

" Palvelusuunnitelmaa ja prosessia voidaan ajatella samalla tavalla kuin terveydenhuollossa on hoitosuosituksia. Tällä varmistetaan, että prosessi, jolla asiat hoidetaan, hoidetaan ver- tailutettavalla tavalla ja toimitaan samanlaisella periaatteella, päästään tasalaatuisempaan ja parempaan lopputulokseen. Se, mitä ei voi mitata, sitä ei voi johtaa elikkä tämä johtaa meidät parempaan työtapaan ja parempaan asioiden hallintaan kuin että näin ei tehtäisi."

Lisäksi palvelusuunnitelman tekeminen Lohjalla käytössä olevaan sovellettuun malliin toi työntekijälle ryhtiä työntekoon, enää ei tarvinnut käyttää lippusia, jotka aina hävisivät ja työntekijä joutui muistelemaan asioita, jolloin jotain oleellista saattoi jäädä huomioimatta-

kin. Asiakkaiden yhdenmukainen kohtelu varmistui, kun kaikilta kysyttiin samat strukturoidut kysymykset. Se koettiin myös työvälineenä itsetunnon kohentamiseksi asiakkaalla, tässä kuuluu myös asiakkaan oma ääni, hän saa mieltä oikeasti itse, mitkä ovat hänen voimavaransa. Yhteistyötahoille voidaan myös asiakkaan luvalla lähettää kuvallista materiaalia asiakkaasta. Tämä on myös juuri tällä hetkellä ajankohtaista, koska Kehitysvammaliitto on tuomassa käyttöön erilaisilla muilla kommunikaatiomenetelmillä tehtyjä palvelusuunnitelmia kuin kirjallisia.

" Se helpotti heti työntekoa, kaikki ne lippuset ja lappuset jäivät ja sain palvelusuunnitelman koneelle, jolloin muutkin saattoivat sen nähdä, ihan sähköisessä muodossa. Yhdenmukaisuus myös toteutui, koska kaikilta kysyttiin samat kysymykset. Itselleni se on ollut sellainen herättäväväline, että onkohan nämä palvelut nyt kaikki niitä joita tämä tietty perhe tarvitsee, vai onko niin, että tämä asiakas ei tulekaan ollenkaan kehitysvamma palveluihin vaan ohjaan hänet muihin palveluihin. Lisäksi siinä on hyvää se, että se on eräänlainen itsetunnon kohottamisen välinevarsinkin nuorelle, kun siinä kysytään mitkä ovat omat vahvuudet. Lisäksi sen mukana voi lähettää vaikka KELA n asiakkaan kuvan, jotta hekin näkevät millaisesta asiakkaasta onkaan kyse."

5.3 Kuuluuko asiakkaan ääni palvelusuunnitelmassa?

Asiakkaan ääni kuuluu palvelusuunnitelmassa osan haastateltavien mielestä. Osa on sitä mieltä, ettei aina kuulu. Äänen kuuluminen riippuu myös siitä, minkä ikäinen ja tasoinen asiakas itse on. Eri asia on, miten sen halutaan kuuluvan, halutaanko, että ääni kuuluu yhteistyötoimien äänellä vaikkapa asumispalvelutekijän suulla vai kunnan viranomaisen suulla vai saako asiakas oikeasti tuoda omat mielipiteensä ja toiveensa julki. Tuovatko vanhemmat liikaa esille omia toiveitaan suhteessa asiakkaaseen? Uudistuneessa vammaispalvelulaissa sanotaan, että asiakkaan oma mielipide on kirjattava palvelusuunnitelmaan.

" No, ei aina kuulu, sehän riippuu ihan vammasta ja vammaisillehan on vasta kehitteillä uusia työvälineitä, kuvallisiakin. Jos palvelusuunnitelmatilanteessa on mukana vain työntekijät ja vammainen, niin silloin hänen äänensä kuuluu paremmin, kuin jos siellä on vaikkapa perhe mukana. Haluaisin, että olisi useampia palavereita, erikseen työtoiminta ja perhe. Muutoin käydään kokoajan valtataistelua näitten kehitysvammaisten kanssa. Nykyisissä palavereissa on ihan liikaa porukkaa ja vain yksi ainut asiakas. Olisi hyvä kuulla asiakasta ilman vanhempia, niin kuuluisi se ääni oikeasti."

Toisen haastateltavan mielestä taas on päivänselvää, että perhe ja asiakas molemmat ovat läsnä palvelusuunnitelman teossa. Palvelusuunnitelmatilaisuudessa tulee kuitenkin miettiä tarkasti, mitä siellä puhutaan ja millaisia asioita otetaan esille. Isot dramaattiset muutokset asiakkaan elämässä on hyvä keskustella ensin muussa tilanteessa perheen ja asiakkaan kanssa, ennen kuin ne viedään palvelusuunnitelman tekoilaisuuteen. Palvelusuunnitelma itsessään ei vielä varmista laatua vaan se, kuulemmeko me aidosti asiakkaan ääntä.

" Se riippuu siitä, annammeko me oikeasti sen äänen kuulua, vai halutaanko väkisin painaa päälle sosiaalityöntekijän jo valmiiksi mietityn ratkaisun tekeminen. Mitään isoja, elämää mullistavia päätöksiä ei tule tehdä palvelusuunnitelmatilaisuudessa, ennekuin ne on etukäteen mietitty jo perheen ja asiakkaan ja yhteistyötahojen kesken. Tietysti, jos tilanne on ristiriitainen asiakkaan kanssa, niin erimielisyys on kirjattava ja näinkin se asiakkaan ääni tulee kuuluville. Palvelutarjonnastakin riippuu, mitä asiakkaalle voidaan tarjota palveluina."

