

Sari Toikka, Pauliina Tuominen

VAMMAINEN ASIAKAS SOTEK-SÄÄTIÖN PALVELUOHJAUSPROSESSISSA

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike
Tekijä/Tekijät
Työn nimi
Toimeksiantaja
Vuosi
Sivut
Työn ohjaaja

Sosionomi (AMK)
Sari Toikka, Pauliina Tuominen
Vammainen asiakas Sotek-säätiön palveluohjausprosessissa
Sotek-säätiö sr
Toukokuu 2021
69 sivua, liitteitä 4 sivua
Eija Vikman

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle tietoa heidän palveluohjausprosessin toimivuudesta. Opinnäytetyössä tutkitaan vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessia asiantuntijan näkökulmasta. Tavoitteena on asiantuntijoita haastatteleamalla löytää keinoja, joilla palveluohjausprosessia voi kehittää entistä toimivammaksi. Toimeksiantajalla on paljon toimintaa ja palveluita, joten tutkimuksen kohteeksi valikoitui yksi vammaisille asiakkaille suunnattu päivätoimintakeskus ja sen palveluohjaus. Opinnäytetyössä etsitään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Miten asiantuntijat kokevat palveluohjauksen toimivuuden? Miten palveluohjausprosessi ottaa huomioon asiakkaan osallisuuden, tarpeet ja voimavarat? Miten nykyistä palveluohjausprosessia voisi kehittää?

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus. Tutkimus tehtiin teemahaastatteluna. Teemahaastattelu suoritettiin ryhmähaastatteluna, jossa haastateltiin viittä asiantuntijaa. Asiantuntijalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan työhönvalmentajaa, työvalmentajaa, ohjaajaa tai hoitoapulaista. Haastatteluaineisto analysoitiin teemoittain. Haastatteluaineisto litterointiin propositio-
tasolla, eli tiivistettiin haastattelun ydinsisältö ja kirjoitettiin ydinsanoma ylös.

Tutkimustulosten mukaan palveluohjausprosessi toimii hyvin osittain. Asiantuntijat ottavat asiakkaan tarpeet huomioon, asiakasta tuetaan ja osallistetaan. Tuloksissa nousee esille asiantuntijoiden vahva ammattitaito ja aito halu auttaa asiakasta. Kehitettävää löytyy kuitenkin tiedonkulun ja ammatillisen yhteistyön osa-alueilta. Tiedonkulun turvaaminen vammaisen asiakkaan kodin ja päivätoimintakeskuksen välillä vaatii uusia toimivampia ratkaisuja. Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kesken jää vajaaksi. Vammaisen asiakkaan tukena elämässä ovat yleensä useat eri toimijat. Näiden toimijoiden välistä tiedonkulkua ja yhteistyötä tulisi parantaa asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin takaamiseksi.

Johtopäätöksenä voi nähdä organisaation tukevan omia asiantuntijoitaan heidän työssään. Asiakkaat ohjautuvat riittävän sujuvasti päivätoimintakeskukseen. Palveluohjaus päivätoiminnasta eteenpäin on mahdollista asiakkaan voimavarojen ja taitojen mukaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeus otetaan huomioon. Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin takaaminen vaatii päivätoimintakeskuksen asiantuntijoiden tiedonsaantia asiakkaasta nykyistä enemmän ja aikaisemmassa vaiheessa. Nykyiset tietoturvarajoitukset suojaavat kyllä asiakastietojen leviämisen, mutta jossain määrin ne myös estävät asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kokonaisvaltaisen toteutumisen.

Asiasanat: palveluohjaus, palveluprosessi, vammaisuus, asiantuntijuus, osallisuus

Degree	Bachelor of Social Services
Authors	Sari Toikka, Pauliina Tuominen
Thesis title	Disabled customer within the service coordination of Sotek-säätiö
Commissioned by	Sotek-säätiö sr
Time	May 2021
Pages	69 pages, 4 pages of appendices
Supervisor	Eija Vikman

ABSTRACT

The objective of the thesis was to provide information about the functionality of a selected service coordination to the service provider Sotek-säätiö. The thesis explored the service coordination of disabled customers from the expert point of view. The objective was to identify themes and to find methods and tools to further develop the service coordination. After careful consideration, the Day Activity Centre (DAC) was selected as the subject of the study. The aim of the thesis was to explore the following research questions: What is the experts' experience of the functionality of the service? How well were the customer's ability to participate, their internal resources, and overall needs considered by the organisation? How could the current service coordination be further developed?

The research method of the thesis was a qualitative study. The study was undertaken as a theme interview, which was conducted as a group interview where five experts were interviewed. In the context of this thesis, "an expert" was either an employment educator, practical employment coach, practice supervisor or care assistant. The interview material was analysed and the emerging themes were collated. The interview recording was summarized into a transcription and pertinent themes were identified and explored further.

The research results suggested that the service coordination operated effectively. The experts were found to consider the individual needs of the customer. The results revealed strong professional skill sets and a genuine desire to help within the group of experts. The findings also suggested that there was some scope for improvement within the information exchange and overall cooperation between different professionals and specialties. Specifically, more dynamic information exchange solutions were needed to improve the flow of communication and to reinforce the cooperation between the DAC and the customer along with their home carers and immediate family.

In conclusion, it was evident that the organisation supported its experts in their work. There were functional systems in place for referrals to the DAC. Individual case management and referrals from the DAC onward were based on individual customer's internal resources, skill sets and abilities. More fluent communication, and information exchange between relevant parties are required to guarantee the customer's overall welfare.

Keywords: case management, service coordination, disability, expertise, participation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SOTEK-SÄÄTIÖ	7
2.1	Sotek-säätiön palvelut vammaisille.....	9
2.2	Sotek-säätiön nykyinen palveluohjausprosessi.....	11
2.3	Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessi.....	12
2.4	Sotek-säätiön päivätoiminta.....	13
3	VAMMAISUUDEN MÄÄRITELMÄ.....	16
4	PALVELUOHJAUSPROSESSI.....	20
4.1	Nykyajan palveluohjaus	22
4.2	Onnistuneen palvelun osatekijät.....	23
4.3	Palvelujärjestelmän laadunhallinta.....	25
4.4	Lean-menetelmä.....	26
4.5	Asiakaslähtöinen palveluohjaus.....	27
4.6	Asiakkaan osallisuus	28
5	PALVELUTUOTANNON KEHITTÄMINEN	31
5.1	Palvelumuotoilu	32
5.2	Palvelumuotoilussa tarvitaan myös työntekijälähtöisyyttä.....	34
5.3	Palvelun vaikuttavuuden arviointi.....	35
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE	37
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	38
7.1	Laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessi.....	40
7.2	Teemahaastattelu ryhmähaastatteluna.....	41
7.3	Aineiston käsittely ja analyysi	43
7.4	Eettisyys ja luotettavuus	44
8	TULOKSET.....	46
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	55
10	POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET.....	59

11 KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	64
LÄHTEET.....	66

LIITTEET

Liite 1. Vammaispalvelut, asiakasprosessi

Liite 2. Tiedote opinnäytetyöstä

Liite 3. Suostumuslomake työntekijöille

Liite 4. Teemahaastattelun kysymykset

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Sotek-säätiö. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella ja kehittää Sotek-säätiön palveluohjausprosessia. Sotek-säätiöllä on useita eri toimipisteitä ja asiakasryhmiä. Tähän opinnäytetyöhön otamme tarkastelun kohteeksi päivätoimintakeskuksen, jonka asiakasryhmä on vammaiset asiakkaat. Tutkimme, miten Sotek-säätiön nykyinen palveluohjaus toimii ja miten vammaisen asiakas ohjautuu tiettyyn palveluun. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten Sotek-säätiön nykyistä vammaisten asiakkaiden palveluohjausta voisi kehittää ja täten parantaa sen toimivuutta. Tarkastelemme palveluohjausta asiantuntijan näkökulmasta. Sotek-säätiöllä nämä asiantuntijat ovat työhönvalmentajat, työvalmentajat, ohjaajat ja hoitoapulaiset. Haastatteleme asiantuntijoita ryhmähaastattelun avulla.

Sotek-säätiö sr on vuonna 2004 perustettu voittoa tavoittelematon työllistämistoimija Kymenlaakson ja Itä-Uudenmaan alueella. Sotek-säätiöllä on palveluita kuntoutujille, kuluttajille, maahanmuuttajille, nuorille, organisaatioille, osatyökykyisille, työttömille, uusille urille aikoville ja vammaisille. Tässä opinnäytetyössä keskitymme vammaisten asiakkaiden palveluun.

Opinnäytetyön lähtökohta on Sotek-säätiön vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessin kehitystarpeiden kartoittaminen. On tiedostettu, että vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessia tulisi tutkia, jotta ohjaus olisi entistä toimivampaa. Tutkimuksen tavoitteena on löytää konkreettisia esimerkkejä ja tapoja, jotta palveluohjausprosessi olisi kokonaisuutena toimivampi. Tutkimusta tehdessä on tärkeää tiedostaa, että vammaisen asiakkaan ympärillä toimii monia eri tahoja ja yhteistyökumppaneita. Asiakkaan tukena elämässä toimivat yleensä myös omaiset ja läheiset, sosiaalihoitajat, asumispalveluyksikön hoitajat, mahdollisen työ- tai päivätoiminnan ohjaajat ja muut ammatilliset toimijat.

Opinnäytetyömme aiheen ammatillinen hyöty on ymmärtää, miten Sotek-säätiön palveluohjausprosessi toimii asiantuntijan eli työhönvalmentajan, työvalmentajan, ohjaajan tai hoitoapulaisen näkökulmasta. Oleellista on selvittää, mikä palveluohjausprosessissa on hyvää ja toimivaa. Meille tämä aihe on tärkeä siksi, koska meillä molemmilla on omakohtaista kokemusta vammaisten ja

erityistarpeita vaativan henkilön kanssa työskentelystä ja hänen tukemiseen arjessa. Olemme nähneet käytännössä, miten tärkeää vammaisen henkilön on päästä osaksi yhteiskuntaa ja sen toimintoja, saada omia tarpeita vastaavaa ohjausta ja tukea. Lisäksi toinen meistä on töissä Sotek-säätiöllä, joten opinnäytetyön aiheen ja tutkimuksen kohteen saimme sujuvasti sitä kautta.

Työn teoriaosuus kuvaa Sotek-säätiötä ja sen tuottamia palveluita. Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteen asiakasryhmä ovat vammaiset henkilöt. Teoriaosuudessa avataan sekä vammaisuuden että kehitysvammaisuuden laajaa määritelmää. Tutkimus pohjautuu teoriallaan palveluohjausprosessin kuvaamiseen: mitä se nykyaikana on ja mitkä ovat onnistuneen palvelun osatekijät. Palvelua tarkastellaan myös laadunhallinnan ja Sotek-säätiöllä käytössä olevan Lean-mallin mukaan unohtamatta tärkeitä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden osatekijöitä. Perehdymme teoriaosuudessa myös palvelutuotannon kehittämiseen ja palvelumuotoiluun. Opinnäytetyön aiheena on tarkastella palveluohjausprosessia nimenomaan asiantuntijan näkökulmasta, joten teoriaosuudessa käsitellään myös, mitä on palvelun työntekijälähtöisyys.

Tutkimus on tehty laadullisena tutkimuksena haastatteleamalla ryhmähaastattelussa viittä Sotek-säätiön asiantuntijaa. Saadut vastaukset, tulokset ja ilmi tulleet kehittämisen kohteet avaamme käytännön haastattelutyön kuvaamisen jälkeen. Lopuksi pohdimme ja teemme tutkimustuloksista johtopäätöksiä sekä kehittämisehdotuksia.

2 SOTEK-SÄÄTIÖ

Tässä luvussa kerromme opinnäytetyön toimeksiantajasta, sen tarjoamista palveluista ja vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessista. Sotek-säätiö sr on vuonna 2004 perustettu voittoa tavoittelematon työllistämistoimija Kymenlaakson ja Itä-Uudenmaan alueella. Sotek-säätiö tuottaa monipuolisia palveluita vaikeasti työllistyville asiakkaille. Palveluiden kohderyhmät ovat vammaiset, pitkäaikaistyöttömät, osatyökykyiset, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat ja ammatillista koulutusta vaille olevat nuoret. Sotek-säätiön toiminta-ajatus on: *”Uskomme siihen, että työ ja toiminta ovat avaimia hyvinvointiin ja osallisuuden yhteiskunnassa.”*

Alla oleva Sotek-säätiön logo (kuva 1) kuvaa toiminnan monimuotoisuutta. (Sotek-säätiön perustiedot s.a.)



Kuva 1. Sotek-säätiön logo (www.sotek.fi)

Sotek-säätiön toiminnasta vastaa toimitusjohtaja. Sotek-säätiön hallinto sijaitsee Kotkassa. Johtoryhmän osastot ovat työelämä- ja kehittämispalvelut, kuntoutus- ja osallisuuspalvelut, tekniikka- ja tuotantopalvelut sekä vammaispalvelut. Organisaatioon kuuluu myös tukitoimintojen osasto. Sotek-säätiön toimintayksiköt ovat logistiikkapalvelut, Lime-kahvilat, Femma & Nelonen, Kiinteistö- ja rakennuspalvelut, Goodwill-kierrätysmyymälät, Myötätuuli, Sunila, Poitsila, Veega ja kokoonpano Porvoo. Meidän opinnäytetyömme tarkastelun kohde on vammaispalvelut. Vammaispalvelut tuottavat erilaisia päivä- ja työtoimintaa useassa eri yksikössä tai keskuksessa. Sotek-säätiön toimipisteet sijaitsevat Kotkassa, Haminassa ja Porvoossa. Tässä opinnäytetyössä keskitymme Kotkan alueella toimivaan päivätoimintakeskukseen. Sotek-säätiöllä on käynnissä myös erilaisia hankkeita, jotka auttavat erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä sekä Uusia alkuja -tukijärjestelmä alle 30-vuotiaille. Säätiöllä on siis paljon toimintaa, toimipisteitä ja erilaisia palveluita. (Sotek-säätiön organisaatio s.a.)

Sotek-säätiön vuosikertomuksessa 2019 eritellään säätiön toimintaperiaatteet. Nämä toimintaperiaatteet ovat ihmisten arvostaminen, muutoskyky ja vuorovaikutus toimintaympäristön kanssa, jatkuva parantaminen ja kehittämismyönteisyys, sekä yhdessä tekeminen ja yhdessä kehittäminen.

2.1 Sotek-säätiön palvelut vammaisille

Tässä kappaleessa kerromme lyhyesti kaikista Sotek-säätiön vammaisille asiakkaille suunnatuista palveluista. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohteeksi valikoitui näistä palveluista päivätoiminta. Sotek-säätiön vammaispalveluissa otettiin vuonna 2018 käyttöön osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit. Laatuksiteerit on laadittu Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan työn ja päivätoiminnan valiokunnassa. Sotek-säätiössä laatuksiteerit tukevat vammaispalveluiden toiminnan kehittämistä ja asiakkaan osallisuuden vahvistamista. (Sotek-säätiö sr vuosikertomus 2018.)

Sotek-säätiön vammaisille asiakkaille suunnatut palvelut Kymenlaaksossa ovat avittaja, työvalmennus (avotyö), digimotivaattori, neuropsykiatrinen valmennus, päivätoiminta, tehostettu työhönvalmennus, tuettu työ, tulkkauspalvelu ja työtoiminta. Sotek-säätiön tuetun työllistymisen yksikköön kuuluvat tuettu työ, avotyö ja tehostettu työhönvalmennus. (Sotek-säätiön palvelut vammaisille s.a.) Alla kuvaamme jokaista palvelua lyhyesti. Päivätoiminta on se palvelu, jota tässä opinnäytetyössä tarkastelemme.

Päivätoiminta

Päivätoiminta on tarkoitettu vaikeavammaisille aikuisille. Palvelu tukee säännöllistä päivärytmiä ja tuo sisältöä arkeen. Päivätoiminnassa tuetaan vuorovaikutustaitoja ja harjoitellaan erilaisia arkielämän taitoja. Päivätoiminnassa on tarjolla yksilöllisiä työtehtäviä, opetusta ja ohjattua viriketoimintaa. Toiminta voi tarkoittaa esimerkiksi erilaisia pakkaustöitä, käsitöitä, kotitöitä, lukupiiriä, musiikin kuuntelua, liikuntaa, retkiä sekä aistimus- ja rentoutumishetkiä. (Päivätoiminta s.a.)

Avittaja

Avittajan kohderyhmä on Kymsoten alueen 13–29-vuotiaat, joilla arkea ja tulevaisuuden suunnittelua rajoittaa sosiaalinen jännittäminen. Avittajan tavoitteena on tunnistaa ja vähentää asiakkaan jännittämistä sosiaalisissa tilanteissa ja tästä johtuvaa välttämiskäyttäytymistä. Avittaja auttaa voittamaan sosiaalisten tilanteiden pelot. (Avittaja s.a.)

Työvalmennus (avotyö)

Työvalmennus on tarkoitettu vaikeasti työllistyville vajaakuntoisille tai kehitysvammaisille henkilöille. Työvalmennuksen tavoitteena on työtaitojen kehittäminen ja sosiaalinen kiinnittyminen työelämään. Työvalmennuksessa etsitään työtoimipaikka, annetaan valmennusta ja tehdään sovittuja käyntejä työpaikalle. (Työvalmennus, avotyö s.a.)

Digimotivaattori

Digimotivaattori opastaa ja tutustuttaa digitaalisten palveluiden ja välineiden käyttöön kurssimuotoisena palveluna. Digimotivaattori antaa digitukea ja tekee digiasioiden hoitamisen helpoksi osaksi elämää. Kohderyhmänä ovat muun muassa työttömät, kehitysvammaiset, osatyökykyiset tai maahanmuuttajat. (Digimotivaattori s.a.)

Neuropsykiatrinen valmennus

Neuropsykiatrinen valmennus eli nepsy-valmennus antaa työkaluja ja tukea arkeen. Nepsy-valmennusta tarjotaan lapsille, nuorille ja aikuisille, joilla neuropsykiatrinen oireilu, kuten ADHD, autismi tai Tourette vaikeuttavat arjen- ja elämänhallintaa. Valmennus on tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa ja sen tavoitteita ovat yleensä uusien toimintatapojen löytymiseen ja voimavarojen tukemiseen liittyvät tavoitteet. (Neuropsykiatrinen valmennus s.a.)

Tehostettu työhönvalmennus

Tehostetussa työhönvalmennuksessa kartoitetaan asiakkaan tilanne, tavoitteet ja osaaminen. Kartoituksen pohjalta tehdään yksilöllinen työvalmennussuunnitelma. Palveluun kuuluu myös CV:n tai muun esittelyn kirjoittamisessa auttaminen ja asiakkaalle sopivan avotyön tai tuetun työn etsiminen. (Tehostettu työhönvalmennus s.a.)

Tuettu työ

Tuettu työ tarkoittaa sitä, että asiakas työskentelee työsuhteessa työnantajaan tavallisella työpaikalla, mutta asiakkaalla on työvalmentajan ja työpaikkaohjaajan tuki. Palvelu on räätälöity tukitoimien avulla. Asiakas sitoutuu tehtyyn sopimukseen ja hänellä on palkka- ja työsuhdeturva. Tuetun työn työllistymisessä otetaan huomioon palkan ja sosiaaliturvan yhteensovittaminen. (Tuettu työ s.a.)

Tulkkauspalvelu

Tulkkauspalvelu tuo apua asiointiin ja arkeen, sillä tulkkauspalvelun tavoitteena on lisätä puhevammaisen henkilön päätöksenteko- ja toimintamahdollisuuksia. Tulkkauspalvelua haetaan Kelalta. Sotek-säätiö tuottaa yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa tulkkauspalvelua ja sopeutumisvalmennusta. Tulkkauspalvelun tavoitteena on lisätä asiakkaan osallisuutta, helpottamalla kommunikointiin liittyviä esteitä. Palvelu on viestien tulkkausta ja tulkintaa sekä kommunikoinnin avustamista ja tukemista. (Tulkkauspalvelu s.a.)

Työtoiminta

Työtoiminta tarjoaa omatoimisille vammaisille ja vajaakuntoisille henkilöille toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa työtoimintaa. Työtehtävät suunnitellaan yksilöllisesti, osallistujan taitojen sekä toiveiden mukaan. Työtoiminnassa opitaan työelämässä tarvittavia taitoja. Työtoiminnan työtehtäviin voi kuulua esimerkiksi erilaiset kokoonpano-, pakkaus-, kudonta-, ompelu-, siivous- ja keittiötyöt sekä kiinteistöhuolto ja kahvilan (Poitsila ja Kahvila Lime) työtehtävät. (Työtoiminta s.a.)

Sotek-palveluhaku 24/7

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä Sotek-säätiön palveluihin sähköisesti. Sotek-säätiön verkkosivuilta löytyy sähköinen verkkotesti palveluihin hakeutumisen tueksi. Verkkotestissä kysymyksiin vastaamalla asiakas saa tietoa millaista palvelua ja/tukea hänen on mahdollista saada Sotek-säätiön kautta. Säätiöllä on myös chat-palvelu. Asiakas voi tällöin live-tilanteessa verkossa kysyä neuvoa ja apua. Chat on ollut noin vuoden toiminnassa ja sen tarpeellisuus on huomattu, koska suuri osa apua tarvitsevista ei tahdo heti esiintyä omalla nimellään. Chatin kautta voi halutessaan pysyä tuntemattomana. (Sotek-palveluhaku 24/7 s.a.)

2.2 Sotek-säätiön nykyinen palveluohjausprosessi

Tapasimme Sotek-säätiön toimitusjohtajan Marjo Jokipiin opinnäytetyön aloituspalaverissa ja keskustelimme yleisesti vammaisten asiakkaiden palveluohjauksesta. Vammaiset asiakkaat ohjautuvat Sotek-säätiön palveluiden piiriin TE-keskuksen, sosiaalipalvelun, koulun, nuorisotoimen tai edunvalvojan kautta sekä asiakkaat hakeutuvat myös itse Sotek-säätiön palveluiden piiriin.

Vammaiset asiakkaat ovat osatyökykyisiä. Sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan toimintakyvyn. Muita yhteistyötahoja ovat myös työvoimatoimistot, vakuutusyhtiöt ja Kymssote (Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä). Tärkeää yhteistyön toimivuudessa on tiedostaa Sotek-säätiön prosessinkuvaus ja miten asiakkaan osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan prosessin aikana. Toiminnassa tulee väistämättä eteen taloudelliset raamit, ja eettisyys tulee ottaa huomioon taloudellisten seikkojen rinnalla. Myös asiakkaan näkökulmasta taloudellisen tuen huomioiminen on tärkeää. (Jokipii 2020.)

2.3 Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessi

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohteet ovat Sotek-säätiön vammaiset asiakkaat ja heille suunnatun päivätöimintakeskuksen palveluohjausprosessi. Saimme opinnäytetyötä varten käyttöömmä Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessikaavion, joka on päivitetty tammikuussa 2020. Koko prosessikaavio on kuvattuna alkuperäisenä prosessikaaviona tämän työn ohessa olevassa liitteessä 1. Prosessikaaviossa on eroteltuna sosiaalityöntekijän, Sotekin ja asiakkaan tehtävät sekä toiminnat. Kaaviossa on kuvattu, miten prosessi toimisi optimaalisesti. Seuraavaksi kerromme Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessista.

Sosiaalityöntekijä on prosessissa kuvattuna mukana asiakkaan yhteydenotossa, tutustumiskäynnillä, päätöksenteossa ja väliarvioinnissa. Sosiaalityöntekijä on mukana viranomaisena, silloin kun tarvitaan sosiaalihuoltolain mukaisia kunnallisia sosiaalipalveluiden päätöksiä.

Asiakas ja/tai hänen verkosto tekevät yhteydenoton Sotekiin, hakemuksen sosiaalitoimistoon ja tutustumiskäynnin. Kun sosiaalityöntekijä on tehnyt päätöksen palvelun aloittamisesta, on asiakas valmistelevien toimien jälkeen valmis aloittamaan palvelussa. Asiakkaan kanssa tehdään väliarviointi vähintään kerran vuodessa.

Sotek saa tiedon asiakkaan palveluntarpeesta. Asiakkaan sosiaalitoimistoon jättämän hakemuksen jälkeen on tutustumiskäynti (tai useampi) Sotekilla. Tämän jälkeen tehdään päätös palvelun aloittamisesta. Päätöksen teon jälkeen alkavat valmistelevat toimet, kuten esimerkiksi kuljetuksen, aterioiden ja

ryhmän järjestely. Kun päätös palvelun aloittamisesta on tehty, tehdään alkukartoitus ja asetetaan tavoitteet. Näiden pohjalta päätetään, mihin toimintaan asiakas suuntautuu (päivätoiminta, työtoiminta, avotyötoiminta vai tuettu työ) sekä mietitään mahdollisen hoidon tarve, vertaistuki ja osallisuus. Sotek tekee asiakkaan kanssa asiakaspalautteen mukaisesti väliarvion, vähintään kerran vuodessa. Väliarvioinnin mukaan mietitään jatkopolut, jotka voivat olla jatko nykyisessä palvelussa, siirtyminen Sotekin toiseen palveluun, kouluttautuminen tai palvelun päättyminen. Tiedon saatuaan sosiaalityöntekijä tekee tarvittavan uuden päätöksen palvelun jatkumisesta tai päättymisestä.

2.4 Sotek-säätiön päivätoiminta

Sotek-säätiöllä on paljon toimintoja ja yksiköitä, joten mahdollisia opinnäytetyön tutkimuskohteita olisi ollut paljon. Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteeksi valikoitui yksi Sotek-säätiön vammaisten asiakkaiden päivätoimintakeskuksesta. Koimme päivätoiminnan mielenkiintoiseksi ja tarpeelliseksi kohteeksi valita. Tutkimuskohteeksi valittu päivätoimintakeskus on tarkoitettu sekä vammaisille että kehitysvammaisille asiakkaille. Päivätoiminnan tämän hetkiset asiakkaat ovat kuitenkin pääasiassa kaikki kehitysvammaisia ja heissä näkyy koko kehitysvammaisuuden kirjo. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

Päivätoimintakeskuksessa käyvät asiakkaat ovat sairautensa ja/tai vammansa vuoksi eläkkeellä ja heidän toimeentulonsa on pääsääntöisesti työkyvyttömyyseläke, jonka maksaa joko Kela tai työeläkelaitos. Eläke voi olla toistaiseksi tai määräaikaiseksi myönnetty ja se voi liittyä myös osatyökykyisyyteen tai kuntoutustukeen. Päivätoimintaan osallistuminen on vapaaehtoista. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

Tutkimuskohteemme päivätoimintakeskuksessa asiantuntijat toimivat nimikkeillä työhönvalmentaja, työvalmentaja, ohjaaja tai hoitoapulainen. Käytämme tässä opinnäytetyössä heistä yhteistä nimitystä *ohjaaja*. Päivätoimintakeskuksessa on jokaisella asiakkaalla oma ryhmä, jonka ohjaaja toimii asiakkaan vastuuhjaajana. Vastuuhjaaja vetää ryhmää yhdessä työparin kanssa. Asiakkaat osallistuvat omien toiveidensa ja toimintakykynsä vahvistamistarpeiden mukaisesti päivätoiminnan sisältöihin. Päivätoiminnassa tehdään esimerkiksi

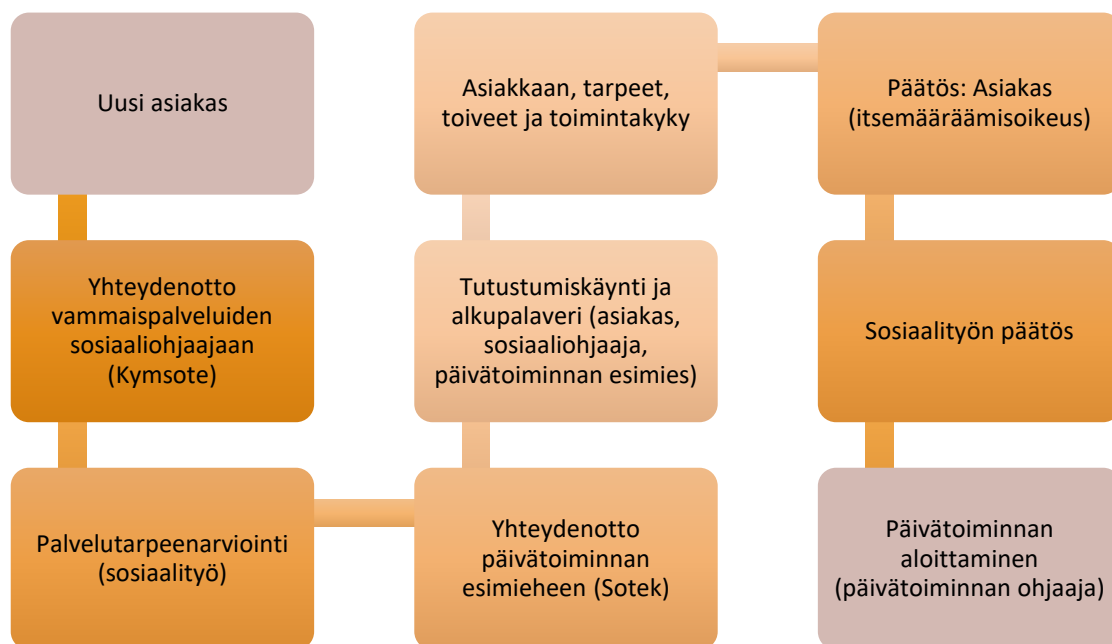
käsi- ja askartelutöitä sekä harjoitellaan ohjaajan tuella vastuutehtävien suorittamista, kuten oman ryhmän aamuhetken vetämistä, roskien tyhjennystä, kahvinkeittoa ja kukkien kastelua. Tehtävien suorittaminen lisää osallisuuden kokemusta ja lisää itsetuottamusta omiin kykyihin. Päivätoimintakeskus on avoinna arkisin klo 7:30–16, mutta asiakkaiden palveluntarve huomioidaan toiminnan aukioloaikoja suunniteltaessa. Asiakkaille järjestetään tarvittava kuljetus kodin ja päivätoimintakeskuksen välille. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksen tavoitteena on tuottaa mielekästä, yksilöllistä ja sisällöltään monipuolista tekemistä koko vammaisuuden kirjoon kuuluville asiakkaille. Päivätoiminnassa käyvät asiakkaat ovat siis taidoiltaan ja toimintakyvyiltään hyvin erilaisia. Toiminnassa otetaan tietenkin huomioon asiakkaan omat taidot, kiinnostuksen kohteet ja ammatilliset pyrkimykset. Toiminnan tarkoitus on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, tukea omatoimisuutta, lisätä osallisuutta ja parantaa vuorovaikutussuhteita sekä vahvistaa vammaisen henkilön mahdollisuuksia omaan itsenäiseen elämään. Toiminnassa muistetaan tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuuden kokemuksen lisäämistä. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

Asiakas tulee päivätoimintakeskukseen Kymsoten (Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän) vammaispalveluiden sosiaaliohjaajan kautta. Kymsoten vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja ottaa yhteyttä päivätoiminnan esimieheen puhelimitse ja kertoo uuden asiakkaan taustat ja samalla sovitaan tutustumiskäynti. Tutustumiskäynnillä ovat mukana sosiaaliohjaaja, päivätoiminnan esimies, asiakas itse sekä mahdollisesti myös asiakkaan lähiomainen. Tutustumiskäynnillä pidetään alkupalaveri ja asiakas pääsee konkreettisesti tutustumaan päivätoimintakeskukseen. Alkupalaverissa käydään läpi asiakkaan tarpeet, toimintakyky ja toiveet. Tällöin mietitään, mihin päivätoimintakeskuksen toimintaryhmään asiakas olisi sopiva. Asiakas tekee itse päätöksen, haluaako hän aloittaa päivätoiminnassa. Asiakkaalla on oikeus tehdä päätös itsemääräämisoikeuden mukaisesti. Asiakas voi aloittaa päivätoiminnassa käymisen vaikka heti seuraavana päivänä tutustumiskäynnistä, mutta yleensä aloitus on noin viikon kuluessa aloituspalaverista. Vammaispalveluiden sosiaalityö tekee asiasta päätöksen, ja yleensä sopimus on toistai-

seksi voimassa oleva. Nykyiset Kymsoten kilpailutukset ovat tehty vuoteen 2024 asti, mutta käytännössä päätös asiakkaan oikeudesta käydä kyseisessä päivätoimintakeskuksessa on toistaiseksi voimassa oleva. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

Päivätoimintaan ohjautuminen on havainnollistettu alla olevassa kuvassa (kuva 2).



Kuva 2. Palveluun ohjautuminen ja päivätoiminnan aloittaminen (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020)

Asiakkaan ohjautuminen Sotek-säätiön palveluihin on linjattu tapahtuvan vain Kymsoten vammaispalveluiden sosiaalihoajaan kautta, sillä hän vastaa ostopalveluista (maksuluokitukset ja maksuperusteet). Suoria soittoja Sotek-säätiölle uusista päivätoiminta-asiakkaista tulee kyllä, mutta soittaja ohjataan ottamaan yhteyttä Kymsoten vammaispalveluiden sosiaalihoajaan, jonka kautta prosessi lähtee käyntiin. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

Tutkimuksemme kohteena olevassa päivätoimintakeskuksessa toimii kuusi eri toimintaryhmää. Yhdessä toimintaryhmässä on kaksi ohjaajaa (ohjaaja ja apuohjaaja) ja ryhmässä on 5–11 asiakasta. Koko talossa käy yhteensä tällä hetkellä 68 asiakasta, mutta heistä kaikki eivät ole aina samaan aikaan paikal-

la, vaan yhden päivän aikana on paikalla keskimäärin 38–42 asiakasta. Asiakskunta koostuu koko kehitysvammaisuuden kirjosta. Kaikki asiakkaat ovat aikuisia ja ikähaarukka asiakkaissa on tällä hetkellä 19–64-vuotta. Tässä päivätoimintakeskuksessa toimii ammatilliselta koulutukseltaan lähihoitajia, hoiva-apulaisia, kaksi sosionomia ja kaksi sairaanhoitajaa. He toimivat nimikkeillä työhönvalmentaja, työvalmentaja, ohjaaja tai hoitoapulainen. Käytämme tässä opinnäytetyössä heistä yhteistä nimitystä *ohjaaja*. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, joka kirjataan ylös toteuttamissuunnitelmaan. Omaohjaaja vastaa asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta. Joskus asiakas voi vaihtaa ryhmää esimerkiksi henkilökemioiden tai aistiherkkyyksien vuoksi. Mikäli asiakkaalla on päivällä otettavia lääkkeitä, ohjaajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta. Jos asiakas päättää lopettaa päivätoiminnassa käymisen kokonaan, on hänellä siihen oikeus (itseääräämis-oikeus). Asiakkaan omaohjaaja tekee noin kahden vuoden välein asiakastarpeen uudelleen suunnittelun ja toteuttamissuunnitelman päivityksen. (Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset 2020.)

3 VAMMAISUUDEN MÄÄRITELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tarkastelemme palveluohjausprosessia, jonka kohdeasiakasryhmä on vammaiset asiakkaat. Avaamme vammaisuuden määrittelmää monimuotoisesti. Vammaisuus ja kehitysvammaisuus ovat hieman eri asioita, mutta ne kietoutuvat toisiinsa käsitteiden muodossa. Täten siis myös kehitysvammaisuuden käsitettä tulee avata. Vammaisuus on aiheena todella laaja ja sitä voidaan kuvailla hyvin monelta eri kantilta. Vammaisuus voidaan määrittellä siten, että vammaisuudella tarkoitetaan yksilön rajoitusten ja ympäristön suhteesta syntyvää tilaa. Vammaisuus on yksilön henkilökohtainen kokemus, jota on käsiteltävä sekä sosiaalipoliittisena että yhteiskunnallisena kysymyksenä. (Räty T. 2017, 17, 249.)

Keskeistä vammaisuuden määrittelyssä on vamman aiheuttama este tai rajoite. Vammaispalvelulain (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista) 2 §:n säädöksessä määritellään vammaisen henkilö seuraavasti: *”Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.”*

Maailman Terveysjärjestö WHO:n vanha vuonna 1980 laadittu vammaisuuden määrittely (International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps ICDH) perustui kolmen kohdan luokitteluun. Vamma (impairment) on fysiologinen ja/tai psykologinen tila. Osatyökykyisyys (disability) on rajoitus ja/tai puutos toiminnassa. Haitta (handicap) tarkoittaa vammaa ja/tai vajaatoimintaa.

Vuonna 2011 Maailman Terveysjärjestö WHO määritteli vammaisuuden uudistetuna ICF-luokituksena (The International Classification of Functioning, Disability and Health). Tässä ICF-luokitus määrittää toimintakyvyn ja toimintarajoitteet moniulotteisena tilana, joka ottaa huomioon ympäristön, yksikön ja terveyden yhteisvaikutukset huomioon. Vamma (impairment) liittyy kehon toimintaan ja/tai muotoon. Liikunnalliset rajoitteet (activity limitations) on toimintojen suorittamisen vaikeutta. Rajoittuneisuus osallisuudessa (participation restrictions) kuvastaa osallistumisen vaikeuksia.

Amerikkalainen kehitysvammajärjestö määrittelee kehitysvammaisuuden olevan vammaisuutta, eli rajoitteisuutta, joka puhkeaa ja näyttäytyy ennen kuin henkilö täyttää 18 vuotta. Vammaisuus, eli kyvyttömyys tehdä jotakin, ilmenee älyllisessä toiminnassa ja oppimisessa, sekä sosiaalisessa että käytännön toimintakyvyssä. (Definition of intellectual disability 2021.)

Meidän tulee ymmärtää ja saada käsitys henkilön toimintakyvystä ja toiminnanvajavuudesta, jotta voimme järjestää vammaispalveluita. Toimintakyky ja toiminnanvajavuus eivät ole yksiselitteisiä käsitteitä. Vammaisesta henkilöstä puhuttaessa tulee huomioida hänen rajoitteensa suhteessa elinympäristöön. Vammaisuuden osatekijöitä tarkastellessa voidaan huomata niiden olevan kaikkea muuta kuin samankaltaisia. Heikentynyt kuulo- tai näkökyky ei suoraan tarkoita kuuroutta tai sokeutta, motoriset ongelmat eivät tarkoita kokonaan halvaantumista ja puhevaikeudet eivät tarkoita kommunikaation totaalista heikentymistä, koska itseään voi ilmaista monin eri tavoin. Voidaan kuitenkin todeta, että älyllinen kehitysvammaisuus rajoittaa henkilön kykyä ymmärtää ja kommunikoida eniten. Kuitenkin älyllisiä kehitysvammojakin on monia eritasoisia, joten on tärkeää saada täsmällinen tieto henkilön kyvyistä, rajoitteista, oppimisen esteistä sekä muista ominaisuuksista suhteessa itsenäiseen

elämään ja vuorovaikutukseen ympäristön kanssa. (Kaski ym. 2012, 332–333.)

Vammaisuus kuvaa henkilön kannalta haitallisia sosiaalisia ja yhteiskunnallisia rajoituksia, joita vammaisen henkilö kohtaa yhteiskunnassa, jossa suurimaksi osaksi toiminnot ja palvelut ovat tehty ei-vammaisille henkilöille. Esimerkiksi vammaisen työnhakija joutuu tuomaan omaa osaamistaan pontevasti esille, ettei hänen tietotaitonsa jäisi vammaisuuden varjoon. Halusimme tai emme, mutta henkilö määrittellään usein vain hänen fyysisen olemuksen mukaan, vaikka pitäisi katsoa henkilöä yli fyysisten rajoituksen, ja nähdä henkilön persoona ja tietotaito. Yhteiskunnassamme valitsee ristiriita: toisaalta työllistymisen sosiaaliset rakenteet poissulkevat vammaiset henkilöt, mutta taas toisaalta ne antavat myös mahdollisuuksia työnteolle ja työprosessien mukauttamiselle vammaisen henkilön vahvuuksien ja kykyjen mukaan. (Ekholm & Teittinen 2014, 9.)

Heikki Seppälä (2017, 36) määrittelee kehitysvammaisuuden erilaisten seikkojen kirjoksi. Kehitysvammaisuus on eräänlainen sateenkaari-termi vammaisuudelle. Se levittäytyy usealle eri taholle. Kehitysvammaisuus ilmenee erilaisten syiden ja erilaisten muotojen kautta. Kehitysvammaisuuden lääketieteellistä diagnoosia tarvitaan määrittelemään sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluiden järjestämistä silloin, kun niissä tarvitaan erityistä tukea. Kehitysvammaisuutta voidaan määritellä sen mukaan, miten henkilö suoriutuu itsenäisesti iänmukaisista toiminnoista ja perustehtävistä. Kehitysvammaisuusdiagnoosi takaa henkilölle yhteiskunnan perustoimeentuloturvan ja erilaisten kuntoutuspalveluiden järjestämisen.

Seppälän (2017, 38) mukaan kehitysvammaisuus on ajan mittaan kasautuva ilmiö, joka näkyy henkilön psykososiaalisessa toimintakyvyssä. Tähän vammaisen henkilön psykososiaaliseen toimintakykyyn vaikuttaa hänen saama tuki. Kehitysvammaisen henkilön saamaan tukeen taas vaikuttavat hänen henkiset kyvyt, opitut elämänhallintataidot, terveys, osallistuminen ja sosiaaliset roolit sekä toimintaympäristö. Seppälä (2017, 42) kiteyttää hyvin selvästi sen, että vammaisuus ei koskaan ole yksiulotteista.

Kun määritellään kehitysvammaisen henkilön henkisiä kykyjä, tulee tähän liittää suurempi älykkyyden kokonaisuus. Henkisillä kyvyillä tarkoitetaan henkilön kykyä ymmärtää ympäristöään ja tapahtumia, pohtia omaa käytöstään ja taitoa ottaa asioista selvää. Elämönhallintataidot ovat henkilön kyky omaksua ikätasolleen tyypillisiä toimintoja ja käyttäytyä niiden mukaisesti. Jos osa näistä taidoista on helpompi oppia kuin toiset, voidaan niistä puhua voimavaroina. Mikäli osa elämönhallintataidoista on vaikea omaksua, silloin mietitään mitä ja millaista tukea kehitysvammaisen henkilö tarvitsee. Elämönhallintataitoihin kuuluvat myös sosiaaliset taidot ja vuorovaikutus muiden ihmisen kanssa. Myös niissä kehitysvammaisen henkilö voi tarvita tukea, tai sitten sosiaaliset taidot ovat hänen voimavaransa. (Seppälä 2017, 39–40.)

Kehitysvammaisen henkilön terveydentila vaikuttaa suoraan hänen toimintakykynsä. Kehitysvammaisuuteen voi liittyä paljonkin terveydellisiä haittoja, sairauksia tai ongelmia, mutta taas toisaalta, kehitysvammaisen henkilö voi olla myös täysin terve. Etenkin merkittävät terveyden haitat rajoittavat toimintakykyä tuntuvasti. Terveydentilaan katsotaan kuuluvan myös mielenterveydelliset asiat. Kaikkiin hoidettavissa oleviin sairauksiin on syytä olla lääkitys ja muutenkin hyvä hoito on ensiarvoisen tärkeää, jotta toimintakyky ei laske sairauden hoitamattomuuden vuoksi. (Seppälä 2017, 40.)

Seppälä (2017, 41) nostaa esiin, ettei kehitysvammaisuus ole este osallistumiseen, vuorovaikutukseen eikä sosiaalisiin rooleihin. Pahinta on se, että kehitysvammaisen henkilö juuttuu autettavan ja kykenemättömän rooliin, ja tällöin vuorovaikutus ja sosiaaliset suhteet jäävät kapeaksi ja yksipuoliseksi. Kehitysvammaisella henkilöllä tulee olla yhtäläinen mahdollisuus osallistua erilaisiin tapahtumiin, toimintoihin ja vaikkapa järjestötoimintaan. Jos osallistuminen jää suppeaksi, rajoittaa se oppimiskokemuksia ja voi olla henkisesti vammauttavaa. Paljon on kiinni kehitysvammaisen henkilön läheisistä, siitä miten he kommunikoivat ja pitävät yllä vuorovaikutusta myös kodin ulkopuolelle. Toimintaympäristöstä puhuttaessa tulee muistaa esteettömyys ja saavutettavuus sekä selkokielen kommunikaatio ja tiedonvälitys.

Seppälä (2017, 41) korostaa, että kehitysvammaisen henkilön tuen tarpeesta puhuttaessa tarkoitetaan sekä fyysisistä että myös henkistä tukea. Tuen tarve ilmenee jokapäiväisessä elämässä, arjenaskareissa, liikkumisessa ja kommu-

nikoinnissa. Kehitysvammaisen henkilön mielipide tulee ottaa huomioon päätöksiä tehtäessä, sillä ihmisten yhdenvertaiset perusoikeudet kuuluvat kaikille. Kehitysvammaisen henkilön kanssa työskennellessä tulee muistaa hänen oikeus oman elämänsä päätöksiin ja itsemääräämisoikeus. Työn perusarvo tulee olla yhdenvertaisuus. Tulee muistaa, että ihmisten tasapuolinen kohtelu määritellään jo yhdenvertaisuuslain 1 § säännöksessä. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää. Lakia sovelletaan sekä julkisessa että yksityisessä toiminnassa (2 §).