" Pienten lasten äänihän kuuluu vanhempien suulla ja palveluohjaaja kirjoittaa niin kuin vanhemmat ovat sanoneet ja toivoneet. Sitten kun on jo nuori, noin kymmenenvuotias, niin hän on itse siinä mukana kertomassa asioitaan. Perhehän on yleensä siinä mukana koulussa. Perheen ja vanhempien ääntä pyritään aina kuuntelemaan. Tässä on kyllä kehittämistä. "

Osalla haastateltavista kokemus palvelusuunnitelman teosta ja asiakkaan äänen kuulumisesta tuli aikaisempien työyhteisöjen kautta. Se on myös työnjako työntekijän ja asiakkaan välillä, siinä sovitaan kuka tekee ja mitä tekee. Palvelusuunnitelmaa voidaan käyttää myös asiakkaan vastuuttamisen työvälineenä, se on ikään kuin työnjaosta sopimista.

" Minun kokemukseni liittyvät etupäässä aikaisempiin työpaikkoihini erilaisten asiakkaiden kanssa tehtyihin palvelusuunnitelmiin. Kaikki ne, jota minulla on ollut asiakkaana, ovat itse sanoneet, mitä siihen kirjoitetaan. Kysymys on siitä, onko asiakas ollut tietoinen ja onko hän osannut vaatia palvelusuunnitelmaa ja palveluita. Se on heillekin tärkeää, minulle on sanottu, että on hyvä saada paperille se, mitä on sanottu ja sovittu ja kuka on siinä se henkilö ja mitä heidän itsensä pitää tehdä."

5.4 Miten haluaisit kehittää palvelusuunnitelmaa?

Kaikilta haastateltavilta nousi joitain kehittämisideoita palvelusuunnitelman tekoon. Yhteistä kaikille oli juuri se, että he haluavat helppokäyttöisen lomakkeen, jossa on kaikki tarvittavat osa - alueet huomioitu ja jota voidaan käyttää erilaisille kohderyhmille ja jättää osa kysymyk-

sistä vastaamatta. Sellaista "tsekkilistaa", ettei mikään jää huomioitta. Nykyinen käytössä oleva lomake koettiin osin toimivaksi, osin siihen haluttiin lisää vaihtoehtoja ja varsinkin odotettiin uutta tulossa olevaa Kehitysvammaliiton mallia ja uusia tapoja tehdä palvelusuunnitelma. Kuvallisia vaihtoehtoja oli mietitty omanakin toimintana. Kaikilla haastateltavilla on lisäksi oma persoonallinen tyyli tehdä työtä asiakkaan kanssa ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa työntekijä persoona tulee hyvin esille. Isona kehittämiskohteenä nähtiin yhteistyötahojen sitoutuminen palvelusuunnitelmaan. Suomessa on käytössä tällä hetkellä 24 erilaista potilas/asiakastietojärjestelmää, joiden välillä tiedonkulku on mahdotonta tai erittäin vaikeaa. Kehittämissideana nousi vahvasti myös tietotekniikan kehittäminen niin, että muut yhteistyötahot, joissa asiakas on asiakkaana, voivat lukea palvelusuunnitelman. Esille nousi ajatus siitä, että asiakas voisi jopa vetää palvelusuunnitelmapalaverinsa.

" Palvelusuunnitelman voisi liittää kuntoutussuunnitelmaan tai asiakas voisi näyttää sen, että terveydenhuoltokin oppisi käyttämään sitä paremmin. Kun yksi ihminen tehnyt suuren työn ja tehnyt palvelusuunnitelman, niin sitä pitäisi hyödyntää paremmin muuallakin kuin vammaispalvelujen piirissä. KELA voisi myös hyödyntää sitä. Ja perhe tietenkin itse, sehän on heille se erittäin tärkeä asiakirja. "

" Semmoinen kehittämissajatus on virinnyt täällä meillä työpaikalla, että tehtäisi niitä kuvallisiakin palvelusuunnitelmia. Yhteistyössä esimerkiksi Jalavan koulun kanssa, jossa lapsi opiskelee. Meillä varmasti koko kehitysvammatiimi kehittää ja varmasti löydetään siihen jopa sellainen tapa, että oppilas voisi jopa itse johtaa HOJKS-palaveria. "

Muun perheen roolin olisi hyvä näkyä myös palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan verkostosta sisarusten ja mahdollisten isovanhempien roolia voisi selventää. Palvelusuunnitelmassa voisi olla kohta, jossa kysytään mitä mieltä he ovat kyseisestä asiasta ja ymmärtävätkö he mistä ylipäättään on kyse.

" Perhe on hyvin laaja käsite, kun on kotikäynnillä, näkee siellä hyvin erilaisia kokoonpanoja. On hyvin tärkeää, että kaikki ne, jotka osallistuvat lapsen asioihin, tietävät missä mennään ja mitä tarkoitetaan. "

Tietojärjestelmien kehittäminen toisiaan palveleviksi nousi kaikissa vastauksissa esille. Esille nousivat myös taloudelliset tekijät. Työn järjeistäminen tuo suuria säästöjä kuntatasolla, kun vältetään monenkertaiselta työltä.

" Tällä hetkellä meidän tietojärjestelmämme ei tue meidän työskentelyämme juuri mitenkään ja onkin ongelma, kun kaupungissa on käytössä useita eri tietojärjestelmiä, miten ne saataisiin integroitua toisiinsa niin, että tieto olisi kaikkien sitä työssään asiakkaan asioita

hoitavien käytössä. Tämä myös osaltaan saisi aikaan sen, että eri työntekijät sitoutuisivat työhön ja välttäisiin monenkertaisen työn tekemisestä”.