Kuten Seppälä (2017, 42–43) toteaa, on kehitysvammaisuuden kirjon monimuotoisuus hyvin eritasoista ja osa määritelmän sisällöstä on ääripäiltään hyvin kaukana toisistaan. Toinen kehitysvammaisen henkilö voi käydä toista hyvinkin sujuvasti, kun taas toisella on syvä älykkyyden vajavaisuus, ja kolmas puolestaan on monivammaisen. Kehitysvammaisuutta ei täten voida mitenkään määritellä yksinomaan jonkin yhden määritelmän mukaan. Kehitysvammaisuutta arvioitaessa tarvitaan moniulotteista näkemystä henkilön toimintakyvystä, taidoista, sosiaalisesta kompetenssista, terveydestä ja toimintaympäristön rajoitteista.

Voimme siis yllä olevan teorian mukaan todeta, että vammaisuuden määritelmä on hyvin laaja ja samoin siihen liittyvät toiminnalliset rajoitteet ja voimavarat ovat kirjoltaan laajat. Vammaiset ja kehitysvammaiset henkilöt ovat hyvin moniulotteinen ryhmä. Yleensä vammaan liittyy lisävammoja tai lisäsairauksia. Jokainen vammaisen ja kehitysvammaisen henkilö on ainutlaatuinen yksilö, omien yksilöllisine tarpeineen, kuten jokainen meistä. Voimme todeta, että meistä jokainen tarvitsee omanlaisensa tuen ja avun, mutta tukea tarvitsee etenkin sellainen henkilö, jolla on erityispiirteitä. Siksi vammaisen ja kehitysvammaisen henkilön elämässä on palveluun ohjautumisprosessin onnistuminen ensiarvoisen tärkeää.

4 PALVELUOHJAUSPROSESSI

Sosiaalialalla toimii palveluohjausprosessi, jonka mukaan asiakkaat ohjautuvat tiettyjen palveluiden piiriin. Tässä luvussa tarkastelemme palveluohjausprosessia vammaisten henkilöiden näkökulmasta. Avaamme myös käsitettä palvelumuotoilu, koska sen avulla voidaan palveluohjausprosessia kehittää.

Vammaisten henkilöiden tasa-arvon kannalta on hyvin tärkeää, että heillä on mahdollisuus saada tarvittava määrä erityispalveluita ja tukitoimia. Kunnilla on erityinen järjestämisvelvollisuus järjestää näitä erityispalveluita ja tukitoimia. Kunnan on tuettava vammaisen henkilön itsenäistä suoriutumista ja vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus saada tavanomaiseen elämiseen kuuluvia toimintoja. Näitä toimintoja ovat muun muassa työssä käyminen, osallistuminen, opiskeleminen, asioiminen ja liikkuminen sekä vapaa-ajan vietto. (Räty 2017, 17.)

Vammaisen henkilön tarvitsemat palvelut eivät kuitenkaan perustu diagnoosin perusteella määrättäviin tuen muotoihin, vaan nimenomaan siihen, mitä vammaisen henkilö tarvitsee. Vammaisen henkilön tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siis yksilöllisen tarpeen mukaan. (Vammaispalvelut ja sosiaalihuoltolaki.) Kun tarvittavia palveluita mietitään, vammaisia henkilöitä ei tule nähdä yhtenäisenä joukkona, vaan jokainen vammaisen ja kehitysvammaisen henkilö tulee ottaa huomioon yksilöllisesti. On nähtävä jokaisen henkilökohtaiset rajoitukset ja täsmennettävä vammaisuuden erilaiset vaikutukset toimintakykyyn. (Räty 2017, 250.)

Vammaispalvelulain (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista) 3 § säännös nostaa esille vammaisten henkilöiden oikeuden elää ja toimia samoissa toimintaympäristöissä kuin kaikki muutkin, yhdenvertaisina yhteiskunnan jäseninä. Kunnan on siis muistettava järjestäessään palveluita ja tukitoimia se, että niitä järjestetään ja myönnetään tarpeeseen. Vammaiselle henkilölle tarkoitetut palvelut ja tukitoimet tulevat olla saatavilla sellaisina kuin henkilön tarve niitä edellyttää. Vammaisten ja kehitysvammaisten henkilöiden arjen sujuvuus ja sisältö on palveluiden ja tukitoimien avulla saatettava sille tasolle, joka vastaa heidän tarpeitaan. (Räty 2017, 29–30.)

Sosiaalihuoltolain 14 § säännöksessä määritellään tuen tarpeisiin vastaavat sosiaalipalvelut, joita on järjestettävä kunnallisina sosiaalipalveluina, ja yksi näistä on sosiaaliohjaus. Sosiaalihuoltolain 16 § säännöksessä määritellään sosiaaliohjaus tarkoittamaan *”yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa.”* Sosiaaliohjauksen tavoitteena on *”yksilöiden ja perhei-*

den hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.”

Sosiaaliohjaus on keskeinen osa kunnan vammaispalveluita. Kuntien yhteensuittymissu ja sosiaali- ja terveydenhuollon (sote) palveluiden uudistuksen tuomassa palveluiden yhteensuittamisessa sosiaaliohjauksen merkitys on kasvanut. Erilaiset palvelujärjestelmät eriytyvät, mutta samalla myös laajentuvat. Sosiaaliohjaukseen hakeutuvat henkilöt tarvitsevat palvelujärjestelmäviidakkossa yhä useammin henkilökohtaista neuvontaa, tukea ja ohjausta. (Sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja omatyöntekijä 2020.)

4.1 Nykyajan palveluohjaus

Nyky-yhteiskunnan palvelujärjestelmät ovat monimutkaistuneet ja sektoroituneet. Tarvitaan siis palveluohjausta. Nykypäivän palveluohjaus voidaan katsoa olevan vanhanajan asiakastyötä. Nykyajan palveluohjaus ottaa asiakkaan huomioon kokonaisvaltaisesti ja näkemys asiakkaan tilanteesta on laaja. Palveluohjauksen tärkein näkökulma on asiakaslähtöisyys, eli organisaatio joustaa toiminnassaan asiakkaan hyväksi. Palveluohjaus etsii sopivia tukia ja palveluita asiakkaan tarpeisiin yli hallintorajojen, eli ratkaisuja pyritään löytämään myös toisilta palveluntuottajilta. Palveluohjaus on osa moniammatillista yhteistyötä ja joustavia yhteistyömuotoja muiden toimijoiden kanssa. Palveluohjauksella on valtuudet itsenäiseen ja luovaan toimintaan uusien ratkaisuiden löytämiseen. (Laitinen ym. 2020, 62.)

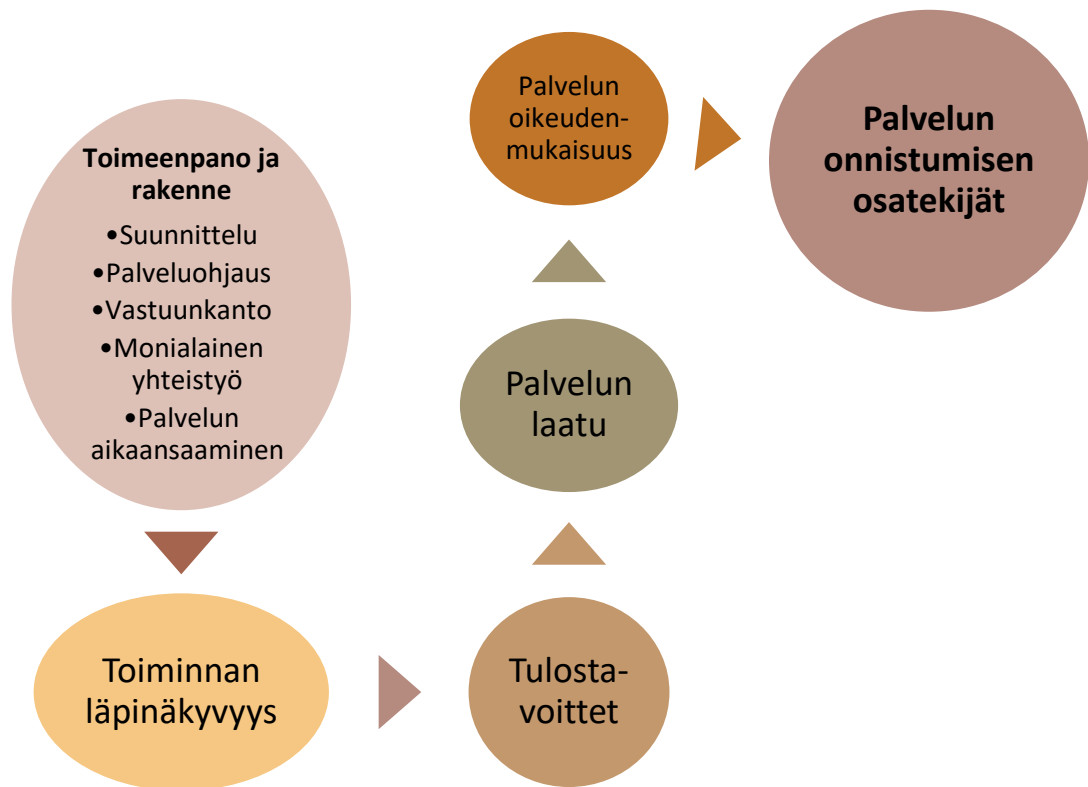
Sosiaali- ja terveydenhuollon (sote) palveluiden uudistuksessa painotetaan ennalta annettavaa varhaista tukea, ehkäisevää työtä ja neuvontaa. Tämä voidaan toteuttaa laadukkaalla, tuottavalla ja päällekkäisiä palveluita välttävällä palveluohjauksella. Onnistunut palveluohjaus perustuu asiakkaan kokonaisvaltaisen avun ja tuen arviointiin. Palveluohjaus tulee olla oikea-aikaista ja toimivaa. Palveluprosessille on tyypillistä palveluiden arviointi kaikissa vaiheissa. Tavoitteena ovat ennen kaikkea tarkoituksenmukaiset palvelut. Palvelutarpeen arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluohjaus tulee olla joustavaa. Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan luoda uusia palvelupolkuja. Palvelut koostuvat terveyden- ja sosiaalihuollon palveluista, kulttuu-

ri- ja sivistystoimen palveluista sekä kolmannen sektorin palveluista. (Laitinen ym. 2020, 60.)

4.2 Onnistuneen palvelun osatekijät

Palvelua pitää tarkastella kokonaisuutena, kaikkien osapuolten näkökulmasta, sillä sekä työntekijän että asiakkaan kokemukset kertovat palvelun laadusta ja onnistumisesta. Palvelu voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen. Palvelulla on konkreettinen ympäristö, eli millaiset laitteet, materiaalit ja toimitilat ovat käytettävissä. Palvelusta tekee luotettavan se, miten täsmällinen ja virheetön palvelu on. Palvelun viipymättömyys ja auttamisen taso tekevät palvelusta reagoivaksi erilaisissa tilanteissa. Se, että palvelu on vakuuttavaa, näyttäytyy työntekijän käyttäytymisenä ja vuorovaikutuksena. Palvelu on myös empaattista, eli palvelun tulee ymmärtää asiakkaiden ongelmat. (Koivula ym. 2020, 79–80.)

Palveluprosessissa tarvitaan useampi osatekijä, jotka aikaansaavat tuloksen, eli onnistuneen palveluun ohjautumisen (jolla tässä opinnäytetyössä viitataan Sotek-säätiön tuottamiin palveluihin). Teimme yhteenvetona Sauli Suomisen ja Merja Tuomisen vuonna 2007 tekemän Palveluohjaus - portti itsenäiseen elämään -teoksen loppuosassa (sivut 86–93) olevien väittämien perusteella seuraavan teoriaan pohjautuvan päätelmän onnistuneen palvelun osatekijöistä. Tämä prosessikaavio on laadittu nimenomaan palveluohjaajan, eli asiantuntijan, näkökulmasta (kuva 3).



Kuva 3. Onnistuneen palvelun osatekijät

Palvelun onnistumisen ”moottorina” ja ytimenä ovat toimeenpano ja rakenne. Käytännön toimeenpano alkaa asiakkaan saapumisella ja palvelun suunnitellulla ja jatkuu palveluohjaukseen. Palveluohjaajalla tulee olla ammatilliset valmiudet ja oikea koulutus työhönsä. Ammatillaiset tekevät monialaista yhteistyötä ja lopulta asiakas ohjautuu hänelle oikean palvelun piiriin. Asiakassuunnitelmassa asetetaan tavoitteet ja keinot, miten niihin päästään. Jokaisen työntekijän on kannettava vastuu omasta työpanoksestaan eli huolehdittava siitä, että tavoitteisiin päästään. Kaikkien ei tarvitse tietää kaikkea, vaan siksi moniammatillinen yhteistyö on tärkeää ja sitä kautta tietoa voidaan jakaa.

Käytännön toimia ohjaa tulostavoite. Tulostavoite, eli palvelun tavoite, riippuu asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Palvelu tulee räätälöidä asiakaskohtaisesti. Palveluohjaus ei kuitenkaan lopu silloin kun prosessi toimii, vaan oikeanlaisella palveluun ohjautumisella voidaan taata sujuva jatkumo asiakkaan tukemisessa läpi erilaisten toimintojen. Koko toimintaa tulee ohjata läpinäkyvyys ja viestinnän avoimuus. Palvelun laatu määräytyy asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Palvelun laadun takaa palveluohjaaja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Aikaansaatu palvelu tulee olla oikeudenmukaista, eli palveluohjaaja ei tarkastele asiakasta vain diagnoosien kautta, vaan luomalla luotta-

muksellisen suhteen ja tutustumalla asiakkaaseen. Palveluohjaus on toki yksilöllistä työtä, mutta yleisesti asiakas kiinnittyy myös johonkin asiakasryhmään. Palveluohjauksen voidaan todeta olevan rakenteellista työtä asiakkaan, asiakasryhmän, ammattihenkilöiden ja yhteiskunnan toimijoiden kesken.

Palveluohjaus on menetelmä, joka perustuu luottamussuhteeseen asiakkaan ja ammattihenkilön välillä. Palveluohjaus voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen. Asiakkaalle nimetään oma vastuuhenkilö, joka seuraa ja arvioi asiakkaan tilannetta ja tekee tarvittaessa muutoksia palveluihin. Tätä kutsutaan nimellä case management. Kuitenkin palveluohjaukseen liittyy vahvasti myös palveluiden koordinointi. Tämä tarkoittaa vastuuhenkilön arviota palveluiden tarpeesta yli hallinnollisten sektorirajojen ja tarvittaessa vastuuhenkilö muokkaa asiakkaan palvelut uudestaan, toki ammattihenkilöiden yhteistyössä ja vastuiden jakaminen huomioon ottaen. Tästä käytetään nimeä service coordination. Kolmas osa-alue on palveluiden innovointi. Palveluiden innovointia työstitään palvelumuotoilun kautta. Palvelumuotoilussa ei ole asiakkaiden etukäteen tyypittelyä, eikä joustamattomia palvelupaketteja, vaan asiakkaalle rakennetaan sellainen palvelun muoto mitä ei vielä ole. Palveluiden innovointi vaatii vahvaa ammatillista osaamista ja ymmärrystä palvelujärjestelmästä. Vaikuttava ja laadukas palveluohjaus tarvitsee hyviä vuorovaikutustaitoja, moniammatillista yhteistyötä ja verkostotyöskentelyä. (Laitinen ym. 2020, 61.)

4.3 Palvelujärjestelmän laadunhallinta

Palvelujärjestelmän laatu kuvaa palvelupolun onnistumista. Tätä voidaan mitata joko asiakkaan tai asiantuntijan näkökulmasta. Molemmat näkemykset tuottavat tietoa onko palvelu onnistunut vai ei. Palvelu käsitteenä on monitahoinen ja palvelukokemukseen vaikuttavat asetetut odotukset ja saavutetut tavoitteet. (Koivula ym. 2020, 78.) Tässä opinnäytetyössä kiinnitämme huomion palvelujärjestelmän laatuun nimenomaan asiantuntijan näkökulmasta.

Laatu ei synny sattumalta, joten siihen on organisaatiolla oltava laadunhallinta. Laadunhallinta tarkoittaa toimenpiteitä, joilla organisaatiota ohjataan haluttuun suuntaan laatuun liittyvissä asioissa. Laadunhallinnan käsitteitä ovat laadunhallintajärjestelmä, laatukäsikirja, laatupolitiikka, laatuvaatimukset, laadunvarmistus ja laadunohjaus. Laatua voidaan hallita erilaisilla työkaluilla ja me-

netelmillä. Laatutyökaluista on hyötyä silloin, kun toimintaa halutaan kehittää järjestelmällisesti. (Koivula 2020, 85.) Yksi laatumenetelmä on Lean-malli, joka on myös Sotek-säätiöllä käytössä.

4.4 Lean-menetelmä

Sotek-säätiöllä on toiminnassaan käytössä Lean-malli. Keskeisintä tässä ajattelumallissa, eli Lean-menetelmässä, on keskittyä vain sellaiseen toimintaan ja palveluun, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Lean-menetelmä tarkoittaa prosessien tarkastelua ja toiminnan kehittämistä. Lean-menetelmässä palveluprosessista poistetaan työn päällekkäistä ja moninkertaista tekemistä. Kaikkea turhaa asiakastyön siirtelyä ja odottelua pyritään välttämään. Lean-menetelmän tavoitteena on asiakkaan sujuva siirto organisaation eri yksiköiden, asiantuntijoiden ja toimipisteiden kautta kohti palvelun tavoitetta. (Koivula 2020, 96–97.)

Lean-menetelmässä tärkeää on muistaa se, että asiakas on kaiken keskipiste ja palvelun tuottaman arvon määrittelee asiakas. Kun asiakas on toiminnan keskipiste, tulee organisaation tietää ja todella ymmärtää mitä asiakas haluaa ja tarvitsee. Lean-menetelmässä organisaatio tunnistaa ja määrittelee arvoketjun, jonka avulla päästään asiakkaalle arvoa tuovan toiminnon äärelle. Kaikki ne toiminnot, jotka eivät tuo palvelulle asiakkaan kokemaa lisäarvoa, poistetaan, eli maksimoidaan tuotannon virtaus. Palveluprosessiin otetaan mukaan erilaisia palveluita vain silloin kun asiakas niitä tarvitsee, eli tällöin toteutetaan imuohjausta. Imuohjaus tarkoittaa reaaliaikaista toimintaa niillä osa-alueilla, jolla on merkitystä asiakkaalle. Lean-menetelmä pyrkii palveluprosessin täydellisyyteen. Erityisen tärkeää on se, että Lean-menetelmä pyrkii käyttämään kaiken mahdollisen luovuuden ja osaamisen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät tekevät koulustaan ja osaamistasoan vastaavaa työtä. (Koivula 2020, 96–97.)

Lean-mallissa korostetaan, että kokonaisuus on osiensa summaa suurempi. Erilaisia tekniikoita ja työmenetelmiä on ihan hyvä käyttää, mutta todellinen Leanin tuoma muutos edellyttää kokonaisuuden ymmärtämistä. Lean-mallissa kaikkien mielipiteellä on merkitystä eikä kenenkään tekemä työ ole toista vä-

häpätöisempää. Yhteisymmärrys kaikkien kesken on tärkeää, jotta muutosta saadaan aikaiseksi. (Suneja & Suneja 2017, 190–191, 207.)

Ennen tämä opinnäytetyön tutkimuksen ja ryhmähaastattelun tekemistä saimme tietää, opinnäytetyömme tutkimuskohteena olevan päivätoimintakeskuksen ohjaajilla on Lean-koulutuksia. Yleisesti Lean-malli toimii Sotek-säätiössä jatkuvan toimintojen kehittämisen ja parantamisen menetelmänä. Tämä opinnäytetyö sopiikin hyvin yhteen Lean-mallin kanssa, koska tämän tutkimuksen tavoite on kehittää palveluohjausta ja parantaa prosessin kulkua.

4.5 Asiakslähtöinen palveluohjaus

Palveluohjausta tehdään asiakaslähtöisesti. Asiakslähtöinen palveluohjaus onnistuu silloin, kun organisaatio on määritellyt palveluohjauksen riittävän laajasti ja selkeästi. Organisaation tulee toimia palveluohjauksen rakenteiden mukaisesti, ja sekä johdon että työntekijöiden tulee sitoutua palveluohjauksen mukaiseen toimijuuteen. Toimijoiden tulee olla avoimia itsearvioinnille, toisten mielipiteille ja erilaisille muutoksille, jotta palveluohjausta voidaan parantaa ja kehittää. Onnistunut asiakaslähtöinen palveluohjaus tarvitsee palveluohjaustyötä tekeviltä työntekijöiltä vastavuoroisuuden, osallistumisen ja oppimista asennetta. Asiakslähtöinen palveluohjaus on yhteistyötä yhteisiä sääntöjä noudattaen. Asiakslähtöinen palveluohjaus ei ole itsestäänselvyys jo aikaisemmin mainitun sektoroituneen ja monimuotoisen sote-palvelujärjestelmän vuoksi. Vaikka sote-uudistuksella tavoitellaankin toimivampaa asiakaslähtöistä työtä, on palvelupolku kuitenkin vielä pirstaloitunut. Tällöin organisaation suunnitelmallinen palveluun ohjaus on tärkeää. (Laitinen ym. 2020, 61.)

Kun puhutaan yksittäisestä palvelusta tai palvelutuotteesta, liittyy se kuitenkin yleisesti johonkin isompaan palvelukokonaisuuteen, josta puhutaan palveluprosessina tai palveluketjuna. Laajassa palvelukokonaisuudessa on mukana useita eri toimijoita ja palveluita tuottavia tahoja, kuten julkiset, yksityiset tai kolmannen sektorin organisaatiot. Näissä palvelukokonaisuuksien prosesseissa tärkeitä on asiakaslähtöisyys. Asiakslähtöisyyttä voidaan kuvata itsemääräämisoikeudella, osallistumisen mahdollistamisella, tasavertaisella kohtelulla ja kunnioittavalla vuorovaikutuksella. Asiakslähtöisyyttä on myös asiakkaan kohtaaminen yhdenvertaisena ja kokonaisuutena. Asiakas tulee olla proses-

sisä aktiivinen toimija, jonka kanssa mietitään juuri asiakkaan tarpeita vastaava palvelupaketti. Nämä asiakaslähtöisyyden periaatteet tulee ilmetä luonnollisena osana koko palveluprosessia, alusta loppuun saakka. (Hyväri 2017, 37.)

Asiakaslähtöisen palvelun periaatteita voidaan tarkastella asiakkaaksi tulemisen, palveluprosessin ja palvelukulttuurin osa-alueiden mukaan. Asiakkaan täytyy ymmärtää miksi ja mihin palveluun hän tulee asiakkaaksi. Asiakkaan täytyy tiedostaa omat tarpeet, oikeudet ja velvollisuudet. Kun palvelutapahtuma alkaa, on asiakas siinä itsenäinen toimija, joka tuo palvelutapahtumaan mukaan omat tarpeensa, voimavaransa ja tietoisuuden käsillä olevasta asiasta. Itse palveluprosessissa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua häntä koskevaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Myös palveluprosessin järjestäjällä on velvollisuus kerätä nämä tiedot asiakkaalta. Asiakaslähtöinen palvelukulttuuri ei saa olla vain sananhelinää, vaan sen tulee toteutua organisaation jokaisella tasolla. Asiakaslähtöinen johtamistyyli lähtee johtoportaasta ja etenee alas käytäntöön ja jokapäiväiseen työhön. (Hyväri 2017, 37.)

4.6 Asiakkaan osallisuus

Palveluohjauksen tulee olla asiakaslähtöistä, joten palveluohjauksen tärkein työmenetelmä on asiakas itse. Palveluohjaajan ja asiakkaan luottamuksellinen ja avoin suhde on toimivan palveluun ohjauksen ydin. Tarvekartoitukset ja muut mahdolliset työmenetelmät ovat kyllä hyviä, mutta toissijaisia. Menetelmät auttavat asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa, mutta palveluohjaajan on tärkeää tuntea hyvin myös muut toimijat palveluprosessissa. (Suominen & Tuominen 2007, 90.)

Palveluohjaajan ei tule tehdä päätöksiä pelkkien dokumenttien mukaan, vaan hänen tulee oppia tuntemaan asiakkaansa. Usein tarkastellaan vain asiakkaan ongelmia ja negatiivisia asioita, kun fokus pitäisi kuitenkin keskittää voimavaroihin ja positiivisiin puoliin. Paperilta luettuna asiakas voi olla ihan jotain muuta kuin hän todellisuudessa on. Kun asiakas saa itse kertoa mitä tulevaisuudessa tarvitsee ja mihin haluaa tukea, ovat asiakirjat vain taustatietona siihen mitä tällä hetkellä on. (Suominen & Tuominen 2007, 92–93.)

Yhteiskunnan on otettava huomioon vammaisten henkilöiden osallisuus, oikeudet ja muuttuvat tarpeet. On todettu, että osattomuuden tunnetta aiheuttaa kuulluksi tulemisen ongelmat, muuttuva ja täten tuntematon sote-palvelujärjestelmä, riittämättömät ja tarpeisiin vastaamattomat palvelut sekä heikko oma toimijuus. Vammaisuuden kirjo on laaja, joten palvelutkin ovat tällöin laajat ja ammatillinen erityisosaaminen nousee isoon rooliin. Palveluohjauksen tulee sisältää palveluiden erityisosaamista, joka sisältää myös lakisäädösten osaamisen. Vammaispalveluihin vaikuttavat lainsäädäntö, taloudelliset resurssit sekä erilaisten organisaatioiden toimintatavat. Erityisosaaminen tarkoittaa myös asiakkaiden oikeuksien tietämystä sekä oikeudenmukaista ja tasa-arvoista kohtelua. (Romakkaniemi ym. 2019, 173–175.)

Vammaisten henkilöiden osallisuuden toteutumisessa käytetään sekä ammatillista että inhimillistä harkintaa ja päätäntävaltaa. Vammaispalveluiden asiakkaiden asema on vahvistumassa. Tämä tarkoittaa vammaispalveluiden siirtymistä järjestelmäkulttuurista yhä enemmän kohti asiakaslähtöisempää ja subjektiivisempää palvelukulttuuria. (Romakkaniemi ym. 2019, 178.)

Vammaispalveluiden parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien, palveluohjaajien, ohjaajien ynnä muiden ammattihenkilöiden tulee ottaa monia asioita huomioon, kun he tekevät vammaiseen henkilöön kohdistuvia päätöksiä, arvioita, tukitoimia ja muita palveluprosessiin liittyviä asioita. Vammaispalveluiden asiakkaiden kanssa ammattihenkilöstö käyttää harkintaa ja tekee arviointia monien erilaisten vammaistyöhön liittyvien osa-alueiden mukaan. Kun otetaan huomioon myös asiakkaan osallisuus ja toimijuus, on olemassa paljon asioita, jotka vaikuttavat palveluprosessiin. Palveluohjauksen tulee ottaa huomioon terveydenhuollon lausunnot ja asiakkaan diagnoosi, toimintakyky sekä toimintarajoitteet, jotta vammaisen henkilön osallisuus toteutuu. Osallisuuden toteutuminen vaatii myös lainsäädännön tuntemista ja tietoa lakien soveltamisjärjestyksestä. Palveluohjauksen tulee huomioida myös eri hallintojen ja organisaatioiden toiminta, etuuksien yhteensovittaminen ja erilaisten palveluiden kokonaiskuva ja mahdollinen yhteensovittaminen sekä palveluiden koordinointi. Asiakkaiden yhdenvertaisuus, asiakkaan oikeuksien toteutuminen ja asiakkaan kokonaistilanteen tiedostaminen ovat osa asiakkaan osallisuuden toteutumista. (Romakkaniemi ym. 2019, 181.)

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän tavoite on olla asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus joka lisää palveluiden saavutettavuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Ratkaisu tähän on itsestään selvä: asiakasosallisuuden lisääminen. Asiakkaat ovat erilaisia ja heillä on erilaisia elämäntilanteita ja voimavaroja. Tarvitaan siis myös erilaisia osallisuuden muotoja. Osallisuudessa asiakkaan toimijuus on tärkeää ja siihen vaikuttavat sekä ulkoiset että sisäiset mahdollisuudet. (Laitinen ym. 2020, 69–70.)

Erilaisia osallisuuden muotoja vammaisen henkilön elämässä voidaan vahvistaa muun muassa tunnistamalla ja tukemalla vahvuuksia, antamalla mahdollisuus omien valintojen tekemiseen, tukemalla itsensä johtamista, vahvistamalla vaikuttamismahdollisuuksia ja toimintakykyä, tukemalla mahdollisuutta työntekoon ja toimintaan, vahvistamalla yhteisöön kuulumista ja sosiaalista vuorovaikutusta, kunnioittamalla tiedonsaantioikeutta ja itsemääräämisoikeutta sekä pitämällä yllä avointa vuorovaikutusta. Kokonaisuudessa osallisuudella tarkoitetaan siis yhteiskunnallista, toiminnallista ja yhteisöllistä osallisuutta. (Kari ym. 2020, 125, 131.)

Asiakkaan osallisuuden kokemusta voidaan mitata osallisuusindikaattorilla (Experiences of Social Inclusion Scale ESIS). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilta löytyy osallisuusindikaattorin kuvaus, kysymysten perustelut ja tausta, tulosten tulkinta sekä tietoa indikaattorin yhteyksistä muihin ilmiöihin. Osallisuusindikaattorin on kehittänyt Sokra-koordinaatiohanke. Osallisuudenindikaattorissa on kymmenen kysymystä, joihin vastataan joko osattomuuden tai osallisuuden kokemusten tuntemuksia. Indikaattori selvittää henkilön merkityksellisyyden kokemusta, sosiaalisia vuorovaikutustilanteita ja uskoa omiin mahdollisuuksiin. (Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta 2021.)

Osallisuuden kokemuksen mittaaminen on siksi tärkeää, koska osallisuuden kokeminen vaikuttaa henkilön koko muuhun elämiseen ja ajatuksiin. Osallisuuden kokemus voi olla sekä syy tai seuraus. Osallisuutta tulee edistää, ettei sen vaikutukset kohdistu negatiivisesti henkilön arkeen ja täten aiheuta negatiivisuuden kierrettä. Osallisuus tai osattomuus vaikuttaa, sekä negatiivisesti että positiivisesti, muun muassa elämänlaatuun, yksinäisyyteen, sosiaalisiin suhteisiin, terveyteen, toimintakykyyn, työkykyyn, työllisyyteen, koulutukseen,

toimeentuloon ja elintagoon. (Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta 2021.)

Kun halutaan mitata toimintakykyä, tarvitaan sen mittaamiseen erilaisia mittareita, testejä ja arviointimenetelmiä. Näitä ei kuitenkaan tule käyttää sattumanvaraisesti ja saatua tietoa tulee käsitellä asianmukaisesti. Mittaamisen yhteydessä tulee muistaa eettisyys, asiakasta arvostava ja tasa-arvoinen kohtelu. (Kari ym. 2020, 99.) Toimintakyvyn mittaamiseen sopivia ja tarkoituksenmukaisia mittareita ovat muun muassa ADL- ja IADL-toimintojen arviointimittarit, Toimi®-menetelmä, Keto, Psyto, Sulo, WHODAS.0, Työkykyarviointilomake ja Verkostokartta. Erilaisia mittareita tulee käyttää asiakastyössä vain silloin kun se on perusteltua ja etukäteen määriteltyä. Tulee varmistaa, että valittu mittari sopii käyttötarkoitukseensa ja asiakkaan kanssa tulee keskustella mittarin käytöstä. Mittareilla saadut tulokset eivät yksinään ole päätöksenteon peruste, vaan ne ovat yksi osatekijä kokonaisvaltaisessa asiakkaan tilanteen kartoittamisessa. Kun mittareita käytetään, tulee työntekijällä olla siihen saatu koulutus ja yhdenmukaiset käytänteet. (Kari ym. 2020, 99–102.)

Seppälän (2017, 78) mukaan tällä hetkellä paras suomalainen kehitysvammaisten henkilöiden toimintakykyä mittaava menetelmä on TOIMI®. Se on vammaispalveluiden käyttöön tarkoitettu laaja-alainen kuvaus vammaisen henkilön psykososiaalisesta toimintakyvystä. TOIMI®-menetelmässä tarkastellaan henkilön taitoja, voimavaroja, rajoitteita, toimintaympäristöä, ja täten pyritään luomaan kokonaiskuva henkilön selviytymisestä arjessa.

5 PALVELUTUOTANNON KEHITTÄMINEN

Palvelumuotoilua tarvitaan palvelutuotannon kehittämiseen. Tässä luvussa käsittelemme palvelumuotoilun osa-alueita työvälleinä palvelun kehittämisessä. Sosiaalihuollon rakenteellisella kehittämisellä tarkoitetaan palvelutuotannon edistämistä. Palvelutuotannon edistämisen tavoitteena on organisoida palvelu entistä paremmin. Kehittämisen kohteita voivat olla toiminnan edellytykset, erilaiset palvelumuodot, sidos- ja kohderyhmät sekä monimuotoiset yhteistyöverkostot. Palvelutuotannon edistämisen työkalu on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun tavoitteena on tuoda asiakkaan näkökulma palveluiden ke-

hittämiseen. Kun palvelumuotoilua sovelletaan sosiaalipalveluiden organisatioiden ja sisältöjen kehittämisessä, pitää asiakaslähtöisyyden lisäksi ottaa huomioon erilaiset rakenteelliset tekijät kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä. (Häyhtiö ym. 2017, 85–86.)

Sosiaalialan palveluita kuvastaa toiminnan monipuolisuus ja laajuus sekä alalle on tyypillistä erilaiset asiakaskontaktit. Sosiaalialalla näyttäytyy vahvat eettiset arvot ja periaatteet. Nämä seikat tulee ottaa huomioon, kun palvelumuotoilu tulee olemaan yksi suurista sosiaalialan kehittämisen menetelmistä. Sosiaalialaa kehitettäessä toiminnan tulee olla avointa ja yhteistä sekä asiakkaille että palvelun tuottajille. Kun kehittämiseen sitoutetaan kaikkia osapuolia osallistamalla, on kaikilla mahdollisuus vaikuttaa. Osallistaminen ja vaikutusmahdollisuudet luovat hyvinvointia. (Ahonen 2017, 108.)

5.1 Palvelumuotoilu

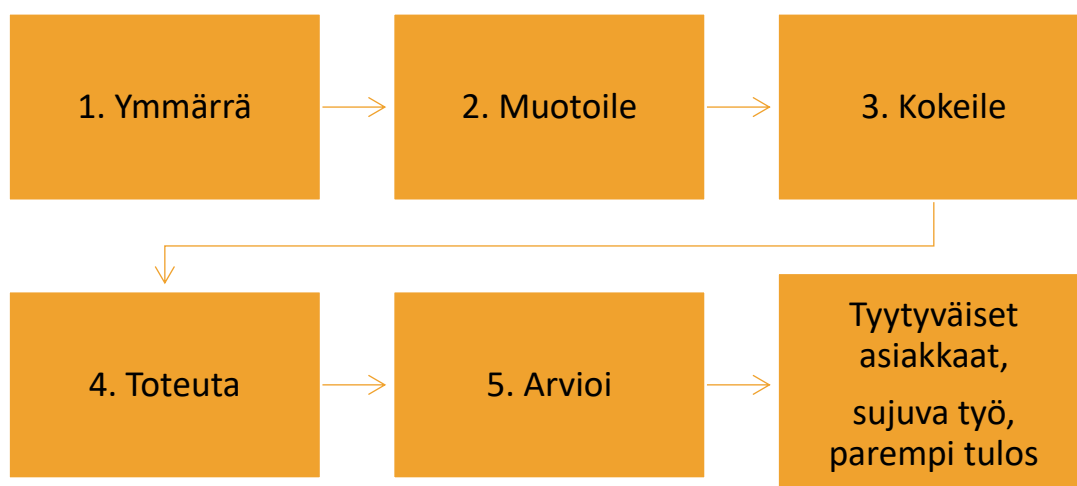
Kun palvelumuotoiluprosessi aloitetaan, tulee kerätä kaikki olemassa oleva tieto sekä asiakkaista että palveluntuottajasta. Palvelumuotoilun perusajatus on moniulotteinen tieto kaikista toimijoista. Palvelumuotoiluprosessi on kokonaisvaltaista erilaisten ihmisen toimintaa yhdessä, jonka tavoitteena on palvelun kehittäminen. Sekä palveluntuottajan organisaatiossa, että asiakaskunnassa, on erilaisia toimijoita, ihmisiä, jotka tuottavat palvelua tai joihin palvelu vaikuttaa. Palvelumuotoilussa tulee palveluntuottajan ja asiakkaan ymmärtää toisiaan. Ymmärryksen kautta on mahdollista parantaa palvelusta saatuja kokemuksia. Asiakkaan tarpeet eivät ole pysyviä, vaan ne muuntuvat jatkuvasti. Siksi asiakkaan osallistaminen palvelun kehittämiseen on välttämätöntä. (Mäkinen 2018, 39, 47.)

Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan ongelma. Palvelumuotoilun prosessin keinot ovat tiedonkeruu, palvelukuvaukset, uudet palveluratkaisut ja toteutukset sekä prosessin arviointi. Palvelumuotoiluprosessille on tyypillistä käytännönläheisyys, asiakaslähtöisyys ja yhdessä suunnittelu. Palvelumuotoilussa eritellään ja analysoidaan asiakkaiden kokemuksia. Tavoitteena on arvoa tuottava asiakaslähtöinen suunnittelu. Lopputuloksena on asiakkaan aikaisempaa parempi asiakaskokemus, organisaation kustannustehokkaampi toiminta ja kannattava liiketoiminta. Onnistuneen palvelumuotoilun edellytys

on mielenkiinto asiakkaan tarpeita ja ongelmia kohtaan, ja sitä kautta saatava kokonaisvaltainen asiakasymmärrys. (Häyhtiö ym. 2017, 92–93.)

Vaikkakin palvelumuotoilun lähtökohta on asiakkaan tarpeet, on syytä tarkastella myös sitä, mitä asiakkaan ja palveluntuottajan välillä tapahtuu. Tulee selvittää mitä kaikkea palvelun käyttämiseen liittyy, jotta palveluntuottaja saa selville, millaisen kokemuksen asiakas toivoo saavansa käyttäessään palvelua. (Mäkinen 2018, 59.)

Tarja Ahonen (2017, 74–75) on tehnyt erityisesti sosiaali- ja terveysalalle soveltuvan palvelumuotoiluprosessin. Palvelumuotoiluprosessi jaetaan viiteen eri osaan (kuva 4).



Kuva 4. Sosiaali- ja terveysalalle soveltuva palvelumuotoiluprosessi (Ahonen 2017)

Palvelumuotoiluprosessin alussa tulee palveluntuottajan ymmärtää mitä ollaan tekemässä, eli määrittellään aihe, kehittämisen kohde ja tavoitteet. Tämän jälkeen muotoillaan strategiaa, ideoidaan ja hahmotellaan uutta. Kokeiluvaiheessa tehdään ensimmäinen versio aiheesta, pilotoidaan ja arvioidaan mitä on saatu aikaiseksi. Toteutusvaiheessa tarkennetaan ja muutetaan konseptia pilotoinnista saatujen tulosten ja kokemusten perusteella sekä suoritetaan uuden palvelun lanseeraus. Lopuksi arvioidaan tulokset, eli saavutettiinko alussa asetetut tavoitteet. Kun prosessi on onnistunut, on sen lopputulos entistä tyytyväisemmät asiakkaat, sujuvampi työ ja parempi tulos.

5.2 Palvelumuotoilussa tarvitaan myös työntekijälähtöisyyttä

Useimmat sosiaalialalla työskentelevät ihmiset kokevat aitoa auttamisenhalua, ovat empaattisia ja haluavat luonnostaan hyvää toiselle ihmiselle. Joskus kuitenkin työntekijät voivat ulkoisten olosuhteiden kuten työstressin, asioiden sujumattomuuden tai muutosten tuoman epävarmuuden takia kadottaa auttamisen halun. Työntekijä saattaa kokea, ettei pysty tekemään työtään riittävän hyvin kiireen takia tai ettei pysty palveluprosessin kankeuden takia auttamaan asiakasta haluamallaan tavalla. Tämän takia tarvitaan palvelumuotoilussa myös työntekijälähtöisyyttä. Palvelumuotoilu on myös työntekijöiden työn kehittämistä. (Ahonen 2017, 111–113.)

Tärkeää on muistaa se, että ennen onnistunutta asiakaskokemusta tapahtuu onnistunut työntekijäkokemus. Tällöin palvelu onnistuu joka osa-alueella. Palveluohjauksessa puhutaan paljon asiakaslähtöisyydestä, mutta yhtä lailla siihen kuuluu myös työntekijäkokemus. Työntekijän kokemukset ovat riippuvaisia asiakkaan kokemuksesta, ja toisin päin. Organisaation tulisi nähdä työntekijöiden kokemukset yhtä arvokkaina ja merkityksellisinä, kuin asiakkaiden tarpeet. Hyvä palvelu kannustaa työntekijää toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelun tulisi kannustaa sekä työntekijöitä että asiakkaita toimimaan turvallisesti ja tuottavasti kohti yhteistä hyötyä tavoitellen. Kun palvelua kehitetään, tulee ottaa huomioon, että organisaatiolla on varaa toteuttaa sellainen palvelu ja asiakaskokemus, jonka he lupaavat. On oikein työntekijää kohtaan palkita hänet silloin kun hyvä palvelu toteutuu. Hyvä palvelu on hyvä kaikille: asiakkaalle, työntekijöille, organisaatiolle ja koko yhteiskunnalle. (Downe 2020, 174–182.)

Palvelumuotoiluprosessi tulisi olla suunniteltu niin, että jokainen siihen osallistuva hyötyy siitä. Osallistujat ovat asiakas, palvelun tarjoaja ja palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja, työntekijä, viihtyy hyvin suunnitellussa ja tuotetussa palveluprosessissa. Työntekijä kokee, ettei hänellä ole turhaa työtä, joten aikaa säästyy itse asiakastyöhön ja se tuottaa lisäarvoa (tulosta) yritykselle. Kun palvelun tarjoaja, organisaatio, satsaa tyytyväisiin asiakkaisiin, on tällöin myös työyhteisö tyytyväinen ja työprosessi on toimivaa. Työyhteisön hyvinvointi ja työn sujuminen vähentävät työstressiä. (Ahonen 2017, 75.)

Kun palvelua mietitään kokonaisvaltaisesti, yhtä tärkeää kuin asiakaskokemukset ovat, ovat myös työntekijäkokemukset. Organisaation tulee miettiä, miten työntekijä kokee palvelun tuottamisen. Parempi asiakaskokemus ja parempi työntekijäkokemus ovat siis sidoksissa toisiinsa. Nämä yhdistämällä saadaan parempaa liiketoimintaa. Kannattavan ja toimivan liiketoiminnan seurauksena organisaatio on osa osana yhteiskuntaa. Toimiva organisaatio tekee vastuullisia valintoja ja positiivisia vaikutuksia yhteiskuntaan. (Huczkowski 2020).

Työntekijäkokemuksia tutkittaessa tulee miettiä mitä palveluita organisaation sisällä työntekijät tarvitsevat, jotta he voisivat tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla, saaden hyviä työntekijäkokemuksia. Työntekijäkokemuksia parantaessa tulee miettiä myös esteitä, jotka saattavat olla hyvän työntekijäkokemuksen esteenä. Onko esteenä tiedon tai viestinnän puute, ohjeistuksen vajavaisuus, työntekijän epätietoisuus kehityksessä palautteen puuttuessa, vai jokin muu? Työntekijäkokemuksia tarkastellessa ja kehittäessä organisaatio sitouttaa ja kehittää työntekijöitään omaan toimintaansa. Hyvät ja tyytyväiset työntekijät ovat arvokkaita asiakaskokemuksen onnistumisessa. Organisaatio voi siis olla, ja tuleekin olla, yhtä aikaa sekä asiakaslähtöinen että työntekijälähtöinen. (Huczkowski 2020).

5.3 Palvelun vaikuttavuuden arviointi

Vaikuttavuudella tarkoitetaan palvelun tavoitteen saavuttamista. Kun käsitellään palvelun vaikuttavuutta, tulee tarkastella, onko asiakkaan saama palvelu ollut toimivaa ja onko sillä saavutettu toivottu vaikutus. Yleensä sosiaalialalla toivottu vaikutus on ollut asiakkaassa tapahtuneet muutokset. Tärkeää vaikuttavuuden arvioinnissa on ymmärtää tavoitteet ja odotukset, mikä on lopputulos ja millä keinoin osoitetaan se, että tavoitteet on saavutettu. Haasteena vaikuttavuuden arvioinnissa on todentaa palvelun vaikutus, koska kyse on asiakkaasta, henkilöstä, jonka elämässä on paljon muitakin muuttuvia ja vaikuttavia asioita kuin saatu palvelu. Sosiaalisissa palveluissa vaikuttavuutta arvioidaan tarkastelemalla mikä kenenkin kohdalla toimii ja missä olosuhteissa. Palvelun vaikuttavuutta voidaan arvioida suoritusten seurannaisvaikutusten (effect), aikaansaajien suoritusten vaikutusten (efficacy) tai ihmisten ja taloudellisten voimavarojen (effectiveness) puitteissa. (Koivula 2020, 102–104.)