Yhteisenä asiana kaikilta haastateltavilta nousi se, että palvelusuunnitelma tehdään kaikille asiakkaille tulevaisuudessa. Erilaisuuksina nousivat eri työntekijöiden omaan työnkuvaan kuuluvat tehtävät, miten ne liittyvät palvelusuunnitelman tekoon ja toimenpiteisiin ennen ja jälkeen palvelusuunnitelman tekemisen.

5.5 Muuta sanottavaa?

Tunteet vaikuttavat paljon ihmisen toimintaan ja reagointiin erilaisissa tilanteissa. Ne pitää myös pystyä kohtaamaan. Vammaispalvelun työntekijät kohtaavat työssään jatkuvasti erilaisia tunteenpurkauksia asiakkailta, yhteistyötahoilta ja omaisilta. Myös omat tunteet nousevat ajoittain pintaan ja silloin onkin hyvä keskustella työtoverin tai esimiehen kanssa asiasta. Myös vanhempien tunteiden näkyminen palvelusuunnitelmatilanteessa koettiin uhkana ja jollain tapaa pelottavanakin asiakkaan kannalta.

” Tunteet ovat tärkeitä, varsinkin vanhempien tunteiden näkeminen ahdistaa, pelottaa asiakasta. Sitä varten asiakkaan ja vanhempien kuulemistilaisuus olisi hyvä pitää erillään. Me tehdään nyt kuitenkin parhaamme asian hyväksi. Myös se, ettei asiakkaalle jää epärealistisia haavekuvia mahdottomasta. ” Haluan sairaanhoitajaksi, poliisiksi ”. Sellainen ei palvele ketään, joudutaan sitten perumaan sanojamme. Kunnan palvelusuunnitelma on perusjuttu, jossa kartoitetaan asuminen, työ ja opiskelu. Lisäksi on ollut hyvä havaita, että niissä palvelusuunnitelmissa, joita on jo aiemmin tehty, kun on ollut palvelusuunnitelman päivitystilaisuus, onki nähty, että tavoitteisiin, joita on asetettu, on päästy ihan oikeasti.”

Uudistuva vammaispalvelulaki 1.9.2009 nousi esille tässäkin teemassa. Kaikki haastateltavat kokivat sen sitovana ja hyvänä työvälineenä itselleen ja että palvelusuunnitelma on perheen, asiakkaan elämän suunnitelman asiakirja. *”Siinä on koko elämä”*, erään haastateltavan sanoin.

6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten työntekijät kokevat palvelusuunnitelman palveluohjauksen työvälineenä, millaisia vaikutuksia sen tekemisellä on ollut ja kuuluuko siinä asiakkaan ääni. Lisäksi oli tavoitteena selvittää, millaisia kehittämisajatuksia heillä on palvelusuunnitelmasta. Työni oli työelämälähtöinen myös niin, että se oli minulle osa työssäoppimistani.

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja haastateltavat saivat hetkeä ennen haastattelua teemakysymykset luettavakseen. Tutkimuksessani sain mielestäni kattavasti vastauksia tutkimuskysymykseeni. Kaikki haastateltavat vastasivat kysymyksiin ja vastaukset poikkesivat ainoastaan jokaisen oman työtehtävän vaatimusten mukaisesti. Eli jokainen haastateltava otti huomioon oman työtehtävänsä tehdessään palvelusuunnitelmaa. Muutoin vastauksissa nousivat samat asiat esille. Haastattelujen tarkoituksena on kehittää palvelusuunnitelmalomaketta. Lohjalla odotetaan Kehitysvammaliiton julkaisemaa uutta palvelusuunnitelmalomaketta sekä uusia arviointimenetelmiä ja sitten kehitetään omaan toimintaan sopiva lomake.

Kaikki haastateltavat olivat tehneet palvelusuunnitelmia asiakkailleen. Heidän mielestään palvelusuunnitelma on väline, jolla saadaan selville asiakkaan toiveet ja tarpeet. Se on hyvä työväline ensitietotilanteessa, kun perheelle selviää, että lapsi on kehitysvammainen, se ohjaa keskustelua vanhempien kanssa. Myös eri elämänkaaren vaiheissa, eri ikäryhmittymien kanssa työskenneltäessä ja erilaisissa muutostilanteissa olevien asiakkaiden elämässä palvelusuunnitelma koetaan hyvänä työvälineenä. Se selkiyttää kaikkien asiakkaan elämään liittyvien tahojen toimintaa. Palvelusuunnitelman avulla voidaan tehdä eri aikajanan tavoitteita ja sen avulla voidaan seurata miten tavoitteisiin on päästy tai onko päästy. Se on siis mittarina omalle työlle. Sen avulla varmistetaan, että prosessi, joilla asiat hoidetaan, hoidetaan vertailutavalla tavalla ja toimitaan samanlaisella periaatteella kaikkien kanssa. Palvelusuunnitelmaa käytetään erilaisia palveluja myönnettäessä apuvälineenä sille, onko suunnitellut palvelut sopivia vai kuuluuko asiakas kenties jonkin muun palvelun piiriin. Se toimii ohjauksen ja neuvonnan välineenäkin.