Sosiaalihuoltolain 15 § säännöksessä mainitaan sosiaalityön asiakas- ja asi-
antuntijatyö, jossa rakennetaan yksilölle palvelukokonaisuus yhdessä muiden
toimijoiden ja palveluiden kanssa sekä seurataan palvelun toteutumista ja vai-
kuttavuutta. Åbo Akademin dosentin Pekka Kettusen (2017) kirjoittamassa
raportissa todetaan, että palvelun vaikuttavuus merkitsee sitä, että palvelu saa
aikaan tuloksia. Palveluprosessissa on Kettusen mukaan kaksi osaa: palvelun
tuottaminen ja palvelun aikaansaama tulos. Kun arvioidaan vaikuttavuutta,
selvitetään nimenomaan ne palvelumenetelmät, jotka tuottavat hyviä tuloksia.
Kun palvelu täyttää sille asetetun tavoitteen ja aikaansaa halutun muutoksen,
voidaan palvelun todetun olevan vaikuttava.

Tavoitteiden toteutumista (tulosta) tulee voida jotenkin arvioida ja/tai mitata,
jotta palvelun vaikuttavuutta voidaan arvioida. Ennen vaikuttavuuden arviointia
tulee selventää palvelun tavoitteet, suunnitellut toimenpiteet ja odotettavissa
olevat tulokset. Sosiaalialalla tulosta voidaan kutsua asiakasmuutokseksi.
Asiakasmuutoksen tuloksia ovat esimerkiksi muutokset asiakkaan työttömyys-
tilanteessa, käyttäytymisessä, toimintakyvyssä, asenteessa, yhteenkuuluvuu-
dentunteessa tai itsensä arvostuksessa. Vaikuttavuuden arvioinnissa asia-
kasmuutoksissa tulee ottaa huomioon mikä vaikuttaa mihinkin, milloin ja mi-
ten, sillä sosiaalialalla kyseessä on ihminen, jonka elämässä on paljon erilai-
sia arjessa vaikuttavia asioita. Vaikutusta tulee tarkastella suhteessa muihin
ihmisen elämässä vaikuttaviin tekijöihin. Kun saavutetaan tavoitteita (tuloksia),
on todistetusti aikaansaatua palvelun vaikutusta. (Kettunen 2017.)

Erittäin tärkeää on huomioida se, että palvelua ja sen vaikuttavuutta tulee ar-
vioida sekä asiakkaan että organisaation näkökulmasta. Asiakkaan osallisuus
on tärkeää, mutta tärkeää on myös taloudellinen merkitys: kun palvelun laatua
ja tulosta arvioidaan ja sitä pyritään kehittämään, on se myös toimintaa, joka
tekee prosessista taloudellisesti kannattavaa. Vaikuttavuuden arvioinnissa on
myös eettinen merkitys, joka tarkoittaa, että palveluntarjoajan ammattilaisuus-
teen kuuluu toimintatapojen kriittinen tarkastelu ja kehittäminen. (Kettunen
2017.)

Kun puhutaan vaikuttavuudesta, tarkoittaa se myös arviointia. Arviointi on toi-
minnan järjestelmällistä arvon määrittelyä, jota ohjaa aina ennakkoon asetetut
tavoitteet ja tarkoitus. Arvioinnin avulla voidaan osoittaa, mitkä tavoitteet on

saavutettu ja samalla se tuottaa tietoa siitä, miten toimintaa voisi kehittää yhä paremmaksi ja toimivammaksi. Arvioinnin tulee olla suunnitelmallista ja johdonmukaista, jotta se tuottaa luotettavaa tietoa toiminnan kehittymisestä eteenpäin. Arviointia voidaan toteuttaa monin eri tavoin ja siinä on monia erilaisia ulottuvuuksia. (Koivula ym. 2020, 98.)

Reflektio on yksi arviointitapa. Reflektio on osa prosessiarviointia ja sitä voidaan tehdä joko yksin tai ryhmässä. Itsearviointia käytetään organisaatiossa silloin, kun toimintaa arvioidaan suhteessa asetettuihin yhteisiin laatutavoitteisiin. Prosessiarvointi puolestaan kohdistuu siihen, miten organisaatiossa toimitaan. Tulosarviointi ei saa olla vain määrällisen tuotoksen arviointia, vaan tulosta voi olla myös palvelusta saatu hyöty ja asiakkaan kokema arvo. Kun arvioidaan vaikutuksia, niin tällöin arviointi tapahtuu pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi missä tilanteessa asiakas on kuuden kuukauden kuluttua. Kun arvioidaan vaikuttavuutta, niin arvioidaan nimenomaan palvelun toimintaa ja siinä käytettyjä työmenetelmiä. Vaikuttavuuden arviointi liittyy siis näyttöön perustuvaan toimintaan, jossa tarkastellaan mistä ja miten saavutetut tulokset johtuivat. (Koivula ym. 2020, 99.)

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän tutkimuksen tavoite on tuottaa uutta tietoa toimeksiantajalle. Tutkimuksen aihe on tullut toimeksiantona Sotek-säätiöltä. Tutkimuksen kohde on yksi Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksista, jonka asiakkaat ovat täysi-ikäisiä kehitysvammaisia henkilöitä. Haastatteleamalla tämän Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksen ohjaajia pyrimme selvittämään, mikä on asiantuntijoiden näkökulma kyseisen päivätoimintakeskuksen palveluohjausprosessista. Tässä päivätoimintakeskuksessa toimii ammatilliselta koulutukseltaan lähihoitajia, hoiva-apulaisia, kaksi sosionomia ja kaksi sairaanhoitajaa. He toimivat nimikkeillä työhönvalmentaja, työvalmentaja, ohjaaja tai hoitoapulainen. Käytämme tässä opinnäytetyössä heistä yhteistä nimitystä *ohjaaja*. Tekemällä teemahaastattelun ryhmähaastatteluna tutkimme, miten ohjaajat kokevat palveluohjauksen toimivuuden ja kokevatko he työnsä sujuvaksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Tarkastelemme, vastaako nykyinen palveluohjausprosessi päivätoimintakeskuksen vammaisten ja kehitysvammaisten asiakkaiden tarpeita ja toteutuuko asiakkaan osallisuus. Pyrimme saamaan vastauksia, miten palveluohjausproses-

sia tulisi kehittää, jotta se vastaisi yhä paremmin asiakkaan tarpeita ja olisi entistä toimivampi.

Tutkimuksen tavoitteiden pohjalta tutkimuskysymyksiksi muodostui:

Miten Sotek-säätiön asiantuntijat kokevat palveluohjauksen toimivuuden?

Miten palveluohjausprosessi ottaa huomioon asiakkaan osallisuuden, tarpeet ja voimavarat?

Miten nykyistä palveluohjausprosessia voisi kehittää?

Tutkimuksen lähtökohtana on käytännön tarve ja sen merkitys. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa työn kehittämisen kannalta uutta tietoa toimeksiantajalle. Tutkimuksessa on selvä hyötynäkökulma. (Vilka 2015, 52.) Pyrimme olemaan tutkimuksen hyötynäkökulman asiantuntijoita ja ongelmaratkaisijoita. Tässä tutkimuksessa tarkastelemme, miten palveluohjausprosessi toimii nyt käytännössä. Pohdimme, miten se voisi toimia yhä paremmin jatkossa molempien, sekä asiantuntijoiden että asiakkaiden, kannalta.

Opinnäytetyön aihe on siksi tärkeä, koska tarkastelemalla ja tutkimalla Sotek-säätiön nykyistä palveluohjausprosessia, voimme auttaa kehittämään palvelua entistä toimivammaksi, tehokkaammaksi ja asiakaslähtoisemmäksi. Vastauksia etsimme Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksen ohjaajista kootun asiantuntijoiden ryhmähaastattelun avulla, kysymällä onko palveluprosessi vammaisasiakasryhmälle toimiva ja miten sitä tulisi kehittää. Tutkimustulosten perusteella teemme kehitys- ja parannusehdotuksia sekä nostamme esiin mikä nykyisessä palveluohjauksessa on toimivaa. Tutkimus on laadullinen tutkimus.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohde on Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksen palveluohjausprosessin tarkastelu asiantuntijan näkökulmasta. Tarkastelemme, miten päivätoimintakeskuksen palveluohjausprosessi ottaa huomioon kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden, tarpeet ja voimavarat. Tutkimuskysymykset liittyvät palveluohjauksen toimivuuteen ja sen kehittämiseen sekä kehitysvammaisten asiakkaiden tarpeisiin. Vastaukset ja kehittämisajatukset ovat Sotek-säätiön asiantuntijoiden päivätoimintakeskuksen ohjaajien mielipiteitä ja näkemyksiä nykyisestä palveluohjauksesta. Vastauksien sisältö

on moniulotteinen ja pohtiva. Kanasen mukaan (2015, 64–65) koska tutkimuskysymykset ovat avoimia, on tutkimusote laadullinen, eli kvalitatiivinen. Näin ollen laadullinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymykseen: ”*Mistä tässä on kyse?*”

Ennen kuin aloitimme tutkimuksen teon, teimme toimeksiantosopimuksen Sotek-säätiön kanssa. Ennen tutkimuksen aloitusta ja ryhmähaastattelua, ja oimme tiedotteen opinnäytetyöstämme sähköpostitse (liite 2) ja pyysimme jokaiselta ryhmähaastatteluun osallistuvalla haastateltavalta suostumuksen osallistua tutkimukseen (liite 3).

Laadullisen tutkimuksen aineistokeruumenetelmät ovat dokumentit, havainnointi ja teemahaastattelut (Kananen 2015, 65). Tämän opinnäytetyön kohteena on tarkastella päivätoimintakeskuksen palveluohjausprosessia nimenomaan asiantuntijoiden, eli ohjaajien näkökulmasta, joten teemme aineistonkeruun teemahaastattelulla. Olisimme voineet kerätä aineistoa myös havainnoimalla, eli perehtymällä ja osallistumalla konkreettisesti koko Sotek-säätiön palveluohjausprosessiin pitkällä aikavälillä, mutta tämä olisi vaatinut paljon enemmän aikaa ja resursseja, joten se ei ollut tämän opinnäytetyön aikataulun puitteissa mahdollista.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on tapa, jolla saadaan syvällisempää tietoa vastaajien näkökulmista aiheeseen. Laadullisessa tutkimuksessa sekä kuvaillaan että ymmärtämään aihetta ja ongelmaa. Kun ongelma, eli tutkimuskohteena oleva ilmiö ymmärretään, voidaan sen pohjalta kehittää sitä selittäviä olettamuksia ja teorioita, miten kyseessä oleva ilmiö toimii. Laadullinen tutkimus on joustava. Siinä voidaan edetä tilanteen mukaan ja tehdä matkan varrella erilaisia olettamuksia, jotka sitten voivat myöhemmin kumoutua. (Kananen 2015, 70–71.)

Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirre on merkitysten tarkastelu. Tämän opinnäytetyön tutkimukseen sisältyy merkitysten tarkastelua. Merkitykset ovat luonteeltaan sosiaalisia ja ihmisen välillä tapahtuvia. Merkitykset voi olla joko kokemuksiin ja/tai käsityksiin liittyviä. Tulee muistaa, että kokemus on aina henkilön omakohtainen ja hänen oma näkemys. Merkityksiä voidaan

määritellä usealla eri tavalla, mutta tässä tutkimuksessa merkityksellä tarkoitetaan toimintaa, tapahtumia ja päämäärien asettamista. (Vilkkä 2015, 118.)

7.1 Laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessi

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on se, ettei tutkija oikeastaan tunne tutkittavaa ilmiötä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Siksi tutkimusaineistoa olisi syytä kerätä niin kauan, että tutkimusongelma ratkeaa. Kerättävä aineisto kyllään-tyy, eli saturoi, jossakin vaiheessa. Tämä tarkoittaa sitä, että uusi aineisto ei tuota enää uutta tietoa ja ymmärrystä ongelman ratkaisuun. (Kananen 2015, 128.) Meillä on tutkimushaastatteluun ennakkoon valikoitunut Sotek-säätiön asiantuntijoiden joukko. Tällä opinnäytetyön tiukalla aikataululla ja meillä käytössä olevilla resursseilla emme olisi pystyneet haastattelemaan kaikkia Sotek-säätiön työhönvalmentajia, työvalmentajia, ohjaajia ja hoitoapulaisia, koska heitä on yli 30 ja he työskentelevät eri toimipisteissä Kymenlaakson ja Itä-Uudenmaan alueella. Meidän saamamme tutkimusaineisto ei siis saturoi, vaan vastaukset ovat valittujen haastateltavien näkemyksiä, jonka avulla pyrimme ymmärtämään ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessi ja aineiston käsittelyvaiheet ovat Kanasen (2015, 128) mukaan (kuva 5):



Kuva 5. Laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessi (Kananen 2015)

Tutkimustyö lähtee liikkeelle aiheen valinnalla. Tämän jälkeen päätetään tutkimusongelma: mitä tutkitaan ja miksi. Tutkittavan aiheen ja aineiston pohjalta päätetään, miten aineistoa kerätään ja mitkä tutkimusmenetelmät ovat. Ennen varsinaista käytännön tutkimustyötä tutustutaan aihetta käsittelevään teoriaan ja sen menetelmiin. Kun tutkimuskohde on valittu, aloitetaan aineiston keruu. Aineiston keruun jälkeen saatu aineisto analysoidaan. Aineiston kerääminen ja aineiston analysointi ovat käytännön työtä. Lopuksi tulokset analysoidaan sekä tehdään johtopäätökset, pohdinta ja kehittämissuhteet.

7.2 Teemahaastattelu ryhmähaastatteluna

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne ennalta mietittyjen teemojen pohjalta. Yksinkertaisuudessaan teemahaastattelu sisältää teemoja ja haastatteluita. Teemahaastattelu on vuorovaikutusta haastateltavan ja tutkijan kesken, eli tiukkaa kysymysten asettelua ja teemoittamista ei voida vaatia. Vuorovaikutus, sisältö ja keskustelun järjestys ovat vapaat ja joustavat, mutta käsiteltävät aiheet (teemat) ennakkoon mietitty ja päätetty tutkijan toimesta. (Kananen 2015, 144–145.) Tässä opinnäytetyössä teimme haastattelut strukturoimattomana teemahaastatteluna, eli asetimme ennakkoon ne teemat, joista haastattelun aikana keskustelimme.

Teemahaastattelun teemat pyörivät ilmiön ympärillä. Haastateltavat valitaan sen pohjalta, joita ilmiö ja käsiteltävä ongelma koskettavat. Laadullisessa tutkimuksessa ei puhuta tilastotieteellisestä otannasta. Haastatteluun valitaan ne henkilöt, jotka tietävät ilmiöstä eniten. Haastattelun kohteeksi valitaan ilmiön kannalta tyypilliset tapaukset, eli ne, jotka ovat ilmiön kanssa eniten tekemisissä. Teemahaastattelu voidaan suorittaa joko yksilöhaastatteluilla tai ryhmähaastattelulla. Ryhmähaastattelu vaatii haastattelijalta tarkkaavaisuutta ja kykyä pitää keskustelu tasapuolisena. Kun tutkimuksen aihe ei ole arkaluonteinen eikä kenenkään henkilökohtainen asia ja sen näkökulma on ammatillinen, voi haastattelun suorittaa ryhmähaastatteluna. (Kananen 2015, 146, 148–149.)

Teemahaastattelussa voi keskustelun edetessä tehdä tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä, perustuen siihen, miten keskustelupolku etenee. Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavan tulkintoja merkityksistä. Teemahaastat-

telussa merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa ja niitä peilataan keskustelun lomassa ennalta asetettuun tutkimusongelmaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa, tutkimuksessa eri puhuta otoksesta, vaan teoreettisesta otannasta. Tarkasteltaessa ilmiötä, valitaan havaintoyksiköksi ilmiön kannalta tyypillinen tapaus. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdysssä tutkimuksessa ei tehdä otoksia eikä laadullisen tutkimusaineiston koolla ole väliä, vaan tärkeämpää on tutkimuskohteen laatu. Näistä syistä laadullisessa tutkimuksessa puhutaan ennemminkin harkinnanvaraisesta näytteestä, joka tehdään ennalta päätettyjen harkintakriteerien avulla. (Kananen 2015, 146; Vilkka 2015, 150–151.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan laadullinen tutkimus kuvaa ja pyrkii ymmärtämään toimintaa. Laadullinen tutkimus pyrkii antamaan myös teoreettista tulkintaa aiheelle. Tämän pohjalta laadullisessa tutkimuksessa haastatellaan sellaisia henkilöitä, joilla on tutkittavasta aiheesta riittävä tieto tai kokemus. Tärkeää on siis se, että haastateltavia ei valita satumanvaraisesti, vaan harkitusti ja tarkoituksen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena oleva toiminta on Sotek-säätiön vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessi. Katsoimme palveluohjausprosessin olevan ryhmätoimintaa ja yhteistyötä ammattilaisten kanssa, joten teimme haastattelun ryhmähaastatteluna. Kysyimme ryhmähaastattelun avulla viiden Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksen ohjaajan mielipiteitä, näkemyksiä ja parannusehdotuksia liittyen palveluohjausprosessiin. Teemahaastattelussa tuli esille erilaisia keskustelupolkuja. Keskustelussa nousi esille uusia asioita ja aiheita keskusteltavaksi. Vastaukset olivat moniulotteisia ja pohittavia. Teimme yhden ryhmähaastattelun ja siihen osallistui viisi haastateltavaa, joten aineiston kylläntymistä, eli saturaatiota, ei tapahtunut.

Ryhmähaastatteluun valikoitui kokenut asiantuntijoiden joukko päivätoimintakeskuksen ohjaajista. Haastateltavilla oli laaja-alainen käsitys tutkimuksen kohteesta, eli vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessista. Varasimme aikaa ryhmähaastatteluun 1,5h. Tämä aika riitti, sillä haastateltavat olivat aktii-

visia ja motivoituneita osallistumaan. Ryhmähaastattelun suoritimme Teams-sovelluksen kautta etäyhteydellä, koska koronarajoitukset tekivät kasvokkain tapaamisen haasteelliseksi. Meitä oli kaksi tutkijaa (haastattelijaa), joten saimme kirjattua ja huomioitua kaiken tarpeellisen. Lisäksi äänitimme ryhmähaastattelun Teams-sovelluksen tallenteelle myöhempää aineistoon palaamista ja analysointia varten.

7.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Teemahaastatteluna kerätty aineisto on haastatteluaineistoa. Teemahaastattelussa tärkeää on sisältö- ja tilanneanalyysi. Teemoihin kohdistunutta haastattelua on helppo analysoida teemoittain. Haastatteluaineiston litterointi prosositiotasolla tarkoittaa haastattelun ydinsisällön ja sanoman kirjaamista ylös. Haastatteluaineisto tiivistetään eri asiasisällöiksi ja segmenteiksi. Yhtä näkökulmaa voidaan kutsua myös filtteriksi. (Kananen 2015, 160–161, 163, 170.)

Analysoimme ja käsittelimme saadun haastatteluaineiston. Äänitimme ryhmähaastattelun tallenteeksi ja käsittelimme sitä litteroimalla prosositiotasolla, eli tiivistimme haastattelun ydinsisällön ja kirjoitimme ydinsanomana muistioksi. Haastattelimme asiantuntijoita heidän työhön liittyvässä aiheessa. Toki haastatteluissa tuli ilmi jokaisen haastateltavan asiantuntijan persoona ja mielipiteet, mutta nyt emme käsitelleet ilmiötä persoonien näkökulmasta, vaan asiantuntijan työprosessin näkökulmasta. Pidimme tarkastelussa vain yhden filterin: tarkastelemme palveluohjausprosessia nimenomaan asiantuntijan, eli päivätoimintakeskuksen ohjaajan, näkökulmasta.

Tämä laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiirinen tutkimus, koska tutkimuksessa ei tule ilmi yksittäisten henkilöiden vastaukset eikä yksittäistä vastaajaa tunnusteta. Tämä liittyy myös tutkimuksen etiikkaan, eli tutkimus nojaa vastaustensa pohjalta haastateltavien vastauksiin, mutta vastauksista ei voida tunnustaa sen antajaa. Tulosten analysoinnin ja johtopäätöksen kirjoittamisen jälkeen tulee tuhota haastattelun tallenne, litteroitu teksti ja muistiot. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27.)

7.4 Eettisyys ja luotettavuus

Tämän opinnäytetyön tutkimus on työelämän tutkimus, eli emansipatorinen tutkimus. Emansipatorinen tutkimus on eri toimi- ja ammattialojen toimintaa ja ajattelutapoja edistävää tutkimusta sekä tuloksia. Tällainen tutkimus tuottaa työelämään uusia näkökulmia ja ideoita. Tavoitteena on auttaa työyhteisöä näkemään asioita uudella tavalla ja luomaan uutta. Tästä syystä emansipatorisen tutkimuksen tulee olla erityisesti eettisesti kestävä, sillä täytyy varmistaa, ettei työelämä käytä tuloksia väärin. Tutkijat eivät voi tietää miten työelämä käyttää tuloksia. Tästä syystä saadut tutkimustulokset tulee esittää tutkimusaineistossa eettisesti niin hyvin, ettei niistä ole haittaa toimeksiantajalle. (Vilkka 2015, 46–47, 51.)

Tutkimuseetiikkaan kuuluu myös tutkimusaineistoja koskevat hyvät tavat liittyen muun muassa aineistojen säilyttämiseen ja tutkittavien anonymiteettiin (Vilkka 2015, 47). Tutkimukseen osallistuvat haastateltavat säilyivät anonymoineina ja haastattelunauhoituksen, muistiinpanot sekä litteroidun tekstin tuhosimme heti kun aineisto oli saatu käsiteltyä. Kyseessä oli organisaation toimeksianto, joten pidimme huolen, ettei aineisto joutunut väärin käsiin ja että tietoturva säilyi läpi tutkimuksen ja koko opinnäytetyöprosessin.

Tässä tutkimuksessa käytimme hyvää tutkimuseetiikkaa, eli noudatimme yleisesti sovittuja hyvätavan sääntöjä. Hyvä tutkimuseetiikka liittyy toimintaan kollegoiden, toimeksiantajan, tutkittavien kohteiden ja muun lukijakunnan sekä yleisön kanssa. Tutkimuksen aikana tulee toimia eettisesti hyvien pelisääntöjen mukaan, eli suorittaa tutkimus hyvää tieteellistä käytäntöä käyttäen. (Vilkka 2015, 41, 49–50.) Olemme vastuussa tekemästämme tutkimuksesta, joten meidän tulee varmistaa koko työskentelyprosessin aikana hyvä tieteellinen avoimuus. Haluamme varmistaa tutkimuksen jatkuvuuden, joten koko opinnäytetyö on julkinen. Tiedot ovat vapaasti luettavissa ja jatkokäytettävissä uuden tutkimuksen lähtökohdaksi. Nyt tutkimme palveluohjausprosessia asiantuntijan näkökulmasta, joten seuraava tutkimus olisi loogista olla saman aiheen käsittelyä asiakkaan näkökulmasta. Tällöin Sotek-säätiön vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessia tarkasteltaisiin haastatteleamalla vammaisia ja/tai kehitysvammaisia asiakkaita. Kahta näkökulmaa vertailemalla olisi

mahdollista kehittää palveluohjausprosessia entistä toimivammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Tutkimuksessa tulee pyrkiä toimimaan ja kirjoittamaan tutkimuksen teoreettisen toistettavuuden periaatteen mukaan. Tällöin taataan, että toimeksiantaja ja muu lukija ymmärtävät tutkimuksen kulun, sisällön ja kielen. Tutkimus tulee tehdä rehellisesti ja täsmällisesti tutkimussuunnitelmaa noudattaen. Teorian ja lähdeviittauksia käyttö tulee miettiä huolellisesti ja tarkasti, jotta hyvää tieteellistä käytäntöä noudatetaan silläkin saralla. (Vilka 2015, 45.) Toteutimme opinnäytetyönprosessin ennakkoon tehtyä aikataulua ja tutkimussuunnitelmaa, teoreettista toistettavuutta sekä hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen.

Kun tutkimus kohdistuu ihmiseen, ottaa tutkimuksen eettiset ohjeet kantaa erityisesti ihmiseen ja inhimilliseen toimintaan. Tutkimuksessa tulee erityisesti ottaa huomioon yksityisyyden suoja. Tutkimusaineistossa eikä tulosten analysoinnissa saa näkyä vastaajan henkilötiedot. (Arene 2020, 8.) Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin ryhmähaastatteluna Teams-sovelluksen kautta, kaikilla oli tietokoneen kamerat päällä ja näimme toisemme. Täten tutkimuskohteella tieto siitä, että häntä haastatellaan. Ennakkoon olimme tiedottaneet haastateltaville, että ryhmähaastattelun vastauksien tavoitteena on saada tutkimustietoa. Tutkimustulokset julkaistaan siten, ettei vastaajaa voi tunnistaa. Kun emme enää tarvitse haastattelun tallennetta ja muistiinpanoja, tuhosimme ja poistimme ne.

Opinnäytetyömme luotettavuus (reliabiliteetti) perustuu siihen, että tutkimuskohde ja tutkittu materiaali ovat yhteensopivia. Tutkimuksen luotettavuutta voi tarkastella laadullisessa tutkimuksessa ilmetä inhimillisten virheiden kautta, eli esimerkiksi asioiden ymmärtämisessä toisella tavalla, muistamattomuudella tai kirjauksen virheissä. Ryhmähaastattelun äänittäminen tallenteelle on järkevää, jotta tutkija pystyy palaamaan ja analysoimaan vastauksia mahdollisimman totuudenmukaisesti. Tutkijan on tärkeää tiedostaa mahdolliset satunnaisvirheet, jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana. (Vilka 2015, 194.) Tutkimme palveluohjausprosessia ja haastattelimme siinä työskenteleviä asiantuntijoita. Tutkimusotos edusti ennakkoon valittua otosta Sotek-säätiön päivätoimintakeskuksen ohjaajien joukosta. Rajasimme viimeistään tutkimusaineiston analysointivaiheessa epäoleelliset tekijät sivuun, mutta toki ymmärrämme,

että silti jotain oleellista on voinut jäädä pois. Inhimillisyys ja erehtyvyys ovat aina mahdollisia. Keskitymme Sotek-säätiön vammaisten asiakkaiden palveluohjausprosessiin: prosessissa siinä toimiviin ja toimimattomiin tekijöihin asi-
antuntijoiden näkökulmasta. Ymmärrämme, ettei tutkimustuloksia voi verrata toiseen organisaatioon, sillä saadut tutkimustulokset ovat tuloksia nimen-
omaan Sotek-säätiön organisaatiossa.

8 TULOKSET

Ryhmähaastattelusta saatuja vastauksia käsitelimme aiheittain, eli teemoit-
tain. Teimme sisältö- ja tilanneanalyyseja. Ennen ryhmähaastattelua meillä oli
ennakkoon tiedossa oleva tiedonkulullinen haaste ohjausprosessissa. Päivä-
toimintakeskuksessa koettiin tiedonkulku päivätoiminnan ja asiakkaan asu-
misyksikön välillä haastavaksi. Ennen päivätoiminnassa oli jokaisella asiak-
kaalla käytössään reissuvihko, joka kulki asiakkaan laukussa tai repussa
asumisyksikön ja päivätoimintakeskuksen välillä. Nykyään reissuvihko on päi-
vitettyjen tietoturvasäädösten mukaan tietoturvariski ja sen käytöstä on suu-
rimmaksi osin luovuttu noin vuosi sitten. Tämän seurauksena tieto ei nyt kulje
sujuvasti asumisyksikön ja päivätoiminnan välillä. Tästä syystä joskus haastei-
ta aiheuttaa esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn lasku edellispäivän sairaus-
kohtauksen vuoksi (kotona) ja tästä syytä annettu lääke vaikuttaa myös seu-
raavana päivänä (päivätoiminnassa) asiakkaan vireystilaan. Jos asiakas jää
pois päivätoiminnasta esimerkiksi usean viikon ajaksi, ja kun hän palaa, niin
päivätoimintakeskuksen ohjaajan olisi hyvä tietää, mikä tilanne asiakkaalla on,
eli onko jokin asia ja/tai toiminto muuttunut, josta päivätoiminnan olisi hyvä
tietää.

Toinen etukäteen tiedossa ollut kehityskohde oli päällekkäisten toimintojen
poistaminen. Päivätoiminnan omaohjaaja tekee toteuttamissuunnitelman,
Myös asiakkaan asumisyksikön hoitaja tekee asiakassuunnitelman. Molem-
mat suunnitelmat tehdään tietyn väliajoin. Nämä asiakasdokumentoinnit sisäl-
tävät osittain samoja tietoja. Toteuttamissuunnitelma ja asiakassuunnitelma
olisi järkevintä laatia yhteistyössä molempien yksiköiden (päivätoiminta ja
asumisyksikkö) kanssa, jotta Sotek-säätiöllä käytössä olevan Lean-
menetelmän (menetelmästä kerrotaan tarkemmin luvussa 4.4) mukaista pääl-
lekkäistä työtä voitaisiin vähentää. Näin vähennettäisiin saman asiakasdoku-

mentoinnin tekoa kahteen kertaan. Muutenkin yhteistyötä ja verkostopalave-reita kaivattaisiin Sotek-säätiön ja yhteistyökumppaneiden välille asiakastyön parantamiseksi ja toteuttamissuunnitelman päivittämisen helpottamiseksi. Asiakaslähtöisyyttä parantaisi myös asiakkaan asumisyksikön ja päivätöiminnan välisen yhteistyön lisääminen, jotta luottamuksellinen asiantuntijasuhde olisi helpompaa luoda eri toimijoiden välille.

Hankimme lisää teoriatietoa aiheeseen. Halusimme täyttää toteen, että jo nykypäivän teoriatietokin kehottaa tekemään yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Tulee siis tiedostaa ja ottaa huomioon, kuten Romakkaniemi ym. (2019, 197–198) toteavat, että vammaissosiaalityössä on tänä päivänä siirryttävä toimintavalmiuksien korostamiseen, mahdollistavaan toimintaan ja verkostoituvaan työhön. Ennen vammaissosiaalityön kohde oli toimintakyvyn rajoitteet, mutta nykyään huomio kiinnitetään perinteisten rajojen rikkomiseen kohti yksilökeskeistä työtä. Toiminta ja palvelu tulevat olla yhä enemmän yhteistyösuhteiden muodostumista eri hallintojen ja organisaatioiden kesken. Tätä kautta yksilön toimintavalmiuksia voidaan korostaa. Tämä tarkoittaa palveluiden ja toimintojen integraatiota ja inklusiota, sillä molempia tarvitaan. Integraatiossa vammaisen henkilö sopeutetaan ympäristöön, kun taas inklusiossa ympäristön olosuhteet muutetaan niin, että vammaisen henkilön osallisuus toteutuu. Tämän haastattelun ja tutkimustulosten analyysissä meidän tulee siis pitää mielessä se, että tulevaisuudessa vammaistyössä ja -palvelussa tarvitaan yhä enemmän verkostoitumista ja yhteistyötä eri toimijoiden ja palveluntarjoajien kesken.

Teema 1 - Asiakkaan ohjautuminen

Ryhmähaastatteluun osallistuneet ohjaajat kokevat yhden vammaispalveluiden sosiaaliohjaajan selkeyttävän asiakasohjausta. Kymsoten (Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän) vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja tietää asiakkaan tarpeet, Sotek-säätiön arvot, palvelutarjonnan ja toimintatavat. Näin yksi sosiaaliohjaaja on selkeä reitti asiakkaan ohjautumisessa Sotek-säätiön palveluiden piiriin. Haastateltavat eivät kokeneet tätä haavoittavaksi, sillä vammaispalveluiden sosiaaliohjaajalla on myös kaksi kollegaa, jotka tekevät yhteistyötä ja tarvittaessa sijaistavat toisiaan. Nykyinen vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja tekee haastateltavien mukaan hyvää työtä ja hän tuntee hyvin sekä nykyiset että uudet asiakkaat. Koettiin, että sosiaaliohjaaja

on hyvin sisäistänyt Sotek-säätiön toimintafilosofian. Yhteistyö on sosiaaliohjaajan kanssa helppoa ja sujuvaa. Tuttu sosiaaliohjaaja tuntee päivätoiminnan ohjaajat ja he ovat yhteydessä usein. Asiakkaan ohjautuminen palvelutarpeenarvioinnin jälkeen päivätoimintaan koettiin siis sujuvana prosessina.

Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessissa (luku 2.3) mainitaan sosiaalityöntekijä. Käytännössä käytännön asioiden hoitaja on kuitenkin ennakkotietojen ja haastattelusta saamiemme tietojen mukaan sosiaaliohjaaja. Sosiaalityöntekijä tekee päätökset, mutta kun sosiaaliohjaajan rooli on näinkin suuri palveluprosessissa, niin mielestämme sosiaaliohjaaja tulisi nimetä myös liitteenä 1 olevaan vammaispalveluiden prosessikaavioon.

Haastattelussa ei tullut ilmi, että tutkimuksemme kohteen päivätoiminnan ohjaajat tekisivät toimintakykykartoituksia tai käyttäisivät erilaisia toimintakykymittareita. Oletamme, että Kymsoten vammaispalvelun sosiaaliohjaaja tekee nämä kartoitukset silloin kun tapaa asiakkaan ensimmäistä kertaa ja aloittaa palvelutarpeenarvioinnin. Myös palvelutarpeenarvioinnin päivittämisen yhteydessä voidaan toimintakykymittareita käyttää. Haastatteleamalla vammaispalveluiden sosiaaliohjaajaa saisimme varman tiedon toimintakykymittareiden käytöstä. Emme katsoneet sen tässä kohtaa olevan tutkimuksen kannalta tarpeellista, että olisimme laajentaneet tutkimusta myös sosiaaliohjaajan haastatteluun. On kuitenkin mielenkiintoista ymmärtää teoriassa, miten toimintakykyä voidaan mitata, ennen kuin tehdään päätös, mihin palvelun piiriin asiakkaan olisi mahdollista mennä.

Teema 2 - Asiakkaan tausta, tarpeet ja toiveet

Uusi päivätoimintaan tuleva asiakas tapaa ensimmäisellä tutustumiskäynnillä päivätoimintakeskuksen esimiehen, joka toimii yhteyshenkilönä sosiaaliohjaajan ja päivätoiminnan ohjaajien välillä. Uusi asiakas voi joskus käydä tutustumassa kahdessa eri päivätoimintakeskuksessa, eli eri vaihtoehtoja kartoitetaan riittävän kattavasti. Päivätoiminnan esimies toimii yhdyshenkilönä ja hän siirtää tiedot uudesta asiakkaasta sille päivätoimintaryhmän vastuuhjaajalle, johon asiakas on suunniteltu saapuvan.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että olisi todella tärkeää sekä asiakkaan että päivätoiminnan kannalta, että päivätoimintaryhmän vastuuhjaaja pääsisi

käymään myös asiakkaan kotona ennen kuin asiakas aloittaa päivätoiminnassa. Näin vastuuohjaaja saisi taustatietoa uudesta asiakkaasta tämän lähi-ihmisiltä, perheeltä tai asumisyksikön hoitajalta. Näin päivätoiminnan ohjaaja tutustuisi paremmin uuteen asiakkaaseen ja päivätoiminta olisi sujuvampaa aloittaa, kaikkien osapuolen kannalta. Kotikäyntiä ei kuitenkaan usein päästä toteuttamaan, kahdestakin syystä. Ohjaajilla ei ole resurssia irtautua päivätoimintatyöstään kotikäynnille. Toinen syy on se, että usein asiakas aloittaa päivätoiminnassa todella nopealla aikataululla, eikä ohjaaja yksinkertaisesti ehdi tutustua riittävän hyvin asiakkaan taustoihin. Liian nopea aikataulu uuden asiakkaan kanssa koettiin haastavana kaikille osapuolille. Haastateltavat kertoivat:

”Joskus toteutuu, joskus ei, erinäisistä syistä johtuen.” (kotikäynti)

”Koska tapahtuu myös siltä, että myö ei tavata niitä ollenkaan, et ainut hänen kontakti on (...), sit hän vaan marsii meille, ja myö ei olla tavattu yhtä ainutta tän ihmisen lähi-ihmistä, joka pystyy meille mitään kertomaan.” (päivätoiminnan aloitus)

”Ois kiva tietää vähän enemmän.” (asiakkaasta)

Lyhyesti kiteytettynä, ongelmaksi koettiin siis tiedonsaannin puutteet ja liian kiireinen aikataulu, jotka eivät mahdollista riittävän kattavaa tutustumista uuteen asiakkaaseen. Kun vertaamme saamiamme tuloksia Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessiin (luku 2.3, liite1), niin prosessikaaviossa alkukartoitus ja tavoitteiden asettaminen on kyllä merkitty ennen palvelun aloittamista, mutta siihen ei ole eroteltu kuka tämän tekee muuten kuin ”Sotek”. Prosessikaavioon tulisi lisätä tarkempi ohjeistus alkukartoituksen tekijästä. Nyt se on käytännössä vain päivätoiminnan esimies. Ohjaajat kokevat tämän olevan ongelmallista, kun he eivät saa suoraan tarpeeksi tietoa uudesta asiakkaasta.

Teema 3 - Asiakkaan osallisuus

Haastateltavat asiantuntijat kertoivat, että usein syy asiakkaan nopeaan aloitukseen päivätoiminnassa löytyy asiakkaan asumisyksiköstä. Jostain syystä asumisyksikkö kokee, että asiakkaan on hyvä aloittaa päivätoiminta mahdoli-

simman pian aloituspäätöksen tekemisestä, eli mahdollisimman pian tutustumiskäynnin jälkeen. Joskus asiakkaalla on kuitenkin se tilanne, että hän on hiljattain muuttanut asumisyksikköön ja jo heti seuraavalla viikolla asiakkaan on määrä aloittaa myös päivätoiminnassa. Kun puhutaan kehitysvammaisista asiakkaista, voi olla, että muutoksiin sopeutuminen kestää pitkäänkin. Kuten meille kaikille, uudet tilanteet voivat olla kuormittavia. Usein jos on paljon uusia asioita samaan aikaan, niin kehitysvammaisen henkilön resurssi käsitellä niitä voi olla haastavaa. Haastateltavat kokivat, että olisi parempi odottaa hetki ja antaa asiakkaalle mahdollisuus sopeutua uuteen kotiin asumisyksikössä, ja vasta sitten vähän myöhemmin aloittaa päivätoiminnassa. Tällöin päivätoiminnan ohjaajalla olisi myös aikaa käydä tutustumassa asiakkaaseen hänen kotona ja selvittää taustat, kuten esimerkiksi lääkitys, sairaudet ja muut arkeen vaikuttavat asiat. Haastateltavat kertoivat päivätoiminnassa aloittamisesta näin:

”Ja usein on myös sillee, ett asiakas on just muuttanut uutee kotii ja sit tulee viel heti uus työ alkaa ja tämmönen.”

”Minust se on aika nopeal tahilla, ku tapahtuu.”

Ja sit myä vaa katellaa kun asiakas tulee, ja tulee aina kaikkeeta uutta ilmi siinä.”

”Tai ylipäätään lääkityksestä, ei heiän mielest meidän ei tarvi tietää niitä.”

Haastateltavat kertoivat, että tiedonkulku asiakkaan asumisyksikön ja päivätoiminnan välillä ei ole riittävän sujuvaa ja avointa. Ensinäkin, asiakas tulisi ottaa kokonaisuutena huomioon ja miettiä juuri hänelle sopiva aikataulu aloittaa päivätoiminta. Tulisi miettiä asiakkaan hyvinvointi ja turvallisuus. Toiseksi, tiedonkulku on välillä sekavaa ja ihmiset tulkitsevat asioita ottamatta niistä riittävän hyvin selvää. Usein päivätoiminnan ohjaaja joutuu soittamaan asumisyksikköön saadakseen selityksen asiakkaan käytökselle (esimerkiksi edellispäivän sairauskohtaus ja/tai annettu toimintakykyyn vaikuttava lääke asumisyksikössä). Asiakkaan kannalta parempi olisi, jos tieto tulisi sujuvammin asumisyksiköstä suoraan päivätoimintaan, jotta päivätoiminnan ohjaajat voisivat

tukea asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Haastateltavat kertoivat, että toki on myös asumisyksiköittäin eroja. Toiset asumisyksiköt ovat aktiivisemmin päivätoimintaan yhteydessä kuin toiset. Ja tietoturvaa tulkitaan eri tavalla. Toinen asumisyksikkö kertoo asiakkaan asioista tarkemmin kuin toinen. Kuitenkin tiukat tietoturvarajoitteet saattavat pahimmassa tapauksessa vaarantaa asiakkaan turvallisuuden (esimerkiksi lääkehoidon suhteen). Haastateltavat kokivat yhteistyön asiakkaan kodin kanssa sujuvammaksi. Tässä kodilla tarkoitettiin sellaista kotia, jossa asiakas asuu kotona vanhempiansa kanssa. Tällöin asiakkaan vanhemmat ovat enemmän mukana asiakkaan (lapsensa) elämässä ja päivätoiminta saa kotoa enemmän tietoa taustoista, elämästä ja arjesta. Haastateltavat kertoivat tiedonkulusta seuraavasti:

”Tiedonkulku ontuu todella pahasti.”

”Ihminen kokonaisuutena unohtuu. Kyl nää pitäis yhdessä kyetä pitämään nää kokoukset ja tät tiedonkulkuu pitää ehdottomast parantaa. ”

”Tietoturvan taakse mennää usein liikaa.”

”Eiks meiän työtä ja niinku sitä hänen asiakkaan olemist tääl nähä niiku tarpeelliseksi.”

”Kotona asuvien kanssa on semmone yhteistyöfiilinki. Sillee tunnetasoalla. Ja saa tietoa sillee ihan kaikesta.”

Tiedonkulku asumisyksikön ja päivätoiminnan kesken siis koettiin usein hyvin haastavaksi. Ohjaajat kokivat, että asiakkaan turvallisuus ja hyvinvointi vaarantuvat heikon tiedonkulun vuoksi. Asiakkaan osallistamista päivätoiminnan aloitusaikatauluun tulisi vahvistaa.

Meidän mielestämme yhteistyö-toiminto asiakkaan kodin tai asumisyksikön kanssa tulisi lisätä Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessiin (luku 2.3, liite 1), sillä tämä on iso ja vaikuttava haaste sekä kehittämisen kohde, jonka haastateltavat toivat ilmi.

Teema 4 - Moniammatillinen yhteistyö

Haastattelussa asiantuntijat kertoivat, että asiakas saattaa tulla päivätoimintaan nopealla aikataululla, mutta tiedonkulku asiakkaan asioissa ei kulje mukana yhtä nopeasti. Tällöin ohjaajat joutuvat itse kaivelemaan ja hankkimaan tietoa asiakkaasta. Päivätoiminnan ohjaajat toivoisivat paljon enemmän yhteistyötä asumisyksikön kanssa, jotta he tietäisivät, millaisesta asiakkaasta on kyse. Haastateltavat kertoivat, että haastavissa tilanteissa ohjaajat turvaavat sitten omaan työkokemukseen ja ammattitaitoon, sekä toisiinsa.

”Et jäis sitä aikaa sopeutua ja saada sitä infoo puolin ja toisin.”

”Täytyy vaan ottaa ku tulee.” (uusi asiakas vastaan)

Haastateltavat kertoivat, että päivätoiminnan toteuttamissuunnitelma tehdään mahdollisimman pian päivätoiminnan aloittamisesta, mutta yleisesti se tulee olla tehtynä noin kuukauden kuluessa. Haastattelun aikana tuli kuitenkin myöhemmin ilmi, että toteuttamissuunnitelman laatiminen on uusi asia ja sen teko käytännössä alkaa huhtikuussa 2021. Sotek-säätiössä on päivätoiminnassa käytössä eri järjestelmä asiakaskirjauksia varten kuin esimerkiksi Kymsotella. Haastateltavat toivat esille, että asiakkaaseen liittyviä kirjauksia ja suunnitelmia olisi erittäin hyvä saada tehtyä yhteistyössä asumisyksikön kanssa, jotta päällekkäiseltä työltä vältyttäisiin. Näin myös moniammatillinen yhteistyö toteutuisi. Eräs haastateltava totesi:

”Miust tuntuu ihan holmöltä et asumisyksikkö tekee siitä kyseisest ihmisest, ja myö tehhää siit samast ihan sama paperi, ja pyyetään taas niitä samoja ihmisiä. Mie en oikein ymmärrä tätä.”

Haastateltavat kokivat, että moniammatillinen yhteistyö olisi hyvä toteuttaa koko asiakkaan lähiverkoston kanssa. Asiantuntijat pohtivat, että yhteistyöpalaveriin olisi hyvä ottaa mukaan myös esimerkiksi asiakkaan fysioterapeutti, jotta asiakkaan toimintakyvystä saataisiin yhtenäisempi ja kokonaisvaltaisempi kuva. Ihminen kun on kokonaisuus, jossa koti ja työelämä näyttelevät eri rooleja ja ihmisellä voi olla erilaiset toimintatavat erilaisissa tilanteissa. Näin on myös kehitysvammaisilla henkilöillä. Kun asiakkaan tilannetta ja taustaa käsiteltäisiin eri ammattitoimijoiden kesken tietoa vaihtaen, tulisi asiakas koko-

naisvaltaisesti tutuksi ja näin häntä voitaisiin tukea paremmin joka sektorilla. Kehitysvammaisten henkilöiden elämässä myös pienet asiat ovat tärkeitä, kuten esimerkiksi salaatin syöminen vain tietynlaisesta kupista tai liikkumisen tukeminen eri tilanteissa. Haastateltavat toivat kaikki esille sen, että asiakas tulee laittaa etusijalle ja koko toiminnan keskipisteeksi.