Kysyttäessä vaikutuksia työntekijä näkökulmasta kaikki haastateltavat kokivat, että palvelusuunnitelman teolla on ollut merkitystä omalle työlle. Se on selkiyttänyt ja nopeuttanut asiakasprosessia ja on tuonut yhdenvertaisuutta kohdattaessa asiakas ja hänen verkostonsa. Se on myös turva työntekijälle itselleen siinä että hän tietää tehneensä kaiken voitavansa asiakkaan hyväksi. Se koetaan myös eräänlaisena aiesopimuksena ja työnjaon asiakirjana. Se myös velvoittaa asiakasta toimimaan sovitulla tavalla asiakkaan tähän itse kyetessä. Lisäksi palvelu-

suunnitelma toimii itsetunnon kohottamisen ja itsetuntemuksen välineenä osalle asiakkaista ja tämän oli pannut merkille osa haastateltavista.

Asiakkaan oman äänen kuuluminen palvelusuunnitelmassa riippuu monesta eri tekijästä. Siihen vaikuttavat asiakkaan ikä, kommunikointikyky sekä ymmärrys omasta tilanteestaan ja muun verkoston käsitys asiakkaasta ja hänen tarvitsemistaan palveluista. Kaikki haastateltavat nostivat esille 1.9.2009 uudistuvan vammaispalvelulain, jonka mukaan asiakkaan äänen on kuuluttava ja se on kirjattava palvelusuunnitelmaan. Jokainen haastateltu työntekijä tekee työtään myös persoonallaan ja he olivatkin sitä mieltä, että tämä seikka vaikuttaa myös siihen, miten palvelusuunnitelman tekeminen onnistuu asiakaslähtöisesti. Tässä teemassa tuli eniten eroavaisuuksia vastauksissa. Osa oli sitä mieltä, että totta kai asiakkaan ääni kuuluu ja osan mielestä se voisi kuulua nykyistä paljon paremmin. Tämä on seikka, joka uudessa palvelusuunnitelmassa otetaan tulevaisuudessa huomioon.

Palvelusuunnitelman kehittämistä pitivät kaikki tarpeellisina. Toivottiin sen yhtenäistämistä ja toisaalta luovaa käyttöä niin, että osa kysymyksistä voidaan jättää pois. Nykyään Lohjalla käytetään eri palvelusuunnitelmalomaketta lasten ja nuorten alle 16-vuotiaiden kohdalla ja eri lomaketta yli 16-vuotiaiden kohdalla. Teknologiaongelmia koettiin liian monen potilastietojärjestelmän olemassa olon vuoksi. Vielä ei ole mahdollista, että nämä ohjelmat kommunikoisivat keskenään tiedon jakamiseksi. Toiveissa on potilastietojärjestelmien integroiminen siten, että kaikki ne tahot, jotka tekevät työtä asiakkaan kanssa, pääsisivät lukemaan tehdyn palvelusuunnitelman tarvittaessa. Näin välttyttäisiin päällekkäisen työn tekemiseltä ja palvelusuunnitelma olisi käytössä monella taholla. Myös perheiden itsensä haluttiin pitävän palvelusuunnitelmaa sellaisena asiakirjana, jota he käyttäisivät hyväkseen myös asioidessaan terveydenhuollossa tai muissa viranomaispaikoissa asiakkaan asioiden tiimoilta. Palvelusuunnitelma prosessiin toivottiin kehittämistä myös erilaisten palaverikäytänteiden kehittämisessä. Palvelusuunnitelman tekeminen vaatii useamman kontaktikerran asiakkaan ja hänen verkostoonsa kuuluvien henkilöiden välillä ja palvelusuunnitelma prosessiin tulisi saada tarpeeksi tekoaikaa. Myös muun asiakkaan lähiverkoston äänen kuuluminen haluttiin saada näkyväksi palvelusuunnitelmassa, niin, että se olisi kirjattuna palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan realistiset haaveet ja tavoitteet. Se on pitkälle tulevaisuuteen toimintoja ohjaava asiakirja, joka on tarvittaessa muutettavissa. Haastatellut työntekijät kokivat palvelusuunnitelman päivittämisen erittäin tärkeäksi.

Lisäksi haastatteluista nousi selkeästi esille se, miten erilaisilla ja eri tarkoituksiin haastateltavat voivat käyttää palvelusuunnitelmaa. Johtavalla sosiaalityöntekijällä on eniten teoreettisessa viitekehyksessä esitellyn systeemimaailman kaltaista service-coordination otetta työssään. Hänelle palvelusuunnitelma on väline erilaisten palvelujen hankintaa ja seuranta varten. Hän on vastuussa yksikön budjetista ja voi myös palvelusuunnitelma on yksi työväline,

jolla hän seuraa toimintaa ja kehittää sitä. Hänen työtehtävänsä ovat lähinnä hallinnollisia tehtäviä ja asiakkaan kohtaaminen kasvoista kasvoihin on vähäisempää. Avohuollon ohjaaja sekä sosiaaliohjaaja käyttävät palvelusuunnitelmaa asiakkaan elämysmaailman ja viranomais-ten systeemimaailman rajapinnoilla. Heidän työnkuvaansa kuuluu kohdata asiakas suoraan kasvoista kasvoihin ja olla heidän "asianajajiaan". He käyttävät palvelusuunnitelmaa palvelu- jen suunnittelun ja toteuttamisen välineenä ja yhtenäistävät konkreettisesti asiakkaalle hä- nen saamansa palvelut. Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijät taas käyttävät palvelusuunnitelmaa sekä systeemimaailman - että elämysmaailman työvälineenä. He tapaavat asiakkaan kasvoista kasvoihin ja ovat vastuussa systeemimaailmalle tekemistään viranhaltijapäätöksistä.