”Joittenkin asiakkaitten kohdalla toiminta on erilaista siel kotona kuin työelämäs. Et saatais se niinku sovitettuu ja tiedoksi kaikille, et silleekin se semmonen yhteistyö.

”Ja siithän tulis paljon yhtenäisempi kuva siit ihmisest meille kaikille ketkä hänen ympärillään on. Voihan olla, et hän tekee ihan eri asioista kotona ku töissä. Ja fysioterapeutin kanssa. Voi olla ihan yllättäviä tilanteita, et hän osaakin tehdä töissä nämä ja nämä asiat ja sitten kotona, mut jos ei ikinä tule tiedonvaihtoo siinä.”

Päivätoiminnan ohjaajat ovat yhteydessä asukkaan asioissa kotiin tai asumisyksikköön yleensä soittamalla tai laittamalla tekstiviestin. Ohjaajat kokevat sen luonnolliseksi osaksi omaa työtään. Ohjaajat haluavat pitää yhteyttä yllä asumisyksikön ja päivätoiminnan välillä, se on osa heidän ammattitaitoa ja työnkuvaa. Päivätoiminta ilmoittaa esimerkiksi päivän aikana tapahtuneet poikkeukselliset tapahtumat tai jos asiakkaalla on ollut esimerkiksi sairauskohaus, johon on annettu tarvittavaa lääkettä. Joillakin asiakkailla on käytössä oma tabletti tai vihko, johon ohjaaja voi kirjata asioita. Haastateltavat toivoivat kuitenkin jotakin yhdenmukaisempaa ratkaisua tietojen siirtoon ja yhteydenpitoon.

Haastateltavat kertoivat, että he toivoisivat parannusta nimenomaan erilaisten yhteistyöpalaverien organisointiin ja yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa asiakkaan asioissa. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadinta mietitytti jo senkin takia, että se on uusi asia ja myös siksi, että se miellettiin päällekkäiseksi työksi asiakastyössä. Moniammatillista yhteistyötä kaivattiin enemmän.

Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessissa (luku 2.3, liite 1) ei eroteltuna yhteistyötä Sotekin ja asiakkaan tukiverkoston, asumisyksikön tai muiden toimijoiden kanssa. Tämä on kuitenkin haastattelusta saatujen tietojen

mukaan hyvinkin tärkeää käytännössä. Uskomme, että tuskin asiakkaat pahastuvat, jos ammattilaiset tekevät yhteistyötä ja pystyvät näin tukemaan asiakasta yhä paremmin. Pitäisi toki kysyä aina asiakkaan mielipide siihen, voivatko eri ammattitoimijat jakaa keskenään asiakkaan tietoja. Sotek-säätiön vammaispalveluiden asiakasprosessissa on mainittu myös väliarviointi, joka tehdään vähintään kerran vuodessa. Haastattelussa ei tätä tullut ilmi ollenkaan. Oliko syynä se, että asiasta ei kysytty haastattelun aikana? Haastateltavat puhuivat toteuttamissuunnitelmasta ja prosessikaaviossa on merkittynä väliarvio. Onko kyseessä sama asia, mutta käytetyt nimet ovat eri? Tätä olisi varmasti hyvä selkiyttää kaavioon ainakin termistön ja käytännön työn kannalta.

Teema 5 - Tuki ja kehittyminen

Haastateltavat kertoivat, että asiakkaan sopeutumista päivätoimintaan tuetaan kaikin mahdollisin keinoin. Joskus asiakkaalle hankitaan jopa henkilökohtainen avustaja, jotta hänen olisi helpompaa sopeutua päivätoimintaan. Päivätoiminnan ohjaajat tekevät kaikkensa ennen kuin todetaan, ettei päivätoiminta olekaan kyseiselle asiakkaalle sopiva toiminto. Luovuttaminen on aivan viimeinen vaihtoehto. Tilanteen arviointi on ammattitaitoa, jota ohjaajilta kyllä löytyy. Ohjaajat kannustavat ja tukevat sellaista asiakasta eteenpäin, jolla he huomaavat olevan kykyjä siirtyä esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan. Ohjaajat kannustavat asiakasta kokeilemaan haastavampiakin asioita. Ohjaajat kokevat, että Sotek-säätiö tukee heidän näkemyksiään ja arviota asiakkaan kehityksessä. Ohjaajat saavat säätiön tuen silloin kun he näkevät, että asiakkaalla on kykyjä siirtyä toiseen toimipisteeseen. Haastateltavat toivat esille, että onneksi Sotek-säätiöllä on riittävästi erilaisia toimipisteitä erilaisille asiakkaille. Ohjaajat kertoivat, että asiakasta pystytään kyllä tukemaan riittävästi hänen voimavarojen karttuessa kohti uutta haastetta. Haastateltavat totesivat asiakkaan tukemisesta eteenpäin toiseen työpisteeseen näin:

”Miust on iha kiva et on tämmönen säätiö, et on eri paikkoja, ni on sit myös niinku saatu sitä mahollisuutta, et hän on päässy katto-maa ja kokeilemaa et riittäiskö hänen rahkeet.”

”Jos vaan rahkeet riittää, ni eteenpäin vaa.”

”Myös tätä palveluohjausta et tästä niinku eteenpäin, jos on mahdollisuuksia ni ei minust tähä pidä jäädä, tai et oltais niinku kannustamatta johonki koulutukseen.”

”Pääsis niitä rajojansa kokeilemaan muualle.”

Ryhmähaastattelun aikana meille tutkijoille muodostui näkemys haastateltavien vahvasta ammattitaidosta omassa työssään, aito halu auttaa asiakasta ja laittaa asiakas etusijalle. Päivätoiminnan ohjaajat ovat motivoituneita työskentelemään asiakkaiden kanssa ja myös ratkomaan ongelmia pohtimalla uusia ratkaisuja toimintoihin. Se, että he olivat mukana tässä meidän opinnäytetyössä, kertoi myös osaltaan heidän vahvasta halusta kehittää omaa työtään.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tekemämme ryhmähaastattelun avulla saimme vastaukset opinnäytetyön alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, miten asiantuntijat kokevat palveluohjauksen toimivuuden. Tutkimuksesta saamiemme tulosten mukaan Sotek-säätiön asiantuntijat kokevat palveluohjauksen osittain toimivaksi. Haastattelemamme päivätoiminnan ohjaajat kokevat, että yhden sosiaaliohjaajan malli päivätoimintaan ohjautuvuudessa toimii hyvin. Yksi yhteyshenkilö päivätoiminnan ja vammaispalveluiden sosiaalityön kanssa selkeyttää asioita ja tiedonkulkua. Asiakasohjaus päivätoiminnasta eteenpäin on mahdollista asiakkaan voimavarojen ja taitojen mukaan. Päivätoiminnan ohjaajat kokevat, että työnantaja tukee heitä heidän työssään. Asiakkaita pystytään haastamaan oikea-aikaisesti eteenpäin. Tätä tukee päivätoiminnan ohjaajien ammattitaito ja Sotek-säätiön palvelujärjestelmän mahdollistama tuki.

Toinen tutkimuskysymys oli, miten palveluohjausprosessi ottaa huomioon asiakkaan osallisuuden, tarpeet ja voimavarat. Tuloksia analysoidessa voimme todeta, että palveluohjausprosessi ottaa osittain huomioon asiakkaan osallisuuden, tarpeet ja voimavarat. Kymsoten sosiaaliohjaaja kartoittaa asiakkaan tarpeet ja voimavarat, asiakas osallistuu päätöksentekoon ja häntä tuetaan päivätoiminnan sujuvuudessa kaikin keinoin. Asiakas pystyy myös siirtymään päivätoiminnasta eteenpäin kohti uusia haasteita omien kykyjensä mukaan.

Olemme luvussa *4.5 Asiakslähtöinen palveluohjaus* todenneet, että palveluohjausprosessissa tärkeintä on asiakslähtöisyys. Tässä tutkimuksessa olemme selvittäneet asiaa asiantuntijan näkökulmasta. Se, kokeeko asiakas samoin, ei selviä ennen kuin kysytään asiakkaan kokemuksia ja tuntemuksia samasta aiheesta. Ymmärrämme, että olemme tutkineet palveluohjausta vain toisesta näkökulmasta, eli asiantuntijoiden näkökulmasta. Asiakslähtöinen palveluohjaus pitää sisällään asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistamisen. Tässä tutkimuksessa haastateltavat ohjaajat toivat ilmi, että asiakas päättää itse aloittaako hän päivätoiminnassa vai ei, mutta taas toisaalta kerrottiin, että asiakkaan asumisyksikkö tekee päätöksen nopeasta aloituksesta. Miten asiakas kokee päätöksenteon? Kokeeko asiakas, että hän pääsee osallistumaan riittävän hyvin omien asioidensa päätöksiin? Ammattilaiset ja asiantuntijat voivat kokea ja tulkita asian eri tavoin kuin asiakas. Asiakkaan kokemuksen saa esille vain kysymällä sitä häneltä itseltään.

Asiakslähtöisyyttä on tasavertainen kohtelu ja kunnioittava vuorovaikutus. Tekemämme haastattelun perusteella saimme kokonaiskuvan siitä, miten päivätoimintakeskuksen ohjaajat kohtelevat asiakkaita tasavertaisesti ja kunnioittavasti. He tekevät kaikkensa, että asiakas sopeutuu päivätoimintaan ja pystyy käymään siellä. Ohjaajat myös tukevat asiakasta tarvittaessa eteenpäin. Asiakslähtöisyyttä on myös asiakkaan kohtaaminen yhdenvertaisena ja kokonaisuutena. Voimme miettiä miten yhdenvertaisina päivätoiminnassa käyvät kehitysvammaiset asiakkaat kokevat olevansa, sillä vammaisuuteen liittyy niin paljon eri ulottuvuuksia, erilaisia rajoitteita ja tarpeita. Meidän mielestämme ohjaajat kertoivat ja puhuivat asiakkaita yhdenvertaisina, kunnioittavasti, sillä he olivat valmiita tukemaan asiakasta kaikin tavoin. Täten jokaiselle asiakkaalle tuli yhdenvertainen mahdollisuus päivätoimintaan. Voimme kuitenkin pohtia, kokeeko asiakas samoin ja tästä olisikin mielenkiintoista tehdä uusi tutkimus asiakkaan näkökulmasta.

Kolmas tutkimuskysymys liittyi siihen, miten nykyistä palveluohjausprosessia voisi kehittää. Johtopäätöksiä analysoidessa voimme todeta, että asiakkaan tilanteen ottaminen huomioon kokonaisuutena, tarvitsee kehittymistä. Jos tiedonkulun ongelmat eivät ratkea, ei asiakasta oteta huomioon kokonaisuutena. Asiakas on päivätoiminnassa useamman tunnin ajan päivästä, mutta häneen vaikuttaa myös kotona (asumisyksikössä) tapahtuneet asiat, ja toisinpäin. Asi-

akkaan ottaminen huomioon kokonaisuutena tarkoittaa päivätoiminnan ohjaajien tiedonsaantioikeutta asiakkaasta nykyistä enemmän. Uskomme myös, että asumisyksikön hoitajat haluaisivat myös tietää asiakkaan tekemisistä päivätoiminnassa, etenkin jos siellä on sattunut jotain erikoista tai poikkeavaa. Näin asiakasta ymmärrettäisiin kummassakin päässä, kotona ja töissä, paremmin.

Nykyistä palveluohjausprosessia tulisi siis kehittää etenkin tiedonkulun osalta. Tiedonkulkuun päivätoiminnan ja asumisyksikön kesken tulisi löytää nykyistä toimivampi ratkaisu. Lisäksi päivätoiminnan aloitus tulisi tehdä entistä suunnitelmallisemmin ja siten, että päivätoiminnan vastuuhjaaja pääsisi itse tapamaan ja haastattelemaan uuden asiakkaan ennen varsinaisen päivätoiminnan aloittamista. Kokonaisvaltaisesti tiedonkulkua päivätoiminnan ohjaajien ja asiakkaan asumisyksikön kanssa tulisi kehittää aktiivisemmaksi. Kun oleellinen tieto ei kulje, vaarantuu asiakkaan turvallisuus. Turvallisuusasioihin kuuluvat esimerkiksi turvallinen lääkehoito ja asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi. Asiakkaalla olevien lääkemuuotosten seuraaminen olisi asiakaslähtöisempää, kun sitä tehtäisiin myös päivätoiminnassa. Tämä edellyttää tiedonsiirtoa asumisyksiköstä päivätoimintaan, ja päinvastoin. Teimme alla oleva kuvan havainnollistamaan ja kiteyttämään tutkimuksemme johtopäätökset (kuva 6).



Kuva 6. Palveluohjausprosessin toimivuus tutkimustulosten valossa

Kun sosiaalipalveluiden organisaatioita ja sisältöjä kehitetään palvelumuotoilun avulla, tulee yksi kehittämisen kohde olla monimuotoiset yhteistyöverkostot. Palvelumuotoilusta olemme kirjoittaneet luvussa 5. Kun sosiaalipalveluita kehitetään osallistamalla kaikkia työskentelyssä mukana olevia, on kaikilla mahdollisuus vaikuttaa. Osallistaminen ja vaikutusmahdollisuudet luovat työhyvinvointia. Olemme todenneet, että tämän opinnäytetyön tutkimuksessa tuli ilmi tiedonkulun parantamisen tarve eri toimijoiden kesken. Tulisi siis palvelumuotoilla yhteistyöverkostoa päivätoiminnan ohjaajien ja asiakkaan asumisyksikön hoitajien välillä. Päivätoiminnan ohjaajien osallistaminen kehittämistyöhön parantaisi työhyvinvointia ja täten ohjaajat saisivat vaikuttamismahdollisuuden oman työn tekemiseen. Palvelumuotoiluprosessissa (kuva 4) muotoilun ja ideoinnin, kokeilun ja toteutuksen sekä arvioinnin jälkeen lopputulos on sujuvampi työ. Voimme uskoa, että näin päivätoiminnan tiedonkulun kehittämisen jälkeen varmasti tapahtuisi: työ on sujuvampaa, kun tieto kulkee ennakkoon tiedossa olevan mallin mukaisesti.

Olemme teoriaosuudessa todenneet, että palvelumuotoilun perusajatus on moniulotteinen tieto kaikista toimijoista. Palvelumuotoiluprosessi on kokonaisvaltaista erilaisten ihmisen toimintaa yhdessä, jonka tavoitteena on palvelun kehittäminen. Palvelumuotoilussa tulee palveluntuottajan ja asiakkaan ymmärtää toisiaan. Tekemämme ryhmähaastattelun vastausten perusteella palveluntuottaja, eli päivätoiminnan ohjaajat, pyrkivät ymmärtämään asiakasta. Heidän tahtotila on päivätoiminnan onnistuminen jokaisen asiakkaan kohdalla. Teoriaosuudessa kerromme, että palvelumuotoilussa asiakkaan tarpeet eivät ole pysyviä, vaan ne muuntuvat jatkuvasti. Voimme haastattelun perusteella todeta, että päivätoiminnan ohjaajat ottavat asiakkaan yksilöllisesti huomioon, pyrkien tekemään kaikkensa, että asiakas voi olla päivätoiminnassa. Asiakkaiden tarpeet ovat siis muuttuvia, mutta niihin reagoidaan tarpeen mukaan. Se, että palvelumuotoilu on moniulotteista tietoa kaikista toimijoista, vaatii kehittämistä. Päivätoiminnan ohjaajien tulisi saada avoimemmin tietoa asiakkaan asumisyksikön toiminnoista, ja toisin päin.

Palvelumuotoiluun kuuluu myös työntekijälähtöisyys (tästä olemme kertoneet luvussa 5.2). Onnistunutta asiakaskokemusta edeltää onnistunut työntekijäkokenus. Se, että työntekijä pystyy tekemään työnsä niin hyvin, että kokee onnistuneensa, vaatii organisaation tukea ja palvelumuotoilua. Meidän teke-

mämme tutkimuksen ydinsisältö oli tarkastella palveluohjausta nimenomaan asiantuntijan, eli päivätoiminnan ohjaajan, näkökulmasta. Työntekijän kokemukset ovat riippuvaisia asiakkaan kokemuksesta, ja toisin päin. Päivätoimintakeskus toimii ohjaajien työn tuloksena ja asiakkaat ovat tuotetun palvelun keskiössä. Onnistunut kokemus sekä tehdystä työstä että saadusta palvelusta ruokkivat toinen toisiaan. Hyvä palvelu on onnistuneen työn tulos. Siksi päivätoiminnan ohjaajat ovat avainasemassa palvelumuotoilun toteuttamisessa. Vastuussa muotoilun suunnittelusta, aloittamisesta ja jatkuvuudesta on Sotek-säätiö.

10 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET

Tekemämme tutkimus on luotettava, sillä olemme noudattaneet laadullisen tutkimuksen eettisiä ohjeita. Ymmärrämme, että saatu tutkimustieto ei ole muualle yleistettävää tietoa, mutta se on toimeksiantajalle tärkeää tietoa heidän toiminnan kehittämiseksi. Tällä opinnäytetyöllä oli toimeksiantajan puolesta selkeä tarve ja tavoite: palveluohjauksen kehittäminen. Toimeksiantaja Sotek-säätiön yksi toimintaperiaatteista on yhdessä tekeminen ja yhdessä kehittäminen, joten tämän ajatuksen mukaisesti toivomme säätiön ottavan huomioon saadut tutkimustulokset päivätoiminnan palveluohjausprosessissa ja etenkin tiedonkulun kehittämisessä.

Tutkimuksen tulosten mukaan voimme todeta, että Sotek-säätiön palveluohjaus toimii kyllä. Se, mitä pitää kehittää, on tiedonkulku. Päivätoiminnan ohjaajat voisivat tehdä työtään vieläkin paremmin, jos viestintä ja tiedonkulku olisivat sujuvampaa ja avoimempaa. Kun eri toimijat istuisivat saman pöydän ääreen keskustelemaan yhteisen asiakkaan asioissa, ja mukaan otettaisiin myös asiakas itse, niin tästä syntyisi varmasti näkemyksiä avartava ja luottamusta herättävä tapaaminen. Näin tiedonkulku, asiakkaan mielipiteet, ammattilaisten näkemykset ja kaikkien osallisuus yhteisessä palveluohjausprosessissa tulisivat esille. Onko asiakastyössä todellakin niin kiire, ettei toimijoita saada kokoon tumaan yhdessä edes kerran asiakkaalle tärkeän asian puitteissa?

Pohdimme, toteutuuko asiakkaan osallisuus vain osittain, jos päätös päivätoiminnan pikaisesta aloittamisesta tehdään käytännössä asumisyksikön tahdon mukaan? Tätä voi analysoida jokaisessa asiakastapauksessa erikseen, sillä

jokainen kehitysvammainen asiakas on erilainen, erilaisine tarpeineen. Osaako kehitysvammainen henkilö arvioida omia voimavarojaan riittävän kattavasti, että hän pystyy tekemään tilanteeseen nähden järkevän päätöksen päivätoiminnan aloittamisesta, vai tarvitaanko siihen muiden apua? Täytyy kuitenkin koko ajan pitää mielessä itsemääräämisoikeus ja asiakkaan oikeus tehdä omia, itsenäisiä päätöksiä. Jos liian pikainen päivätoiminnan aloittaminen, ilman riittäviä taustatietoja ja tiedonkulkuongelmat vaarantavat asiakasturvallisuuden ja asiakkaan hyvinvoinnin, niin kuka ottaa vastuun, jos jotain tapahtuu? Se, että riittävää taustatietoa ei asiakkaasta saa, on varmasti ratkaistavissa jollakin keinolla, vaikka ottamalla sijainen muutamaksi tunniksi toisesta ryhmästä, että ohjaaja pääsee tutustumaan rauhassa uuden asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin, kotiin ja muihin asioihin.

Tämän tutkimustulosten analysoinnissa ymmärrämme sen, että nyt saatu tieto on asiantuntijan näkemys, ei asiakkaan. Nyt voimme vain pohtia, onko asiakas samaa mieltä, että yhteistyötä eri ammattilaisten välillä parannettaessa, myös asiakaskokemus paranee. Mitä jos asiakas ei kerta kaikkiaan halua, että ammattilaiset jakavat häneen liittyviä tietoja? Tämän saa selville vain kysymällä ja tutkimalla aihetta asiakkaan näkökulmasta. Toki jos työntekijän kokemus työn laadusta paranee, niin voimme olettaa sen vaikuttavan myös positiivisesti asiakkaaseen. Meidän tulee pohdinnassamme olla kriittisiä mitä arvelemme asiakkaan kokemusten olevan. Emme voi yleistää, että jos päivätoiminnan ohjaaja kokee näin, niin että asiakas kokisi samaa. Asiakkaan mielipide ja palvelukokemus saadaan selville vain kysymällä sitä asiakkaalta itseltään.

Vaikka Sotek-säätiöllä on käytössä Lean-menetelmä, ei ryhmähaastattelussa tullut kuitenkaan esille siihen liittyviä toimintamalleja ohjaajan käytännön työssä. Ennakkoon saamamme tiedon mukaan ohjaajien Lean-koulutuksia olisi kuitenkin säännöllisesti. Osa haastateltavista kertoi, ettei ollut käynyt Lean-koulutusta ollenkaan. Jäimme miettimään, onko Lean-malli käytössä vain esimiestasolla ja siihen liittyvät toiminnat ja ajatusmallit ovat sulautuneet jo olemassa olevaan käytännön työhön niin, etteivät ohjaajat osaa erotella niitä erillisenä toimintatapana? Onko Lean-malli olemassa taustalla ja sitä kyllä käytetään, mutta sitä ei osata erotella tai ymmärtää omaksi kokonaisuudeksi tai työtavaksi? Ryhmähaastattelussa kuitenkin keskustelimme, että Lean-malli on yksi kehittämisen työkalu. Esimiesten ja johtoportaalle tehtävänä on kehittää ja

parantaa toimintaa, joten Lean näkyy varmasti enemmän siellä kuin käytännössä ohjaajien työssä kentällä. Toki kun Lean-menetelmä pureutuu päällekkäisten töiden poistamiseen, joten siinä mielessä ohjaajat toivat haastattelussa hyvin ilmi toteuttamissuunnitelman ja asiakassuunnitelman laatimisen päällekkäisyyden. Olisi ollut mielenkiintoista keskustella Lean-mallista vieläkin enemmän haastattelun aikana ja pohtia syvällisemmin mikseivät ohjaajat osanneet kertoa siitä laajemmin, kun se kuitenkin mainitaan olevan Sotek-säätiöllä käytössä.