Palveluohjausta tehdään Lohjalla suurella ja lämpöisellä sydämellä asiakaslähtöisesti. Olenkin sitä mieltä, että vammaispalvelujen maailmaan ohjautuvat työntekijöiksi ihmiset, jotka to- della välittävät lähimmäisistään ja haluavat tehdä työtä palveluohjuksellisesti. Se ei ole itses- täänselvyys ja mielestäni palveluohjukselliseen työtapaan kasvaa työhistorian karttuessa.

7 POHDINTA

Tässä osassa pohdin tutkimustani ja mitä uutta se mahdollisesti on tuonut ja tuo tullessaan vammaispalveluyksikköön.

Tein opinnäytetyöni kiinnostuksestani vammaispalveluyksikön yhden erittäin tärkeän työvälineen, palvelusuunnitelman, käytön kokemuksista ja kehittämistarpeista sekä asiakkaan äänen kuulumisesta omaa asiaansa koskevissa ratkaisuissa. Työskentelen Lohjan vammaispalvelujen yksikössä ja teen itse palvelusuunnitelmia usein. Haastattelin kaikki vammaispalveluyksikössä työtä tekevät henkilöt ja halusin selvittää asiaa heidän näkökulmastaan.

Tein tämän opinnäytetyöni nopeassa tahdissa. Aikaa oli rajoitetusti, syksy 2009. Olen ollut aina kiinnostunut palveluohjaustyöstä ja palvelusuunnitelman teko on ollut itsestäänselvyys jo aiemmassa työssäni minulle. Minulla on kuntoutusalan koulutus taustallani ja siinä maailmassa on aina tehty asiakkaalle jonkin niminen suunnitelma asioiden eteenpäin viemiseksi. Olen siis tottunut myös siihen, että asiakkaita motivoi suunnitelman tekeminen ja he sitoutuvat paljon paremmin asioihin, kun se on tehty. Suunnitelmaa myös päivitetään tietyin aikaväleihin ja siinä mainittuja tavoitteita tarkistetaan, kuinka ne ovat toteutuneet, vai ovatko ne toteutuneet ja jos eivät, niin miksi eivät. Se siis velvoittaa työntekijää, asiakasta ja hänen yhteistyötahojaan toimintaan.

Vammaispalveluissa ja kehitysvammatyössä käytetään paljon erilaisia palvelusuunnitelma lomakkeita. Kunnilla on itsemääräämisoikeus ja minua kiinnosti, miten Lohjalla toimitaan. Millaisia lomakkeita käytetään ja käytetäänkö niitä yhtenäisesti ja mitkä asiat nousevat eri työntekijöillä esille, miten asiakas huomioidaan. Palveluohjauksessa ja -suunnittelussa on paljon asioita, jotka täytyy ottaa huomioon. Työntekijä käyttää myös omaa persoonaansa tehdessään työtään ja Lohjalla nykyinen vammaispalveluyksikkö onkin vasta muotoutumassa. Osa työyksikön työntekijöistä on uusia ja työtehtävien jakokaan ei ole kaikilta osin vielä selkiintynyt.

Mielestäni hyvin tehty palvelusuunnitelma tuo esille myös työntekijän ammattimaisuuden ja joiltain osin ammattitaidonkin. Ammattitaitoinen työntekijä osaa ja uskaltaa puuttua palvelusuunnitelmassa myös asioihin, jotka eivät ole asiakkaan kannalta niitä kaikkein positiivisimpia. Lisäksi kunnan edustajana on oltava tietoinen palveluntuottajien tuotteista sekä siitä, mitä ne sisältävät. Hintatietoisuus kuuluu myös hyvän palvelusuunnitelman elementteihin. Joskus asiakkaan edustaja, omainen haluaa myös tietää, mitä asiakas rahalla saa.

Palvelusuunnitelma on osa palveluohjausta ja ohjaus on paljon muutakin kuin pelkän suunnitelman laatimista. Työntekijä näkee myös ensikontaktin aikana, onko asiakas ohjautunut oikeaan paikkaan, vai ohjataan hänet jonkin muun palvelun piiriin. Työ aloitetaan yleensä jonkun tahon yhteydenotosta, yleensä puhelimitse. Erilaisia tukia haettaessa yhteydenotto on yleensä kirjallinen hakemus, johon asiakas tai hänen edustajansa on kirjannut hakemuksen kannalta oleellisia tietoja. Asiaa pyritään selvittämään alustavasti jo ensikontaktissa, mikäli se on mahdollista. Jos asiakkaasta on olemassa aiempaa kirjallista materiaalia, niin niistä saa jo jonkinlaisen pohjatiedon asiakkaasta. Työntekijälle tulee selkeästi mieleen ennakkokuvitelmia siitä, millaisesta henkilöstä on kyse ja mahdollisesti mielessä pyörii jo valmiita ratkaisujakin. Seuraavaksi sovitaan kotikäynti. Tämä voi olla laitos tai mikä tahansa paikka, jossa asiakas asuu. On tärkeää tutustua asiakkaan asuin- ja elinympäristöön. Siellä nähdään paljon sellaisia seikkoja, jotka voisivat jäädä muuten kysymättä tai havainnoimatta. Työntekijä käyttää mielestäni havainnointia paljon yhtenä työvälineenään. Tässä opinnäytetyössäni en puhu havainnoinnista tarkemmin, koska se on jo yksi oma keinonsa tutkimuksen tekemiseen ja tämä tutkimus on kvalitatiivinen teemahaastattelu.

Asiakkaalle on tärkeää kertoa myös hänen oikeutensa, sekä heti palveluohjauksen alussa että aina, kun se palveluohjausprosessin edetessä tulee ajankohtaiseksi. Asiakkaan asemalla palveluiden käyttäjänä on vahva lain suoja, sen sijaan hänen oikeutensa joihinkin palveluihin voi olla lainsäädännössä puutteellisesti määritelty. Henkilön oikeuksiin kuuluu myös osallistuminen palveluohjaukseen omien voimavarojen ja jaksamisen mukaan sekä oikeus lopettaa työskentely silloin kun haluaa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 40.)

Palveluohjusprosessi vie yleensä aikaa ja onkin paikallaan sopia useampia palaverieita. Haastattelimistani työntekijöistä osa oli sitä mieltä, että olisi hyvä, jos vanhemmat eivät olisi samassa palvelusuunnitelmatilaisuudessa kuin asiakas, koska vanhempien tunteet voivat pelottaa ja ahdistaa, olla jopa haitaksi asiakkaalle. Luonnollisesti tällöin ei asiakkaan oma ääni pääse esille. Tilanne voi lamauttaa asiakkaan ja viedä pohjan palveluohjaukselta pitkäksi aikaa.

Asiakkaalle selvitetään myös, mitä palveluohjus edellyttää häneltä itseltään. Tällaisia asioita ovat halu ja sitoutuminen yhteistyöhön, halu neuvotella ja pohtia asioita, vastuun ottaminen omaan itseensä tai perheeseen liittyvissä asioissa ja sovituista asioista kiinni pitäminen. (Pietiläinen ym. 2003, 41.) Tämä edellyttää tietenkin, että asiakas pystyy toimimaan yllä kuvatuunlaisesti.

Palvelusuunnitelmaa voi käyttää monella tavalla. Työntekijän työnkuvaan liittyvät tehtävät määrittelevät osaltaan palvelusuunnitelman käytön. Palvelusuunnitelmaa voidaan käyttää myös työyksikön budjetin ja henkilöstöresursoinnin laadinnan välineenä. Voidaan tarkkaan

laskea, mitä palveluita on käytetty. Palvelusuunnitelma on arjen työväline, joka on jatkuvasti käytössä.

Palveluohjaus korostaa yhteistyön ja vastuun jatkuvuutta. Siinä palvelusuunnitelma on oiva työväline. Sitä arvioidaan ja tarkistetaan aina kun on muutostilanteita asiakkaan elämässä ja lain mukaan palvelusuunnitelma on päivitettävä vähintään kahden kolmen vuoden välein. Haastateltavat olivat päivittäneet aktiivisesti syksyn 2009 aikana vammaispalvelun asiakkaiden palvelusuunnitelmia ja tarkoituksena on saada kaikki päivitykset tehtyä n. 200 henkilölle vuoden 2010 aikana.

Yhteiskunnan näkökulmasta palvelujen arvolähtökohtina voidaan Erja Pietiläisen mukaan pitää seuraavia asioita: Yhteiskunnan tehtävänä on huolehtia, että ihmiset saavat tarvitsemansa tuen ja varmistaa, että yhteisö on esteetön ja kaikkien saavutettavissa. Jokaisella ihmisellä on oikeus päättää omaa elämäänsä koskevista asioista ja hänelle tulee turvata suurin mahdollinen autonomia. Jokainen ihminen voi osallistua yhteiskuntaan ja antaa panoksensa kansalaisena. Kaikilla ihmisillä on ihmisarvo erityisinä yksilöinä. (Pietiläinen.2009.)

Pohtiessani yhteiskunnallisuutta yllämainituissa asioissa ajattelen, että yhteiskunta kyllä huolehtii avun ja palvelujen tarjoamisesta. Kysymys on myös siitä, missä kunnassa ihminen asuu, eri kunnat myöntävät aina subjektiiviset etuudet kuntalaisille, mutta kunnilla on erilaiset määrärahat kunnan oman harkinnanvaraisuuden mukaisissa etuuksissa. Vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki ovat kuitenkin niin selviä lakeja, ettei niitä voida sivuuttaa.

1.9.2009 voimaan tulleessa vammaispalvelulain uudistuksessa ei kehitysvammalakia muutettu lainkaan. Lakien soveltamisjärjestystä muutettiin siten, että vammaispalvelulaki (VPL) on ensisijainen kehitysvammalakiin nähden. Tämä tarkoittaa sitä, jos VPL:n mukaiset palvelut eivät ole kehitysvammaiselle asiakkaalle riittäviä tai sopivia, tulee soveltaa kehitysvammalakia. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. 23.6.1977/519, kehitysvammalaki 1 § 1 mom.) Tässä laissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluita. Tämä nähdään askel vammaislakien yhdistämisen suuntaan. Muutos on lähinnä periaatteellinen. (Sivula 2009.)

Mielestäni haastateltavat vastasivat kysymyksiin avoimesti ja rehellisesti. Nämä piirteet ovat eettisen työn pohjana, näin saadaan aidosti selville työntekijöiden oikea, oma mielipide asiasta, jota on tarkoitus kehittää. Lohjalla kehitetään sekä palveluohjaus- että palvelusuunnitelmaprosessia ja tulosityksikön toiminta on muotoutumassa pikkuhiljaa omaksi kokonaisuudekseen.

Haastattelujoukko oli pieni, mutta pystyin vastaamaan esittämäni tutkimuskysymykseen kattavasti. Halusin selvittää nimenomaan Lohjan vammaispalvelujen työntekijöiden näkökulmaa kysymyksessäni ja haastattelin kaikki henkilöt, jotka tekevät palvelusuunnitelmia.

Omat kokemukseni palveluohjauksesta Lohjan vammaispalveluissa ovat samansuuntaisia kuin haastateltavienkin kokemukset ovat. Osallistun itse säännöllisesti palvelusuunnitelman tekemiseen. Näemme yksikössämme ikään kuin "talonkatolta" kaiken sen vammaispalvelun asiakkaaseen liittyvän prosessin, joka häneen liittyy. Olemme aitiopaikalla suhteessa asiakkaaseen ja palveluntuottajiin ja se asettaa meille suuren eettisen ja moraalisen vastuun asiakkaan asioiden hoitajana. Olemme yhteiskunnan taholta asetetut viranhaltijat, joiden on kyettävä ajattelemaan yhä tiukentuvan talouspoliittisen tilanteen aikaan sekä asiakkaan hyvää että meille annetun budjetin puitteissa toimimista. On kyettävä ajattelemaan ja tekemään päätöksiä asiakkaan eduksi samalla ajatellen pitkälle tulevaisuuteen että lähelle nykyisyyteen. Kaikki päätökset, jotka teemme ovat pitkälle kantavia asiakkaan elämässä, joten hyvällä syyllä voidaan sanoa, että "*Siinä on koko elämä*".

Olisi erittäin mielenkiintoista tehdä jatkotutkimus samoilla teemoilla palveluntuottajille sekä asiakkaille itselleen että heidän omaisilleen. Olemmekin suunnitelleet tällaisen kehittämistyön aloittamista. Ajatuksena on järjestää vanhemmille vanhempainillan yhteyteen kysely, mitä he toivoisivat, että palvelusuunnitelmassa kysytään ja antaisivat palautetta nykyisin käytettävistä lomakkeista. Tämä kysely olisi hyvä tehdä myös yli 16-vuotiaille, koska heillä nousevat erilaiset tarpeet esille kuin nuoremmilla. Kiinnostavaa olisi myös ikääntyvän vammaisen mielipiteiden selvittäminen, heillä on taas aivan erilaiset tarpeet palvelujen suhteen. Tässä olisikin opiskelijoille mielenkiintoisia tutkimusaiheita. Vammaispalvelu/kehitysvammaistyö on erittäin haastavaa ja mielenkiintoista. Aluksi siellä ollaan kuin Liisa Ihmemaassa, mutta pikkuhiljaa asiat alkavat selviytyä ja huomaakin sen, miten konkreettista tämän kohderyhmän kanssa on työskennellä. Vammaisetkin elävät tietyllä tavalla marginaalissa ja edelleenkin Suomessa yhteiskunta ei ota heitä kovin hyvin huomioon. Infrastruktuuria suunniteltaessa olisi ilman muuta otettava huomioon vammaisten tarpeet. Pitkällä tähtäimellä saadaan säästöjä aikaan kun suunnitellaan vaikkapa kaikki yleiset vessat invavessoiksi. Samoin jalkakäytävien suunnittelussa pitäisi käyttää mielikuvitusta, vaikkapa maassa olevat merkit voisivat näkyä selvästi. Pääsy kauppakeskuksiin ja muihin julkisiin rakennuksiin tulisi mahdollistaa kaikille. Maalaisjärjen käyttöä voi suositella myös suunnittelijoille.

Tämä opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen matka. Matkan mielenkiintoisuus syvenee koko ajan ja jatkosuunnitelmissa onkin kehittää Lohjan vammaispalveluyksikössä sekä palveluohjaus että palvelusuunnitelma prosessia.

LÄHTEET.

Kirjallisuuslähteet ja vastaavat painetut julkaisut:

Ahola, S & Konttinen, J. 2009. Uudistuva Vammaispalvelulaki.
Vaasa: Arkmedia

Ala-Nikkola, M & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus teoksessa Metteri, A (toim) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita

Heino, P. 2008. Vammais- ja kehitysvammapalvelujen organisoiminen LOST-yhteistoiminta-alueella. Selvitys.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tukimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos 2007. Keuruu: Otavan kirjapaino

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäohjausta vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007
Helsinki: Valopaino

Juusti, J & Ylikoski, P. 2000. Tuki- ja palvelusuunnitelma, -ohje, tuki- ja palvelusuunnitelmalomake. Yksilöllinen suunnitelma. Kehitysvammaliiton paikallinen laatujärjestelmä-projekti vuonna 2000. 2. korjattu painos.
Helsinki: Edita

Järventausta & Moisanen & Toivakka. 1999.

Kaski, M & Manninen, A, & Mölsä, P, & Pihko H, . 1998. Kehitysvammaisuus. 7.-8., uudistettu painos.
Porvoo: WSOY - Kirjapainoyksikkö

Nurmi - Koikkalainen, P. 2009. Välttämätön apu elämisen mahdollistajana - näkökulmia vaikeavammaisten henkilöiden asumiseen ja apuun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
Helsinki: Valopaino Oy

Pietiläinen, E & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. 3. painos 2005. Kehitysvammaliitto 2003.
Helsinki: Kopioniini Oy

Räty, T. 2002. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. 2. uudistettu painos. Kynnys ry.
Turku: Kirjapaino Grafia

Suominen, S, Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus, -portti itsenäiseen elämään. 1. painos.
Helsinki: Picaset Oy

Suominen, S. 2005. Palveluohjaus haastaa yksilöllisen työtteen! Palveluohjaus -Lehti. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry, PO-projekti 2002-2004.
Lievestuoere: Er-Paino Oy

Julkaisemattomat lähteet:

Heino, P. 2008. Vammais- ja kehitysvammapalvelujen organisoiminen LOST-yhteistoiminta-alueella. Selvitys.

Manelius, T. 26.3.2009. Ajankohtaista kuntoutussuunnitelmasta ja muuta. Invalidiliiton luento.

Pietilä, E. 29.10.2009. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Kehitysvammaliittoluento.

Sivula, S. 8.10.2009 ja 29.10.2009. Uudistunut vammaispalvelulaki. Kehitysvammaliitto luento.

Yltävä, H. 2009. Perehdytystilaisuus uusille työntekijöille Lohjan vammaispalveluissa.

Yltävä, H. 2004. Kunnan näkökulmia palveluohjauksessa. Työkokous sosiaalialan kehittämishankkeessa.

Yltävä, H. 2009. Teemahaastattelu.

Lohjan kaupungin ja Kuntayhtymä-Etevan yhteisneuvottelu 9/2009. Prosessikuvauksia.

Sähköiset lähteet:

Lohjan kaupungin www.sivut/palvelut/vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut. www.lohja/palvelut.fi

<http://www.sci.fi-kup/sopal/palvelusuunnitelma.htm>.

Sosiaaliportti/THL ylläpitämä verkkopalvelu sosiaalialan ammattilaisille.

www.sosiaaliportti.fi/page.2006

Kynnys Ry:n www.sivut/Valtakunnallinen kehittämishanke, joka koordinoi henkilökohtaisen avun järjestämistä vaikeavammaisille, tiedottamista ja osaamisen edistämistä.

www.assistentti.info

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Teemahaastattelukysymykset

Liite 3. Käytössä olevat palvelusuunnitelmalomakkeet

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

1. Sopijapuolet ja yhteystiedot

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Lohjan kaupunki/perusturva/vammaispalveluyksikkö. Työelämän ohjaajana toimii vammaispalvelujen johtava sosiaalityöntekijä Harry Yltävä. Opinnäytetyön tekijä on sosionomi-amk-opiskelija Kaisu Saari

2. Opinnäytetyö

Opinnäytetyön nimi on ” Siinä on koko elämä” Palvelusuunnitelma palveluohjauksen työvälineenä Lohjan kaupungin vammaispalvelun työntekijöiden näkökulmasta.

Kuvaus opinnäytetyöstä:

- Tavoitteena on käsitellä palvelusuunnitelman merkitystä osana palveluohjausta työntekijän näkökulmasta vammaispalveluiden yksikössä Lohjan kaupungissa.
- Teemahaastattelu työntekijöille.

Aikataulu Elokuu 2009 – Marraskuu 2009.

Miten tuloksia tullaan hyödyntämään:

Saadaan kuvaus nykyisen palvelusuunnitelman merkityksestä, onko se työvälineenä hyvä ja tarvitseeko sitä kehittää. Kehitysehdotuksia, joita myöhemmin hyödynnetään suunniteltaessa uutta palvelusuunnitelmalomaketta. Alustava opinnäytetyösuunnitelma liitteenä 1.

3. Vastike

Toimeksiantaja osallistuu opinnäytetyöhön siten että antaa opiskelijan ottaa tarvittavat monistheet toimeksiantajan kustannuksella.

4. Työelämäohjaajan vastuu

Työelämän ohjaaja ohjaa, neuvoo ja antaa palautetta opinnäytetyöstä säännöllisesti. Opiskelija saa käyttöönsä tausta-aineistoa, tilat ja muuta materiaalia tilanteen vaatimalla tavalla, joka sovitaan aina työelämä ohjaajan kanssa. Työelämän edustaja arvioi opinnäytetyön hyödyllisyyttä siten, että hän toteaa, nouseeko työstä työelämää palvelevia haasteita ja kehittämisehdotuksia.

5. Opiskelijan vastuut

Opiskelija sitoutuu toimimaan tutkimus- ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Hän sitoutuu pitämään luottamuksellisena sellaiset saamansa tiedot,

asiakirjat ja aineistot, jotka on määritelty salassa pidettäväksi tai jotka pitää niiden luonteen ja niihin liittyvän ilmeisen salassapitointressin vuoksi ymmärtää luottamuksellisiksi.

6. Sopimuksen voimassaolo

Tämä sopimus on voimassa määräaikaisena ja päättyy ilman erillistä irtisanomista, kun toimeksianto on sovitusti tehty.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

7.10.2009 Lohjalla

Paikka ja päiväys

Kaisu Saari

Opiskelija

Harry Yltävä

Työelämän ohjaaja

TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUKYSYMYKSET

Hei!

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa Tikkurilassa sosionomi-amk-tutkintoa viimeistä vuotta. Teen opinnäytetyöni palvelusuunnitelman merkityksestä palveluohjauksen välineenä työntekijöiden näkökulmasta Lohjan kaupungin vammaispalveluissa.

Tarkoitukseni on haastatella kaikkiaan neljää työntekijää, jotka osallistuvat palvelusuunnitelman tekoon jollain tavalla osana työtään. Työntekijät edustavat seuraavia ammattiryhmiä:

Johtava sosiaalityöntekijä, vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä, avohuollon ohjaaja, sosiaaliohjaaja.

Haastattelukysymykset:

- 1) Miten olet käyttänyt palvelusuunnitelmaa työvälineenä omassa työssäsi asiakkaan kanssa?
- 2) Millaisia vaikutuksia palvelusuunnitelman tekemisellä on ollut omaan työhösi työntekijän näkökulmasta?
- 3) Kuuluuko asiakkaan ääni mielestäsi palvelusuunnitelmassa?
- 4) Miten haluaisit kehittää palvelusuunnitelmaa?
- 5) Muuta sanottavaa

Käytössä olevat palvelusuunnitelmalomakkeet

Potilastietojärjestelmä Pro Consonasta ei saa liitettyä palvelusuunnitelmalomakkeita suoraan toiseen ohjelmaan. Esitän lomakkeet seminaarityöni esittämisen yhteydessä.