Luvussa 5.3 kirjoitimme palvelun vaikuttavuuden arvioinnista. Haasteena vaikuttavuuden arvioinnissa on todentaa palvelun vaikutus, koska kyse on asiakkaasta, henkilöstä, jonka elämässä on paljon muitakin muuttuvia ja vaikuttavia asioita kuin saatu palvelu. Haastattelussa tuli ilmi, että päivätoimintakeskuksen ohjaajat tukevat asiakasta eteenpäin, jos he näkevät, että asiakkaalla on siihen kykyjä. Haluaisimme ajatella, että päivätoimintaan pääsyllä ja sen avulla asiakkaan toimintakyky kehittyy ja hän pääsee eteenpäin kohti uusia haasteita. Tai että päivätoiminta tuo asiakkaan elämään positiivista sisältöä ja näin hänen elämänlaatunsa paranee. Emme voi kuitenkaan todentaa, että yksistään päivätoiminnalla on niin suuri vaikutus asiakkaan elämässä, että vain sen takia hän löytää omia voimavarojaan, voimaantuu ja kehittyy eteenpäin. Ymmärrämme, että vaikuttavuuden arvioinnissa pitää olla kriittinen ja ottaa huomioon, että mikä vain asia asiakkaan elämässä voi voimauttaa ja aktivoida häntä eteenpäin. Vaikuttavuutta on loppujen lopuksi vaikea arvioida ja erotella käytännössä.

Tarkoituksemme oli tehdä ryhmähaastattelu paikan päällä päivätoimintakeskuksessa. Koronapandemia kuitenkin vaikeutti tilannetta, ja jouduimme tekemään ryhmähaastattelun Teams-sovelluksen kautta verkossa. Tällöin kontakti haastateltavien kanssa jäi suunniteltua etäisemmäksi. Meillä oli videoyhteys koko haastattelun ajan auki kaikkien osallistujien kesken, joten näimme toisemme ja tämä auttoi haastattelutilanteen sujumisessa. Mielestämme onnistuimme hyvin, kaikki haastavat olosuhteet huomioon ottaen. Uskomme, että tilannetta auttoi se, että kaikki olivat jo niin tottuneita Teams-sovelluksen käyttöön hyvin pitkään kestäneen koronapandemian takia, joten haastattelun suorittaminen etäyhteydellä oli kaikille tuttua ja helppoa. Saimme tutkimuskysymyksiin vastaukset ja toimeksiantaja antoi meille positiivista palautetta haas-

tattelussa muodostuneen rakentavan keskustelun aikaansaamisessa. Kiitimme myös haastatteluun osallistuneita ohjaajia heidän antamastaan ajasta ja siitä, että he tulivat hyvin mukaan haastatteluun kesken kiireistä työaamua, vaihtaen ”lennosta” roolia ohjaajasta haastateltavan asemaan.

Saimme koottua tähän opinnäytetyön monipuoliset lähteet ja olemme pyrkineet saamaan teoriaosuuteen riittävän kattavan taustatiedon tutkimusaihetta peilaten ja pohtien. Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat eivät ole tunnistettavissa ja myös täten tutkimuksen eettisyys on huomioitu. Haastattelussa saatu aineisto on tuhottu heti sen käsittelyn ja analysoinnin jälkeen. Tämä opinnäytetyö on tehty nopealla aikataululla. Kiireinen aikataulu lisäsi tekemisen intensiteettiä ja niin sanottu ”punainen lanka” pysyi koko ajan mielessä, sillä opinnäytettä työstettiin melkeinpä päivittäin. Tutkimus ja opinnäytetyön teoriaisuus tehtiin tiiviisti ja työn loppuun saattaminen oli selkeänä tavoitteena koko ajan.

(Sari) Tämän opinnäytetyön tekeminen on antanut paljon uutta tietoa vammaisten ja kehitysvammaisten päivätoiminnasta. Tiedonkeruun ja haastattelun ansiosta olen oppinut, miten monimuotoista päivätoiminta on ja miten paljon eri palveluita Sotek-säätiöllä on. Olen työskennellyt lähihoitajana kehitysvammaisten asumisyksikössä ja olen laittanut aamuisin asiakkaat matkaan kohti päivätoimintaa monen monta kertaa. Haastattelussa tuli ilmi päivätoiminnan ohjaajien näkemykset, ja tämä kyllä avasi omia silmiä suhteessa siihen, mitä päivätoiminnasta olen ennen ajatellut, kun olen ollut töissä siellä toisessa päässä, eli asumisyksikössä. Tätä opinnäytetyötä on ollut mielenkiintoista tehdä, sillä Sotek-säätiö on Kymenlaaksossa iso toimija ja on ollut kiinnostavaa tutustua heidän palveluihin ja toimijoihin. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut iso prosessi ja se on tehty tiukalla aikataululla. Itselläni motivaatio tutkimuksen loppuunsaattamisessa on kuitenkin ollut sosionomiksi valmistumisen jälkeen saatava vakituinen työpaikka, ja siksi kirjoittaminen on ollut kaikista hankaluuksista huolimatta itsestänselvyyys. Aihe on ollut kiinnostava ja se on helpottanut tutkimista ja kirjoittamista. Palvelumuotoilun teoriaosuutta tehdessä opin paljon uutta palvelumuotoilusta ja sen tarkoitus selventyi itselle huimasti. Palveluiden kehittäminen on ajankohtaista vallitsevan sote-uudistuksen myötä. Omassa työpaikassani Kymsotella palveluita

kehitetään ja profiloidaan tälläkin hetkellä, joten palvelumuotoilun osa-alueisiin perehtyminen oli myös tästä syystä itselle ajankohtaista ja mieluista.

(Pauliina) Olen töissä Sotek-säätiöllä. Vaikka tunnen säätiön toiminnan ja eri toimipisteet hyvin, on tämä opinnäytetyö antanut silti paljon uutta tietoa ja eri näkökulmaa omasta organisaatiosta, sen toiminnasta ja eri toimipisteistä. Tiedonkulun haaste on iso asia, joka on ollut tiedossa ja etenkin tämän tutkimuksen aikana se tuli selkeämmin ilmi ja siihen tulee mielestäni reagoida nyt heti. Tiedonkulku, sen toimiminen tai toimimattomuus voidaan luokitella "ikuisuus kysymykseksi", mutta se ei tarkoita, etteikö tiedonkulkuun saataisi selvyyttä. Kaikki tieto ei kuulu kaikille, mutta tarvittava tieto pitää saada perille juuri sitä tarvitseville ihmisille. Näin ollen katson tätä aihetta nyt uusin silmin. Arvostus ammattitaitoon ja aitoon haluun auttaa muita selkiytyi vielä enemmän haastattelun myötä. Aito paneutuminen ja ihmisistä välittäminen korostui entisestään. Tätä kautta myös oman työn tarkastelu on aina mielenkiintoista ja auttaa minua taatusti kehittymään omassa työssäni.

Tämän tutkimuksen luonnollinen jatkumo olisi tehdä toinen tutkimus samasta aiheesta, mutta tarkastelemalla palveluohjausprosessia asiakkaan näkökulmasta. Palveluohjausprosessin tarkastelu asiakkaan näkökulmasta tehtäisiin yksilöhaastatteluita käyttämällä. Kahta tutkimusta, jotka tarkastelevat samaa asiaa mutta eri näkökulmista, voitaisiin sitten verrata ja tutkia miten saadut tulokset peilaavat toisistaan. Mahdollisia eroavaisuuksia tulisi pohtia ja miettiä niihin kehitysehdotuksia. Myös saadut samat positiiviset vastaukset antaisivat tiedon millä osa-alueilla palveluohjaus koetaan toimijoiden kesken todellakin toimivaksi. Toinen jatkotutkimus voisi olla myös tutkimus toisen päivätoimintakeskuksen palveluohjausprosessista: mitä samaa tai erilaista siellä on verrattuna tähän meidän tutkimaamme päivätoimintakeskuksen palveluohjaukseen. Voisivatko kaksi eri toimipistettä oppia toisiltaan jotain jo käytännössä hyväksi havaittua asiaa?

Tekemämme ryhmähaastattelun aikana kävi ilmi, että Sotek-säätiön vammaispalvelut ovat mukana valtakunnallisessa KEMUSOTE-hankkeessa. KEMUSOTE-hankkeessa vahvistetaan yrittäjien sote-alan toimintaedellytyksiä ja muutoskyvykkyyttä sekä edistetään työhyvinvointia. (KEMUSOTE s.a.) Sotek-säätiö on hankkeessa mukana palveluiden vaikuttavuuden arvioinnissa. Sotek-säätiö haluaa kehittää palveluiden vaikuttavuuden arviointia esimerkiksi

jonkin mittarin avulla. Sotek-säätiö haluaa tutkia palvelun vaikuttavuuden arviointia suhteessa siihen, miten palvelu tukee asiakkaan elämää ja miten säätiö voisi kilpailutuksessa todentaa konkreettisesti, että heidän tarjoama palvelu todella toimii. Sotek-säätiö tiedostaa, että heillä on vastuu siitä, että palvelunostaja maksaa toimivasta palvelusta. Sotek-säätiö haluaa olla kilpailutuksessa mukana ja kehittää omaa toimintaansa jatkuvasti Lean-mallin mukaisesti. Tästä voisi saada todella mielenkiintoisen jatkotutkimuksen, sillä kuten mekin olemme tuoneet ilmi luvussa *5.3 Palvelun vaikuttavuuden arviointi*, on sosiaalialalla toivottu vaikutus asiakkaassa tapahtuneet muutokset. Vaikuttavuuden arvioinnissa selvitetään ne palvelumenetelmät, jotka tuottavat hyviä tuloksia. Kun vaikuttavuutta arvioidaan, tulee ottaa huomioon sekä asiakkaan että organisaation näkökulmat. Tämä taas veisi eteenpäin kohti uusia tutkimuksia kahden eri näkökulman välillä.

11 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimustuloksia analysoidessamme jäimme miettimään, miksi uuden asiakkaan saapuessa tutustumiskäynnille, on mukana päivätoiminnasta vain esimies? Eikö tiedonkulun sujuvuuden nimissä olisi hyvä, jos asiakkaaseen olisi tutustumassa samalla tuleva vastuuhjaaja? Kun vastuuhjaaja olisi mukana jo tutustumiskäynnistä lähtien, saisi hän heti laajemman käsityksen asiakkaasta. Nyt jos päivätoiminnan esimies on se ainut ”portti” uuden asiakkaan ja päivätoimintaryhmän välillä, voi jokin tieto jäädä kertomatta, jo ihan inhimillisestä syystä. Kukaan ei voi aina muistaa tai ottaa huomioon kaikkea. Jos mukana olisi esimiehen lisäksi myös vastuuhjaaja, olisi se työntekijän osallistamista asiakkaan tilanteeseen jo heti alussa. Näin tiedonsaanti laajentuisi ja varmasti myös tarkentuisi.

Uskomme vahvasti, että yhteisen pöydän ääreen istuminen auttaisi tutustumaan toiseen ammattilaiseen ja hänen tekemään työhön. Asumisyksikön hoitajan ja päivätoiminnan ohjaajan kohtaaminen olisi ensiarvoisen tärkeää myös asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämisen vuoksi. Voihan olla, että asumisyksiköissä toivottaisiin myös yhteistä palaveria, mutta tätä ei vaan ole sanottu riittävän pontevasti ääneen. Toisen asiantuntijan, ohjaajan tai hoitajan, tapaaminen kasvotusten tuo toisen työntekijän työn konkreettisemmaksi, läheisemmäksi ja helpottaisi yhteistyötä myös jatkossa. Kun päivätoimintaa on

noin kuusi tuntia asiakkaan päivästä, on se kuitenkin iso osa, joten ilman muuta olisi tärkeää tehdä avoimesti yhteistyötä päivätoiminnan ja asumisyksikön kesken.

Tiedonkulkuongelmissa voimme myös miettiä, meneekö päivätoiminnan yhteystiedot varmasti oikeaan osoitteeseen, niin että asumispalveluyksikön on helppo olla päivätoimintaan yhteydessä esimerkiksi ilmoittaakseen asiakkaan poissaolon tai lääkemuutokset? Pitäisikö päivätoiminnan laatia esimerkiksi joku selkeä A4-kokoinen tiedote, josta asumisyksikkö saa tarvittavat yhteystiedot helposti. Kun tehdään omaa työtä, niin se turhauttaa, jos kaikkia tarvittavia tietoja ei ole saatavilla. Olisiko kaikkien työntekijöiden kannalta parempi, että työhyvinvointia lisättäisiin parantamalla tiedonkulkua molempiin suuntiin? Vuorovaikutus kun aina on kaksisuuntaista. Haastattelussa tuli ilmi pohdintoja mitä käytännön ratkaisuja voisi tiedonkulkuun olla. Esille nostettuja ehdotuksia olivat tekstiviesti, soitto, sähköpostiviesti ja jos se käytännössä hyväksi havaittu reissuvihko. Mietimme, onko reissuvihko tosiaan niin suuri tietoturvariski, jos vastapainona on asiakkaan vaarantunut hyvinvointi puutteellisten tietojen vuoksi? Tätä tulisi varmasti organisaatiotasolla pohtia tietoturvalinjausten puitteissa, mutta myös asiakkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin takaamiseksi.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystalouden palveluiden kehittämiseen. 2. painos. Espoo: Tarja Ahonen.

Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382> [viitattu 17.1.2021].

Avittaja. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/avittaja> [viitattu 22.1.2021].

Definition of intellectual disability. 2021. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.aaid.org/intellectual-disability/definition> [viitattu 8.1.2021].

Digimotivaattori. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/digimotivaattori> [viitattu 22.1.2021].

Downe, L. 2020. Good Services. How to design services that work. Amsterdam: BIS Publishers.

Ekholm, E. & Teittinen, A. 2014. Vammaiset nuoret ja työntekijäkansalaisuus. Osallistumisen esteitä ja edellytyksiä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Helsinki: Kelan tutkimusosasto 2014.

Huczkowski, S. 2020. Hyvä työntekijäkokemus luo parempia asiakaskokemuksia. Palvelumuotoilu Palo Oy. Palon blogi. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/1/hyv-tyntekijkokemus-luo-parempia-asiakaskokemuksia> [viitattu 17.1.2021].

Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystaloudessa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita. 32–45.

Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto, K-L. 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa. Tampere: Vastapaino. 85–109.

International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps ICDH. 1980. A manual of classification relating to the consequences of disease. World Health Organization. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence [viitattu 7.1.2021].

Jokipii, M. 2020. Opinnäytetyön aloituspalaveri 16.9.2020. Sotek-säätiö sr toimitusjohtaja.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Kaski, M. (toim.), Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

KEMUSOTE. s.a. Kevytyrittäjäyys ja muutoskyvykkyys sote-alan toimintaedellytysten sekä työhyvinvoinnin edistäjä. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/kemusote/> [viitattu 5.3.2021].

Kettunen, P. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tutkimusraportti 2/2017. Turun kaupunki. Kaupunkitutkimusohjelma. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf [viitattu 17.2.2021].

Koivula, U-M., Hautaviita, P. & Laaksonen H. 2020. Laatu ja vaikuttavuus. Teoksessa Laakkonen, H., Laitinen, H. & Hillamo, H. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 74–109.

Laitinen, H., Wallin, O. & Kilkku, N. 2020. Asiakas palvelujärjestelmän lähtökohtana. Teoksessa Laakkonen, H., Laitinen, H. & Hillamo, H. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 56–73.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.

Neuropsykiatrinen valmennus. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/nepsy> [viitattu 22.1.2021].

Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. 2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkosivu. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetuksessa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta> [viitattu 8.1.2021].

Päivätoiminta. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/paivatoiminta> [viitattu 22.1.2021].

Romakkaniemi, M., Martin, M. & Lappalainen, T. 2019. Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino. 171–198.

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.

Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät: Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja omatyöntekijä. 2020. Kuntaliitto. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/sosiaalityo-sosiaaliohjaus-ja-omatyontekija> [viitattu 6.1.2021].

Sotek-palveluhaku 24/7. s.a. Sotek-säätiö. Verkkotesti. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/palveluhaku247> [viitattu 6.1.2021].

Sotek-säätiön organisaatio. s.a. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/organisaatio> [viitattu 8.1.2021].

Sotek-säätiön perustiedot. s.a. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/perustiedot> [viitattu 8.1.2021].

Sotek-säätiön palvelut vammaisille. s.a. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/vammaisille> [viitattu 6.1.2021].

Sotek-säätiö sr Vuosikertomus 2018. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/vuosikertomukset/2018/index.html> [viitattu 22.1.2021].

Sotek-säätiö sr Vuosikertomus 2019. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/vuosikertomukset/2019/index.html> [viitattu 22.1.2021].

Suneja, A. & Suneja, C. 2017. Lean ja terveydenhuolto. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus - portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

The International Classification of Functioning, Disability and Health. 2011. World report on disability. World Health Organization. The World Bank. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://disabilityinclusion.msf.org/assets/files/WorldReport_eng.pdf [viitattu 7.1.2021].

Tehostettu työhönvalmennus. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: https://www.sotek.fi/tehostettu_tyohonvalmennus [viitattu 22.1.2021].

Tuettu työ. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/tulkkaus> [viitattu 22.1.2021].

Tulkkauspalvelu. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa: https://www.sotek.fi/tuettu_tyo [viitattu 22.1.2021].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työtoiminta. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa:
<https://www.sotek.fi/tyotoiminta> [viitattu 22.1.2021].

Työvalmennus, avotyö. s.a. Sotek-säätiö. Verkkosivu. Saatavissa:
<https://www.sotek.fi/avotyö> [viitattu 22.1.2021].

Vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaukset. 2020. Sotek-säätiö. Palvelunkuvausmateriaali.

Vammaispalvelut, asiakasprosessi. 2020. Omistaja Sotek-säätiö sr. Päivitetty 31.1.2020 / Kirvesniemi, Ceder-Lund.

Vammaispalvelut ja sosiaalihuoltolaki. s.a. Invalidiliitto. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoavammaisten-oikeudet/vammaispalvelut-ja-sosiaalihuoltolaki> [viitattu 7.1.2021].

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

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.

Liite 2. Tiedote opinnäytetyöstä

Tiedote opinnäytetyöstä 2021

Pauliina Tuominen ja Sari Toikka tekevät sosionomikoulutuksen opinnäytetyötään Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa.

Opinnäytetyö toteutetaan yhdessä Sotek-säätiön kanssa.

Tutkimus käsittelee miten Sotek-säätiön nykyinen palveluohjausprosessi vastaa asiakkaan tarpeita asiantuntijan näkökulmasta.

Tutkimukseen on tarkoitus haastatella Sotek-säätiön työhönvalmentajia, työvalmentajia, ohjaajia ja hoitoapulaisia siitä, miten vammaisen asiakkaan palveluohjausta voitaisiin kehittää ja parantaa.

Opinnäytetyötä varten on myönnetty tutkimuslupa Sotek-säätiöltä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastattelut suoritetaan ryhmähaastatteluna. Haastattelutilanne äänitetään, ja haastattelumateriaalia käsittelevät ainoastaan opinnäytetyöntekijät. Valmiista työstä ei pysty tunnistamaan haastateltavien henkilöllisyyttä. Haastattelun materiaalit tuhoataan opinnäytetyön valmistuessa.

Ryhmähaastattelu kestää max. 90min.

Ystävällisin terveisin

Pauliina Tuominen ja Sari Toikka

Liite 3. Suostumuslomake työntekijöille

KIRJALLINEN SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Osallistun vapaaehtoisesti Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Pauliina Tuomisen ja Sari Toikan opinnäytetyöhön Sotek-säätiön nykyisestä palveluohjausprosessista -haastatteluun.

Olen tietoinen opinnäytetyön tarkoituksesta selvittää, miten Sotek-säätiön nykyinen palveluohjausprosessi vastaa vammaisten asiakkaiden tarpeita ja miten sitä voisi asiantuntijan näkökulmasta kehittää. Minulle on selvitetty mahdollisuus perua opinnäytetyöhön osallistuminen missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. Tällöin kaikki minua koskeva aineisto poistetaan tutkimusaineistosta.

Minulle on selvitetty, että opinnäytetyöhön osallistuminen tapahtuu nimettömänä ja tulokset raportoidaan niin, ettei siitä voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Henkilötiedot, jotka tarvitaan yhteydenpitoa varten, säilytetään huolellisesti ja anonymiteetti turvaten.

Olen tietoinen, että haastattelu nauhoitetaan analyysia varten. Julkistettavassa opinnäytetyössä ei mainita nimiä tunnistamattomuuden varmistamiseksi. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti.

Olen saanut opinnäytetyön tekijän yhteystiedot ja minulla on mahdollisuus ottaa yhteyttä myöhemmin haastatteluun liittyvien asioiden tiimoilta. Saan halutessani haastatteluni ennen julkaisemista luettavaksi oikeellisuuden tarkastamiseksi.

Tätä suostumuslomaketta tehdään kaksi kappaletta, joista toinen jää itselleni ja toinen Pauliina Tuomiselle ja Sari Toikalle.

_____ / _____ 20____

Paikka Aika

Osallistujan allekirjoitus

Nimen selvennys

Pauliina Tuominen

Sari Toikka

Opinnäytetyön tekijöiden allekirjoitukset

Opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot:

Pauliina Tuominen xxx-xxxxxxx opatu013@edu.xamk.fi

Sari Toikka xxx-xxxxxxx osato030@edu.xamk.fi

Liite 4. Teemahaastattelun kysymykset

Palveluohjausprossi:

- Mistä asiakkaat ohjautuvat Sotekille?
- Miten asiakkaat tarpeet ja voimavarat kartoitetaan? Kuka sen tekee?
- Miten asiakkaan osallisuus toteutuu?
- Miten asiakkaan tarpeet ja voimavarat huomioidaan?
- Miten asiantuntijan näkemys otetaan huomioon palveluohjauksessa?
- Miten nykyisen palveluohjausprosessin toimivuutta voitaisiin parantaa?
- Onko prosessi jatkuvaa ja joustavaa? -> Kehittäminen

Omat kokemukset:

- Miten itse olet kokenut palveluohjausprosessin toimivuuden?
 - Aika
 - Resurssit
 - Haasteet
 - Kehityskohteet
 - Jotain muuta, mitä?
- Mitä itse muuttaisit ja/tai kehittäisit nykyisessä palveluohjausprosessissa?
- Miten itse voisit tehdä työsi entistä tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin?