

Teija Kipronen ja Veera Ylikulju

LAATUTYÖ OSALLISUUTTA EDISTÄVÄSSÄ TOIMINNASSA

Case Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakka

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomin koulutus
Toukokuu 2021**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2021	Tekijä/tekijät Teija Kipronen ja Veera Ylikulju
Koulutus Sosionomi		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi LAATUTYÖ OSALLISUUTTA EDISTÄVÄSSÄ TOIMINNASSA. Case Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakka		
Työn ohjaaja Pirjo Forss-Pennanen		Sivumäärä 38 + 2
Työelämäohjaaja Marjo Niemelä		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli laatutyö osallisuutta edistävissä toiminnassa ja se kohdistui Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakkaan, joka tuottaa kehitysvammalain mukaista työ- ja päivätoiminnan palvelua. Tarkoituksena oli selvittää, miten laatutyö näkyy ja miten sitä voisi kehittää toimintakeskus Villavakassa. Opinnäytetyön lähestymistapana käytettiin tapaustutkimusta, jossa yhdisteltiin kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä.</p> <p>Kysely tehtiin Villavakan henkilökunnalle, ja se perustui osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereihin. Kyselyssä saadut vastaukset analysoitiin myös kvalitatiivisesti. Kyselyn tuloksena selvisi, miltä osin Villavakan tuottama palvelu on laatukriteereiden mukaista ja miltä osin palvelussa on kehitettävää. Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyi pohja laatukäsikirjalle, joka on käytettävissä toimintakeskus Villavakan lisäksi myös muiden organisaatioiden työ- ja päivätoiminnan yksiköissä.</p>		
Asiasanat kehitysvammaisuus, laatu, osallisuus, osallisuuden edistäminen, osallisuuden laatukriteerit, työ- ja päivätoiminta		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2021	Author Teija Kipronen and Veera Ylikulju
Degree programme Bachelor of Social Service		
Name of thesis QUALITY MANAGEMENT IN ACTIVITIES AIMED AT SUPPORTING PARTICIPATION Case activity center Villavakka		
Centria supervisor Pirjo Forss-Pennanen		Pages 38 + 2
Instructor representing commissioning institution or company Marjo Niemelä		
<p>The subject of this thesis was quality management in activities aimed at supporting participation for developmental disabilities in Villavakka, an activity center owned by Nuorten Ystävät. The thesis study was done in the activity center Villavakka, which provides services for work and daytime activities in accordance with the developmental disabilities law. The purpose was to find out how quality management is visible and how it could be further developed in Villavakka. The approach of the thesis was a case study in which qualitative as well as quantitative methods were combined.</p> <p>The survey was conducted for Villavakka personnel and was based on quality criteria for supporting participation and employment activities. The responses to the survey were also analysed qualitatively. The result of the survey shows to what extent the service provided by Villavakka complies with the quality criteria and to what extent the service needs to be developed. As a result of the thesis, a basis for a quality handbook was created, which is available for use not only in Villavakka, but also in other activity centers of the organization.</p>		

<p>Key words activities aimed at supporting participation, developmental disabilities, quality, quality criteria of supporting participation, work and daytime activities</p>
--

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITYSVAMMAISUUS SUOMESSA	7
2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä	7
2.1.1 Kehitysvammaisuus lääketieteen näkökulmasta	8
2.1.2 Kehitysvammaisuus toimintakyvyn näkökulmasta	8
2.1.3 Kehitysvammaisuus sosiaalisesta näkökulmasta	9
2.2 Kehitysvammaisten toimeentulo ja työllistyminen	10
3 OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN VAMMAISTYÖSSÄ	12
3.1 Osallisuuden määritelmä	12
3.2 Osallisuuden edistämisen edellytykset	13
3.3 Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit	14
3.4 Kehitysvammaisten osallisuutta edistävä toiminta	16
4 LAATU SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA	18
5 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	20
5.1 Opinnäytetyön lähtökohdat	21
5.2 Opinnäytetyön menetelmävalinnat	21
5.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja etiikka	23
5.4 Opinnäytetyön aikataulu ja toimintasuunnitelma	25
5.5 Opinnäytetyön tulokset ja raportointi	27
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	28
6.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot	28
6.2 Tuki suunnitelmiin, siirtymävaiheisiin sekä lähiyhteisöihin	28
6.3 Tuki itsenäisyyteen, hyvinvointiin sekä sosiaalisiin suhteisiin ja itseilmaisuun	29
6.4 Tuki opintoihin sekä tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen	30
6.5 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen	30
6.6 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu	31
6.7 Laatukäsikirjan pohjan laatiminen	32
7 POHDINTA	33
LÄHTEET	36
LIITTEET	
LIITE 1. Osallisuuden laatukriteereiden itsearviointi työkalu	39
LIITE 2. Laatukäsikirjan pohja	42
KUVIOT	
KUVIO 1. Opinnäytetyön aikataulu ja toimintasuunnitelma	26

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aiheena on laatutyö osallisuutta edistävässä toiminnassa ja työmme kohdistui Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakkaan, joka sijaitsee Muhoksella. Villavakka tarjoaa kehitysvammalain mukaista työ- ja päivätoimintaa Nuorten Ystävien vammaispalvelujen asiakkaille, jotka ovat työelämän ulkopuolella kehitysvamman, psyykkisen sairauden tai neuropsykiatristen häiriöiden takia. Villavakassa työskentelee 11 ohjaajaa ja palveluvastaava, joka on toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä. Asiakkaita Villavakassa on kaikkiaan yli 50, joiden palveluntarve kuitenkin määritellään yksilöllisesti.

Opinnäytetyön ajatus syntyi syksyllä 2020 tehdessämme kahden muun opiskelijan kanssa kehittämistehtävänä itsearviointikyselyn Villavakkaan. Kyselymme oli osa myös Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan eli KVANK:n pilotointihanketta, jossa kehitettiin valtakunnallista osallisuuden laatu-kriteerien itsearviointityökalua. KVANK on yhteistyöverkosto kehitysvamma-alan järjestöille ja julkisille toimijoille. Sen tehtävänä on kehittää työhön ja päivätoimintaan sekä asumiseen liittyvien palveluiden laadukasta järjestämistä sekä edistää Suomessa Yhdistyneiden kansakuntien eli YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen toimeenpanoa. Kehittämistehtävämme aikana meille heräsi ajatus, että tästä voisi jatkaa opinnäytetyöhön. Kun saimme ajatukselle kannatusta sekä kurssin opettajalta että muilta opiskelijoilta, ryhdyimme pohtimaan tutkimustehtäväämme. Koska toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee Villavakassa, oli luontevaa, että hän pohti tutkimuskysymyksen asettelua yhdessä työntilaaajan kehittäjäasiantuntija Marjo Niemelän kanssa, jotta työstä saataisiin konkreettista hyötyä Villavakan työ- ja päivätoiminnan palvelulle. Tutkimuskysymykseksi muodostui, miten toimintaa tulee kehittää, jotta se vastaisi paremmin osallisuuden laatu-kriteereihin. Tarkoitukse-
namme oli siis löytää kehittämiskohteet toteuttamamme kyselyn vastausten perusteella sekä laatia laatu-käsikirja.

Olemme keränneet teoreettisen viitekehyksen kehitysvammaisuudesta, osallisuudesta sekä laadusta, jotka koskevat paitsi työ- ja päivätoiminnan palvelua, myös sosiaalialaa yleisesti. Teoriamme pohjautuu pääasiassa kehitysvammalakiin sekä Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen eli THL:n suosituksiin, joista olemme pyrkineet kirjoittamaan selkeän ja kattavan osuuden.

Kehitysvammaisuus-luvussa esittelemme erilaisia näkökulmia, jotka vaikuttavat kehitysvammaisuuden määritelmään. Kehitysvammaisuuden määritelmään vaikuttaa, tarkastellaanko sitä lääketieteen, toimintakyvyn vai sosiaalisuuden näkökulmasta. Lisäksi kerromme suomalaisesta kehitysvammaisten etuuksista ja asemasta työelämässä sekä esittelemme muiden maiden vastaavia käytäntöjä. Etuudet kertovat yhteiskunnan asenteesta kehitysvammaisia kohtaan. Mitä enemmän yhteiskunta tarjoaa etuuksia, sitä holhoavampi asenne yhteiskunnassa on. Hyvää tarkoittava holhoaminenkin voi rajoittaa itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista ja estää todellisen, tasavertaisen kohtaamisen.

Osallisuus ja osallisuuden edistäminen ovat ehkä tärkein teema opinnäytetyössämme. Esittelemme osallisuuden käsitteen sekä sen edistämisen keinot THL:n 'Mitä osallisuus on?' -julkaisun ja Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohankkeen (SOKRA) suositusten pohjalta. Lisäksi kerromme, mitä tarkoitetaan kehitysvammaisten osallisuutta edistävällä toiminnalla sekä esittelemme KVANK:n julkaisemat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit.

Laatua käsittelevässä luvussa esittelemme, miten THL määrittelee mitä on hyvä laatu sosiaali- ja terveydenhuollossa. Käsittelemme myös laadun kokemista ja sen määrittelemistä eri näkökulmista ja miten ne voivat poiketa toisistaan, kuten asiakkaan ja henkilöstön erilaiset näkökulmat. Lisäksi kerromme sosiaalipalveluiden keskeiset laadun ulottuvuudet ja mitkä muut tahot määrittelevät osaltaan sosiaalialan palveluiden laatua. Esittelemme laatua käsittelevässä luvussa myös arvioinnin merkitystä laadun kehittämisessä.

2 KEHITYSVAMMAISUUS SUOMESSA

Tässä luvussa käsitellään kehitysvammaisuuden määritelmää Suomessa sekä tarkastellaan hieman vammaisten toimeentuloa eri maissa. Toimeentuloa tarkastelemme, koska se vaikuttaa yhteiskunnan asenteisiin kehitysvammaisia sekä heidän työllistymistään kohtaan. Suomessa kehitysvammaisiin suhtaudutaan vielä holhoavasti eikä heidän potentiaaliaan osallistua työelämään täysin tueta. Erilaiset tuki-järjestelmät voivat jopa rajoittaa osatyökykyisten työllistymistä. Toimeentulopalvelujärjestelmän erot muodostuvat eri valtioiden erilaisista käsityksistä ja suhtautumisesta kehitysvammaisten ja osatyökykyisten työllistämiseen.

2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Arvion mukaan kehitysvammaisia on Suomessa ja länsimaissa noin 1% koko väestöstä. Suomessa arvioidaan olevan 50000 kehitysvammaista, joista yli 18-vuotiaita on 39000. Kehitysvammaisuutta arvioidaan älykkyystesteillä, ja kehitysvammaiseksi luokitellaan ihminen, jonka älykkyysosamäärä (ÄO) jää alle 70 pisteen, kun normaali ÄO-jakauma on 80-120 pistettä. Älyllinen kehitysvamma voi olla lievä, keskivaikkea, vaikea tai syvä. Älylliset kyvyt ja sosiaalisen sopeutumisen taidot voivat muuttua ja niitä voi kehittää harjoittelulla ja kuntoutuksella. Kehitysvammaisten tarvitsemasta hoidosta ja huolenpidosta määrätään laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519). Lakia on tarkistettu vuonna 2016, ja siinä säädetään itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja toteuttamisesta sekä rajoitustoimenpiteiden arvioinnista ja vähentämisestä (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta. 20.5.2016/381). Sosiaali- ja terveysministeriössä eli STM on meneillään lain uudistusprosessi, jossa tavoitteena on yhdistää kehitysvammaisten erityishuoltolaki ja vammaispalvelulaki yhdeksi vammaispalvelulainsäädännön kokonaisuudeksi. Kevään 2021 aikana STM ja THL järjestävät kaikille avoimia kuulemistilaisuuksia ja heidän tavoitteenaan on esitellä lakipykälien luonnokset kesäkuussa 2021, minkä jälkeen lakiehdotus etenee eduskunnan käsittelyyn. (Vernerinet 2017a; THL 2021.)

Vammaispalvelujen käsikirjassa (THL 2020b) vammaisuus määritellään suhteessa ympäristöön, yhteiskuntaan, historiaan ja asenteisiin. Yleensä vammaisuus määritellään tuen ja palveluiden tarpeen kautta. Kansainvälisesti vammaisuus määritellään YK:n vammaissopimuksessa, jossa vammaisiin henkilöihin määritellään kuuluvan ihmiset, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisen yhteiskuntaan

yhdenvertaisesti. Alkuperäisessä vammaissopimuksessa puhutaan ”persons with disabilities”, joka käännetään suomeksi ”vammaiseksi henkilöksi”. Englannin kielen ”disability” tarkoittaa kuitenkin myös toimintarajoitteisuutta, mikä jää suomalaisessa versiossa huomiotta. Jos asiaa keskitytään tarkastelemaan toimintarajoitteiden kautta, huomataan, että vammaisuus ei ole ihmisen ominaisuus vaan summa, joka muodostuu yhteiskunnan asettamista rajoitteista ja esteistä. Tällaisia rajoittavia esteitä ovat muun muassa esteellinen ympäristö ja viestintä, jolloin voi ajatella, että yhteiskunnan palveluja ei edes haluta toteuttaa kaikille saavutettavalla tavalla. (THL 2020b.)

2.1.1 Kehitysvammaisuus lääketieteen näkökulmasta

Lääketieteellisesti kehitysvamma tarkoittaa ennen 18 vuoden ikää ilmennyttä, aivojen toiminnan häiriötä. Kehitysvamman oireet johtuvat poikkeavasta toiminnasta isoaivojen kuorikerroksessa ja vaurion laajuus sekä sijainti vaikuttavat kehitysvammaisuuden ilmenemiseen. Aivokuoren eri osa-alueet osallistuvat useiden toimintojen säätelyyn, mistä johtuen kehitysvammaan voi liittyä kömpelyyttä, puheen tuottamisen vaikeutta tai poikkeavaa käytöstä. Kehitysvamma ei ole sairaus, vaan oire tai oirekokonaisuus (syndrooma). (Vernerinet 2020b.)

Kehitysvammaisuus johtuu monista eri tekijöistä, esimerkiksi geneettisestä perimästä tai kromosomeista tai se voi olla seurausta synnytykseen liittyvästä hapenpuutteesta. Kehitysvamman voivat aiheuttaa myös raskaudenaikainen päihdealtistus, myrkytys tai infektio sekä lapsuudessa tapahtunut tapaturma tai sairaus. Aikuisiällä alkanutta, kehitysvammaisuuteen viittaavaa oirehdintaa kutsutaan aivovammaksi. Kehitysvammaan voi liittyä myös muita vammoja tai liitännäissairauksia, esimerkiksi epilepsiaa, aistivammoja tai autismikirjon häiriöitä. (Vernerinet 2020b.)

2.1.2 Kehitysvammaisuus toimintakyvyn näkökulmasta

Nykyään kehitysvammaisuutta tarkastellaan enemmän toimintakyvyn näkökulmasta, jolloin kyse on yksilön ja ympäristön välisestä suhteesta. Toimintakyky on ympäristösidonainen ja se voi olla erilainen kotona kuin töissä tai vapaa-ajalla. Kehitysvammaisen toimintakyvyn määritelmään vaikuttavat arjessa selviytymisen taidot sekä elämänlaatu. Kehitysvammaisen haasteet arjessa tulevat tilanteissa, joissa hänen toimintakykynsä ei vastaa ympäristön vaatimuksia. Tuolloin hänen kuuluu saada tarvitsemaansa apua, ohjausta tai hoitoa. (Vernerinet 2017b.)

Toimintakyky muodostuu kolmesta osa-alueesta, joita ovat fyysinen-, psyykkinen- ja sosiaalinen toimintakyky. Toimintakykyä arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota myös toimintaympäristöön sekä huomioida kokemuksellisuudesta kertynyt toimintakyky. Tukitoimilla mahdollistetaan osallistuminen koulutukseen, asumiseen ja vapaa-aikaan. Toimintakykyä arvioitaessa tulee ottaa huomioon ikä ja iänmukainen kehitys ja sen myötä elämänpiirin laajuus. Kehitysvammaisen toimintakyky voi olla oikein hyvä tutussa ympäristössä, mutta vieraassa ympäristössä tuen tarve onkin merkittävää. (Vernerinet 2017b.)

Kehitysvammaisen toimintakykyä voivat lisäksi heikentää erilliset sairaudet tai vammat, kuten kommunikoinnin, aistitoiminnan tai motoriikan vammat tai mielenterveyden sairaudet. Kehitysvammaisten vammat ja mielenterveyden sairaudet jäävät kuitenkin usein tunnistamatta. Oikeanlaisen tuen ja kuntoutuksen arvioimisen takia on tärkeää tarkastella toimintakykyä mahdollisimman monialaisesti. (Vernerinet 2017b.)

2.1.3 Kehitysvammaisuus sosiaalisesta näkökulmasta

Sosiaalinen näkökulma tarkastelee kehitysvammaisuutta yhteisön suhteena yksilöön sekä yksilön omaa kokemusta kehitysvammaisuudestaan. Sosiaalinen näkökulma korostaa kehitysvammaisen riippuvuutta muista ihmisistä sekä nostaa esiin rakenteelliset esteet, kuten ennakkoluulot ja heikko toimeentulo. Vammaisuuden aste on siis osittain riippuvainen yhteiskunnan asenteista ja tarjoamista tukipalveluista, ja niiden saamisen edellytyksenä on usein diagnoosi. Diagnoosien ylikorostamista (engl. diagnostic overshadowing) tulee kuitenkin välttää ja keskittyä yksilön tuen tarpeeseen. Kukaan ihminen ei halua tulla määriteltyksi kehitysvamman kautta, vaan ihminen on aina enemmän kuin rajoitteensa ja hän on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa erilaisissa rooleissa, esimerkiksi lapsena, ystävänä, puolisona tai vanhempana. (Vernerinet 2018.)

Sosiaalinen ja oikeusperustainen näkökulma korostaa vammaisten samoja oikeuksia osallistua yhteiskuntaan yhdenvertaisesti ja muistuttaa, että samat ihmisoikeudet koskettavat myös vammaisia ihmisiä. Vammaispalvelujen tehtävänä on, positiivisen erityiskohtelun avulla, taata perusoikeuksien ja oikeudenmukaisuuden toteutuminen sekä edistää yhdenvertaisuutta tarvittaessa erityispalvelujen avulla. Lainsäädännöllä, sen ohjauksella ja valvonnalla on tärkeä rooli oikeudenmukaisuuden toteutumisessa. (THL 2020b.)

2.2 Kehitysvammaisten toimeentulo ja työllistyminen

Opinnäytetyömme käsittelee kehitysvammaisten työllistymistä ja osallisuutta edistävää päivätoimintaa. Toimeentulo on yksi osa osallisuutta ja ajattelimme, että on tärkeää kertoa myös, mistä kehitysvammaisten toimeentulo Suomessa koostuu ja miten se liittyy työllistymismahdollisuuksiin. Uskomme, että etuuksien määrällä on vaikutusta yhteiskunnan asenteisiin kehitysvammaisten työllistymistä kohtaan. Suomessa suhtautuminen kehitysvammaisiin on yleisesti holhoavaa eikä kehitysvammaisten potentiaalia osallistua työelämään tueta riittävästi. Kerromme myös, miten kehitysvammaisten toimeentulo ja etuudet on toteutettu muissa maissa.

Vammaisten etuudet vaihtelevat maittain ja Suomessakin vammaispalvelulainsäädäntö on uudistuksen alla. Uuden vammaispalvelulain oli tarkoitus astua voimaan 1.1.2021, mutta hallituksen esitys eduskunnalle raukesi maaliskuussa 2019. Uuden lain tarkoituksena on yhdistää vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki sekä turvata kaikille vammaisille henkilöille yhdenvertaiset, riittävät ja sopivat palvelut sekä vahvistaa vammaisten itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Lisäksi lailla toteutetaan YK:n vammaissopimuksen ja lapsen oikeuksien sopimuksen periaatteita. Lakimuutos tulee koskemaan myös työ- ja päivätoiminnan palveluja, ja KVANK:n työryhmän toiveena on, että se sekä edistäisi kehitysvammaisten työllistymismahdollisuuksia että turvaisi laadukkaat päiväaikaiset palvelut sitä tarvitseville. Kevään 2021 aikana Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ja THL järjestävät kuulemistilaisuuksia liittyen vammaispalvelulainsäädännön uudistukseen. Tavoitteena on, että uusi vammaispalvelulaki astuisi voimaan yhdessä sote-uudistuksen kanssa 1.1.2023. (THL 2021.)

Vammaisten ihmisten etuuksia eri maiden välillä on helpoin verrata toimeentulotuen ja työkyvyttömyysetuuksien avulla. Etuudet kertovat myös yhteiskunnan asenteista kehitysvammaisia kohtaan. Esimerkiksi Australiassa yli 16-vuotias voi saada työkyvyttömyyseläkettä, jos hänet on arvioitu sairauden tai vamman takia kykenemättömäksi työskentelemään tai opiskelemaan 15 tuntia viikossa seuraavien kahden vuoden aikana. Saksassa työkyvyttömyyseläkejärjestelmässä tehdään ero täyden työkyvyttömyyden ja alentuneen työkyvyn välillä. Täysi työkyvyttömyyseläke myönnetään henkilölle, joka sairauden tai vamman takia ei pysty työskentelemään vähintään kolmea tuntia päivässä. Alennettu työkyvyttömyyseläke myönnetään henkilölle, joka voi työskennellä kolmesta kuuteen tuntiin päivässä. Sekä Saksassa että Australiassa pyritään siis työllistämään henkilö, jos hän pystyy työhön kolme tuntia päivässä eli 15 tuntia viikossa. Vastaavasti Suomessa osatyökykyiselle ei ole virallista määritelmää, vaan se määritellään suhteessa työtehtävään. THL:n mukaan osatyökykyisiä voivat olla vammaiset, pitkäaikaissairaat tai sairaudesta toipuvat tai pitkäaikaistyöttömät, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut

fyysisten tai sosiaalisten syiden takia. Suomessa osatyökykyisen on mahdollista saada työvalmentajan tukea työllistymiseen ja työn mukauttamiseen. (OECD 2009, 220; THL 2019b.)

Sveitsissä puolestaan julkinen työkyvyttömyysvakuutus kattaa kokonaisuudessaan kaiken ennen 18-vuoden ikää ilmenneen työkyvyttömyyden. Isossa-Britanniassa työkyvyttömyysedut ovat monitasoisempia ja ne ovat riippuvaisia sairauden kestosta. Isossa-Britanniassa työkyvyttömyyttä arvioidaan suhteessa sairauteen ja henkilökohtaisiin kykyihin. Lisäksi yksityishenkilöiden on maksettava riittävästi työttömyysmaksuja kolmen vuoden aikana, jotta he ovat oikeutettuja työkyvyttömyyseläkkeeseen. Henkilöt, joilla on vakava hoidon tai liikkumisen tuen tarve ja joille ei voi myöntää työkyvyttömyysetua, koska he eivät täytä tulo- tai maksuvaatimuksia, voivat olla oikeutettuja tulotukeen sekä vammaisen elatustukeen. (OECD 2009, 220.)

Suomen vammaislainsäädännössä on otettu mallia Isosta-Britanniasta, mutta meillä on kuitenkin eroja osatyökykyisten työllistämässä. Etenkin suomalainen avotyötoiminta herättää paljon kritiikkiä, koska koetaan, että se on työtä ilman palkkaa ja työsuhde-etuja. Suomessa useimmilla kehitysvammaisilla on perustoimeentulona Kansaneläkelaitoksen (KELA) myöntämä työkyvyttömyyseläke. Muita vammaisuuteen liittyviä pitkäkestoisia taloudellisia etuuksia Suomessa ovat vammaistuki ja eläkettä saavan hoitotuki sekä asumistuki. Lisäksi toimeentuloa voidaan täydentää toimeentulotuella ja kuntoutuksen ajaksi on mahdollista saada kuntoutusrahaa. Työkyvyttömyyseläke ei kuitenkaan aina tarkoita täyttä työkyvyttömyyttä, vaan sen lisäksi voi ansaita 834,52€/kk. Kehitysvammaisilla on mahdollista saada työllistymisen tueksi työhönvalmennusta ja lisäksi työnantaja voi olla oikeutettu palkkatukeen. Työvalmennuksen ja palkkatuen esteeksi muodostuu usein eläkkeen saaminen, koska kehitysvammainen ei virallisen määritelmän mukaan ole työtön työnhakija vaan eläkeläinen. Arvioiden mukaan Suomessa on 3000 työikäistä kehitysvammaista, jotka kykenisivät palkkatyöhön oikeanlaisella tuella, mutta kuitenkin palkkatyössä on vain 600 kehitysvammaista henkilöä. (Kehitysvammaisten tukiliitto 2017; Kansaneläkelaitos 2019.)

3 OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN VAMMAISTYÖSSÄ

Tässä luvussa esittelemme osallisuuden määritelmän sekä kerromme osallisuuden edistämisestä ja kehitysvammaisille suunnatusta osallisuutta edistävästä palvelusta sekä osallisuuden laatuksista.

3.1 Osallisuuden määritelmä

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) määrittelee osallisuuden kuuluvan hyvinvointiin. Osallisuuden kokemus lisää hyvinvoinnin ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa uskoa omiin mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen. Matala osallisuuden kokemus puolestaan lisää psyykkistä kuormittuneisuutta ja yksinäisyyttä sekä heikentää yksilön kokemusta työkyvystä. Osallisuutta voidaan tarkastella kolmen osa-alueen kautta, joita ovat osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä. Oman elämän osallisuudella tarkoitetaan jokaisen mahdollisuutta elää oman näköistään elämää sekä määrittellä mihin palveluun tai toimintaan osallistuu. Osallisuudella yhteisöihin ja vaikuttamiseen tarkoitetaan jokaisen mahdollisuutta kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin sekä vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin ja saada tukea vaikuttamiseen. Osallisuudella yhteiseen hyvään tarkoitetaan, että jokaisella on oikeus osallistua yhteisen hyvän kokemiseen sekä tuottaa ja jakaa niitä. Lisäksi jokaisella on oikeus nauttia yhteisen hyvän kokemuksesta, joka tarkoittaa toimintaa, josta saa arvostusta ja kiitosta. (THL 2020a.)

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (SOKRA) määrittelee osallisuuden edellytyksiksi yhteyden omiin ja yhteisiin voimavaroihin. Näihin voimavaroihin kuuluu muun muassa luottamus, joka antaa lupauksen pysyvyydestä. Toisiinsa luottavat ihmiset kunnioittavat toisiaan ja uskaltavat olla riippuvaisia toisistaan. Kun ihminen tulee vuorovaikutuksessa nähdyksi ja kuulluksi, rakentaa osallisuuden kokemukset ehjää mieltä ja merkityksellisyyttä. Osallisuuden kokemus vaikuttaa siihen, miten ihminen pystyy hyödyntämään toimintakykyään. (THL 2020a.)

THL:n julkaisussa 'Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa' (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017) osallisuus määritellään oman elämän autonomian ja ennakoitavuuden kautta. Osallisuus lisääntyy, kun turvataan riittävä toimeentulo, tarpeelliset palvelut sekä tilaisuudet toimia yhdessä toisten ihmisten kanssa. Oman elämän autonomia ja ennakoitavuus tarkoittaa, että jokaisella on oltava mahdollisuus vaikuttaa omaan toimintaympäristöönsä sekä

elämän kulkuun. Autonomiaan tarvitaan hallittavuutta ja ymmärrystä, jota lisää asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja selkeä vaihtoehtojen esittäminen. Isola ym. (2017) viittaavat filosofi Hegelin ajatukseen, että ihmisen on oltava arvokas muiden silmissä, että voi olla arvokas omissa silmissä. Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa siis, että tulee kuulluksi, nähdyksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi sekä saa muodostaa merkityksellisiä ihmissuhteita ja kuulua erilaisiin ryhmiin ja yhteisöihin. (Isola ym. 2017, 25.)

3.2 Osallisuuden edistämisen edellytykset

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa on julkaistu tutkimusraportti, jonka aiheena on osallisuus vammaissosiaalityössä (Heini, Hokkanen, Kontu, Kunttu, Lindroos & Ronimus 2019). Tutkimuksessa todetaan ytimekkäästi, että osallisuus on yhteistyötä. Tutkimuksessa on koottu muistilistoja, joiden mukaan toimimalla lisääntyy osallisuus. Myös THL on määritellyt osallisuuden edistämiseksi periaatteet. Vammaisen kohtaamisessa osallisuus lisääntyy, kun vammaiset nähdään asiakassuhteissa kumppaneina ja osallisina toimijoina, yhdenvertaisesti ja kunnioittavasti. Tapaamisessa keskustelu on ystävällistä ja avointa, asiat perustellaan asiakkaalle ymmärrettävästi ja asian käsittelyyn on riittävästi aikaa. Lisäksi on tärkeä varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt ohjeet ja päätökseen vaikuttavat tekijät. (Heini ym. 2019, 24-28; THL 2020.)

Vammaissosiaalityössä osallisuus lisääntyy kohdistamalla resurssit asiakaskohtaiseen palveluun, jossa työntekijä tukee asiakasta ammattitaitoisesti, yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Palvelujen tulee olla helpposti saavutettavissa ja asiakkaan hakeutumista haluamiinsa palveluihin tulee tukea. Henkilöstön riittävyydellä ja -vaihtuvuudella on merkitystä osallisuuden toteutumiselle. Kun vaihtuvuus on pientä, voidaan aikaisemmin kerättyä tietoa hyödyntää paremmin. Osallisuuden toteutumiselle on myös tärkeää, että henkilökunta tuntee vammaissosiaalityön lainsäädännön ja heillä on riittävästi tietoa eri sairauksista ja vammoista. Lisäksi on tärkeää, että henkilökunta suhtautuu asiakkaisiin tasavertaisesti ja arvostavasti. (Heini ym. 2019, 26-30; THL 2020.)

Yksilöllinen kohtaaminen, asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan kommunikointimenetelmän, esimerkiksi selkokielen tai AAC-kuvien käyttäminen tukevat asiakkaan osallisuutta. Työntekijän on osattava kuunnella asiakkaan näkemyksiä ja vuorovaikutuksen tulee olla dialogista. THL (2019) määrittelee dialogisuuden keskusteluksi, jossa keskitytään tiettyyn asiaan, mutta ei valita puolia. Dialogisuuden

paino on kuuntelussa ja mahdollisuudessa ilmaista ajatuksensa ja tunteensa. Dialogisuuden tavoitteena on yhteisymmärryksessä tehty päätös. (Heini ym. 2019, 33; THL 2019.)

Tärkeä osa osallisuutta on valmistautuminen. Tämä koskee sekä työntekijää että asiakasta. Työntekijän on tiedettävä, mitä asioita aikoo asiakkaan kanssa käsitellä ja kerrottava tämä myös asiakkaalle. Hyvä tapa on kertoa etukäteen tapaamisen tarkoitus ja ohjeistaa asiakasta valmistautumaan tapaamiseen sekä neuvoa, että halutessaan asiakas voi pyytää läheisen tukea tai apua. Työntekijän tulee hyödyntää jo kerättyä tietoa, jotta tapaamisessa päästään asiaan. Lisäksi tärkeä osa osallisuuden edistämistä on vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen myös palvelun ulkopuolella, jotta ihminen pääsee osaksi itselleen tärkeitä yhteisöjä ja pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä tasavertaisena muiden kanssa. (Heini ym. 2019, 34-36; THL 2020.)

3.3 Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK 2017) Työn ja päivätoiminnan valiokunta on laatinut Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Laatukriteereiden taustalla on Yhdistyneiden kansakuntien (YK) yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (Finlex 27/2016). Yleissopimuksen keskeisenä periaatteena on yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus sekä vammaisten osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan esteettömästi ja saavutettavasti. Laatukriteereiden laadintaan on otettu mallia Irlannin työ- ja päivätoiminnan palveluista sekä eurooppalaisesta yleishyödyllisten sosiaalipalvelujen laatukriteereistä (Common Quality Framework for Social Services of General Interest 2010). Laatukriteereiden tarkoituksena on antaa palvelun tuottajille tukea kehittää toimintaansa suunnitelmallisesti kohti laadukasta asiakastyötä. (KVANK 2017, 11-12.)

Laatukriteerit koostuvat kymmenestä kriteeristä, joita ovat tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen, tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin, tuki lähiyhteisöihin liittymiseen, tuki opintoihin pääsemiseen, tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen, tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin, tuki ammatillisiin opintoihin tai työhön pääsemiseen, tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen, tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen ja tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen. (KVANK 2017, 9.)

Laatukriteerit sisältävät kokonaisvaltaisesti osallisuuden eri muodot. Lisäksi niissä on kuvattu käytännöllisemmin, mitä laatukriteereiden noudattaminen voi tarkoittaa. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaat saavat tarvittavaa tietoa ymmärrettävässä muodossa. Tämä taas tarkoittaa erilaisten kommunikaation apuvälineiden sekä selkokielen käyttöä. Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakkaat osallistuvat omien suunnitelmiansa tekoon ja saavat harjoitella suunnitelman mukaista toimintaa. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen puolestaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaiden kanssa tutustutaan lähiympäristön palveluihin ja harjoitellaan niiden käyttöä. Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen tarkoittaa yleisimmin arjen taitojen harjoittelua, joita ovat muun muassa kodinhoidolliset taidot, kuten ruuan laitto, tiskaaminen, siivoaminen ja pyykkihuolto. Itsenäiseen toimimiseen kuuluvat kuitenkin myös liikkuminen ja matkustaminen sekä medialukutaito ja digitaidot. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin tarkoittaa muun muassa itsestä huolehtimisen taitoja, joita ovat terveelliset ruokailutottumukset, hygieniasta huolehtiminen, riittävä uni ja lepo sekä seksuaalisuuteen liittyvät asiat. Lisäksi tämä tarkoittaa sosiaalisten suhteiden luomista sekä ylläpitämistä eli vuorovaikutustaitojen harjoittelua. (KVANK 2017, 37-41.)

Tuki opintoihin, ammattiopintoihin tai työhön pääsemiseksi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaille kerrotaan heille sopivista opiskelu- tai työnteon muodoista ja heidän kanssaan tutustutaan erilaisiin vaihtoehtoihin. Tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen tarkoittaa erilaisten menetelmien käyttöä, joita ovat esimerkiksi musiikki, taide, tanssi tai draama, joissa samalla rohkaistaan asiakkaita luovaan itseilmaisuuksiin. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen tarkoittaa, että asiakkaan erilaiset roolit tehdään näkyväksi ja häntä esimerkiksi autetaan toimimaan asiakkaana kaupassa tai palveluissa sekä rohkaistaan toimimaan yhteiskunnan ja yhteisöjen jäsenenä. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen tarkoittaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia työ- ja päivätoiminnan palveluissa. Tämä sisältää asiakkaan osallisuuden palvelun toimintojen suunnitteluun sekä esimerkiksi mahdollisuuden osallistua henkilökunnan rekrytointiin. (KVANK 2017, 40-45.)

Yhteisten laatukriteereiden tavoite on muuttaa toimintakulttuuria kehitysvammaisten palveluissa. Lisäksi valtakunnalliset laatukriteerit mahdollistavat palvelujen vertailun, seurannan ja tilastoinnin sekä palveluntuottajien itsearvioinnin, jonka kehittämiseen osallistuimme kyselypohjan laatimisella.

3.4 Kehitysvammaisten osallisuutta edistävä toiminta

Osallisuutta edistävällä toiminnalla tarkoitetaan päiväaikaista toimintaa, joka tukee vaikeasti vammaisen osallisuutta. Nykyään puhutaankin enemmän osallisuutta edistävästä toiminnasta päivätoiminnan sijaan, sillä siitä saa paremman kuvan mitä toiminnalla tarkoitetaan. Päivätoiminta perustuu lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380, 8§). Se on tarkoitettu vammaisille henkilöille, jotka ovat työelämän ulkopuolella pitkäaikaisen, vaikean toimintarajoitteen vuoksi ja joilla ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolain (1982/710, 27§) mukaiseen työtoimintaan. Lain mukaan päivätoiminnan on tapahduttava kodin ulkopuolella ja tukea vammaista itsenäisessä elämässä sekä edistää sosiaalista vuorovaikutusta.

Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519) säädetään palveluiden tarjoamisesta henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on häiriintynyt sairauden tai vamman vuoksi. Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista ja sopeutumista yhteiskuntaan sekä turvata hänen toimeentulonsa sekä hoito ja huolenpito. Laissa kehitysvammaisten erityishuoltolain muuttamisesta (2016/381, 42§) määrätään itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta. Tällä tarkoitetaan, että erityishuollossa olevan henkilön ihmisarvoa, vakaumusta tai yksityisyyttä ei saa loukata. Eri-tyishuollon toteuttamisessa on huomioitava henkilön toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä turvattava mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan.

Päivätoiminta on yleensä toimintakykyä ylläpitävää viriketoimintaa, joka rytmittää arkea. Toiminnan lähtökohtana ovat vammaisen yksilölliset tiedot ja taidot. Palvelun toteuttamisessa huomioidaan tuen tarve ja tarvittaessa järjestetään tiiviin tuen pienryhmätoimintaa. Päivätoiminnan tarkoituksena ei ole edistää vammaisen työllistymistä vaan tarjota mielekästä päiväaikaista toimintaa, kuten liikuntaa, ruuanlaittoa, sosiaalisia taitoja, retkeilyä sekä luovaa toimintaa. Päivätoiminnan haasteena on vastata yksilöllisiin tarpeisiin, koska toiminta tapahtuu pääasiassa isoissa ryhmissä. Päivätoiminnan tavoitteena on kuitenkin koko ajan entistä enemmän osallisuuden ja työllistymisen edistäminen. (Vernerinet.net. 2019.)

Kehitysvammaisille tarjotaan myös työtoimintaa työ- ja toimintakeskuksissa. Työtoiminta pitää sisällään yleensä kädentaidollisia töitä, kuten tekstiili- tai puutyöt sekä erilaisia alihankintana tehtäviä töitä, esimerkiksi ruuvien pussittaminen ja pakkaaminen. Työtoiminta voi olla myös toimintakeskuksen sisäisiä toimintoja, esimerkiksi keittiö-, kiinteistöhuolto- tai siivoustehtäviä. Työtoiminta voi sisältää myös liikuntaa tai opiskelua. Myös työtoiminnan haasteena on isoissa ryhmissä tapahtuva toiminta, joka ei mahdollista riittävän yksilöllistä taitojen huomioimista. Työtoiminnan tulisi olla kuntouttavaa

ja johtaa palkkatyöhön, mutta näin käy vain harvoin. Työtoimintaa tulisi uudistaa siten, että se olisi palveluna joustava ja tarjoaisi erilaisia vaihtoehtoja yksilöllisten tarpeiden, toiveiden ja koulutusten mukaisesti. Ongelmana on muun muassa sosiaalihuollon ja TE-keskusten työnjako, jossa työkyvyttömyyseläkkeellä olevien vammaisten työllistymisen tukeminen ei kuulu kenellekään. Kehittämisideana on esitetty, että tuetun työllistymisen työhönvalmennuspalvelu tulisi turvata lainsäädännöllä. (Vernerinet 2020a.)

4 LAATU SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA

Tässä luvussa tarkastelemme laadun käsitettä sosiaali- ja terveydenhuollossa, joka on tärkeä osa opinnäytetyötämme, jossa tarkastelemme laatua osallisuutta edistävässä toiminnassa, Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakassa. Työmme lähtökohtana olivat valtakunnalliset vammaispalveluiden osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Ne on julkaistu vuonna 2017 ja niiden tarkoituksena on “tukea palvelun tuottajia kehittämään omaa toimintaansa suunnitelmallisesti laatukriteerien osoittamaan suuntaan” (KVANK 2017, 12). Paljon puhutaan nykyään laadun merkityksestä erilaisia palveluja tuottaessa. Voiko sanoa, että palvelu on laadukasta ilman, että tietää mitä se laatu tarkoittaa?

THL määrittelee hyvän laadun tarkoittavan sosiaali- ja terveydenhuollossa sitä, että oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa asiakas saa tarpeen mukaista palvelua. Se on parhaaseen tietoon ja taitoon perustuva palvelua, mitä on käytettävissä, ja se pyrkii tuottamaan hyvinvointia kansalaisille minimoiden riskit ja maksimoiden hyvinvoinnin. Laatua on myös hyvä toiminta, jota toteutetaan niissä rajoissa, mitä sille asetetut vaatimukset ja kohdennetut taloudelliset voimavarat määrittelevät. (THL 2020c.)

Laadun kokeminen on hyvin henkilökohtainen ja jokaiselle laatu voi merkitä eri asioita. Palvelusta tekee laadukkaan se, että se vastaa niihin odotuksiin mitä sille on asetettu. Laatu käsitteenä on vaikea määritellä, sillä se ei ole kovin yksiselitteinen. Laadun voi määritellä monin eri tavoin riippuen siitä näkökulmasta, josta sitä tarkastelee. Laatua tarkasteltaessa onkin hyvä ottaa huomioon eri näkökulmia, sillä laatu voi merkitä esimerkiksi henkilöstölle ja asiakkaille hyvin erilaisia asioita. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna laatu tarkoittaa sitä, että palvelut olisi suunnattu ja räätälöity juuri hänen tarpeitaan ajatellen, kun taas organisaation näkökulmasta laadun voi nähdä niin, että tuotetaan mahdollisimman hyviä palveluita niissä raameissa, jotka budjetti asettaa. (Uusimäki 2015, 6-7.)

Sosiaalipalveluissa keskeisiä laadun ulottuvuuksia ovat palvelun oikea-aikaisuus, asiakasturvallisuus, asiakkaan asiallinen ja ystävällinen kohtaaminen sekä sujuvuus. Tärkeää laadun kannalta on se, että työyhteisö on motivoitunut ja aidosti kiinnostunut laadukkaan palvelun toteutumisesta ja asiakkaiden turvallisuudesta. (Husso 2015.)

Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatimat valtakunnalliset valvontaohjelmat, laatusuosittukset ja lainsäädäntö määrittelevät osaltaan sosiaalialan palveluiden laatua. Toimintaympäristön asetamiin vaatimuksiin, oman asiakaskunnan tarpeisiin ja odotuksiin sekä käytössä oleviin resursseihin perustuvat yksityiskohtaisemmat ja laajemmat laatutavoitteet voi palvelun tuottaja asettaa itse omalle toiminnalleen. (Valvira 2016.)

Arviointi on apuväline laadun kehittämiseksi, sillä sen avulla saadaan tietoa palvelun riittävydestä ja laadusta. Arvioinnilla pyritään parantamaan ja kehittämään toimintaa ja lisäämään avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Arviointia olisi hyvä toteuttaa tasaisin väliajoin ja siinä tulisi selvittää, toteutuvatko ne tavoitteet, joita palvelulle on asetettu. Esimerkiksi kehitysvammaisten asumispalvelussa arvioinnin tulisi olla vuosittainen rutiini. (STM 2003;4, 39-40.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Opinnäytetyömme aiheena on laatutyö osallisuutta edistävässä toiminnassa Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakassa. Osallisuutta edistävä toiminta on kehitysvammaisille, työelämän ulkopuolella oleville suunnattu palvelu, jonka tavoitteena on tukea iänmukaista kehittymistä, oma-aloitteisuutta, itsenäisyyttä sekä osallisuutta. Palvelun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja mieltymykset. Osallisuus tarkoittaa, että yksilöllä on vaikutusmahdollisuuksia itselle tärkeisiin asioihin ja hän tuntee kuuluvansa yhteisöön, ympäristöön ja yhteiskuntaan. Osallisuutta edistävä toiminta sisältää muun muassa itseilmaisua taiteen, musiikin ja liikunnan avulla sekä työtaitojen ja itsenäistymistaitojen harjoittelua.

Teimme syksyllä 2020 ryhmätyönä kehittämistehtävän Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakkaan, jossa toteutetaan osallisuutta edistävää toimintaa. Nuorten Ystävät on valtakunnallinen sosiaalialan toimija, jonka erityisosaamista on auttaa ja tukea haavoittuvassa asemassa olevaa lapsia, nuoria, aikuisia tai koko perhettä. Nuorten Ystävien vammaispalvelut tarjoaa tukea henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt kehitysvamman, psyykkisen sairauden tai neuropsykiatrisen häiriön takia. Muuhoksella sijaitseva toimintakeskus Villavakka tarjoaa osallisuutta edistävää toimintaa erityisryhmien asumispalvelujen asiakkaille. Toiminnalla tuetaan asiakkaan toiminnallisten ja vuorovaikutustaitojen kehittymistä mielekkään päiväaikaisen toiminnan avulla. Toimintaa tarjotaan erilaisissa kädentaitojen ryhmissä kuten kutomo, keramiikka, puutyö ja purkaamo. Villavakassa harjoitellaan myös kodinhoidollisia taitoja sekä vuorovaikutusta ja itseilmaisua erilaisten pelien ja musiikin avulla. Asiakkaiden kanssa käytetään lähialueen palveluja mm. kirjastoa, kuntosalia ja huoltoasemaa sekä tehdään retkiä laavuille ja nuotiopaikoille. Villavakan palveluja käyttää noin 50 asiakasta, joiden palveluntarve on määritelty yksilöllisesti. Henkilökunta muodostuu tällä hetkellä 11 ohjaajasta sekä yhdestä palveluvastaavasta. (Nuorten Ystävät.)

Kehittämistehtävä koski Kehitysvamma-asumisen neuvottelukunnan (KVANK) pilotointihanketta, jossa Nuorten Ystävien Villavakka oli mukana. Kehittämistehtävässä laadimme henkilökunnalle kyselyn (LIITE 1), jolla selvitimme työntekijöiden tietoutta osallisuuden ja työn laatukriteereistä. Pilotointihanke oli itsearviointityökalun kehittäminen ja testaaminen. Tekemämme kysely (LIITE 1) on toimitettu KVANK:n työryhmään, jossa työstitään valtakunnallista itsearvioinnin työkalua.

Opinnäytetyössämme oli tarkoitus pureutua syvemmälle laatuun kehitysvammatyössä ja osallisuutta edistävässä toiminnassa Villavakan toimintakeskuksessa. Tarkoituksena oli selvittää, millaista on arki-työn laatu ja analysoida kyselystä saamamme vastaukset. Analysoinnin perusteella Villavakka sai lisä-työkaluja siihen, miten työtä tulee kehittää kohti laadukkaampaa arkea.

5.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Tietoperusta koostuu kehitysvammaisuudesta ja sitä koskevasta lainsäädännöstä, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden määrittelemisestä, osallisuuden laatukriteereistä sekä laatukäsitteen avaamisesta.

Theseuksessa on opinnäytetöitä, joissa liikutaan hyvin lähellä tutkimustehtäväämme. Saatavilla olleet tuoreimmat tutkimukset lähestyvät laatua ja osallisuutta kuitenkin enimmäkseen asumispalvelujen kautta, kuten Osallisuus kehitysvammaisten asuntolassa (Kylävainio 2018) sekä Itsemääräämisoikeutta kunnioittava kehitysvammaisten palveluasuminen (Tolvanen 2012). Sillanpään (2017) Miten homma toimii yksilön näkökulmasta? perehdytään myös työ- ja päivätoimintaan Salon kunnassa.

Laatukäsitettä kehitysvammatyössä on tutkittu jo aikaisemminkin, kuten Kehitysvammaisten palvelukoti Koivulan laatukäsikirjan laatimisprosessi (Leponiemi 2012) sekä Laatu ja kumppanuus hyvinvointipalveluissa case kehitysvammaisten asumispalvelut (Uusimäki 2015). Lisäksi Osallisuutta edistävää toimintaa on tutkittu laadullisesti Hanhilehdon toimintakeskuksessa, jossa opiskelijat ovat järjestäneet teemapäiviä sekä toteuttaneet kyselyn asiakkaille ja henkilökunnalle (Huotari & Sarkkinen 2018). Opinnäytetyömme tuotti uutta tietoa laatutyöstä osallisuutta edistävässä palvelussa, jota ei ole aikaisemmin tutkittu. Opinnäytetyömme tulos kohdistui Nuorten Ystävien toimintakeskus Villavakan osallisuutta edistävään palveluun.

5.2 Opinnäytetyön menetelmävalinnat

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, miten laatutyö näkyy ja miten sitä voi kehittää Nuorten Ystävien osallisuutta edistävässä toiminnassa, josta teimme tutkimuksellisen opinnäytetyön. Opinnäytetyössämme käytimme sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Toteutimme opinnäytetyön case- eli tapaustutkimuksena. Siinä asiaa tutkitaan sen omassa ympäristössään ja pyritään ymmär-

tämään tutkimuksen kohdetta syvällisemmin. Se voi tuottaa olettamuksia ja uusia tutkimusideoita. Tapaututkimus on pikemminkin lähestymistapa kuin aineiston analyysi- tai keruumenetelmä. (Eriksson & Koistinen 2005, 4.)

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisesti eli laadullisesti ja analysoinnin aineistona käytimme syksyllä 2020 saamiamme 12 työntekijän vastauksia. Kyselymme oli tiedonhankintamuotona kvantitatiivinen, mutta pienen kohderyhmän takia analysoimme vastauksia kvalitatiivisesti.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on yksi menetelmäsuuntaus tieteellisessä tutkimuksessa. Siinä pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti kohteen ominaisuuksia, laatua ja merkityksiä ja se vastaa kysymyksiin miten, millainen ja miksi. Siihen tarvittava aineisto kerätään yleensä suppealta joukolta, joka on harkinnan varaisesti valittu. Tässä työssä kysely kohdistettiin Villavakan henkilökuntaan, koska tarvitsimme aineistoa heiltä, jotta Villavakan toimintaa voitaisiin kehittää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiötä niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta, eikä selvittämään mitään määriä tai tekemään tilastollisia yleistyksiä. Kvalitatiivinen tutkimus on omiaan silloin, kun halutaan kehittää toimintaa, etsiä vaihtoehtoja ja selvittää sosiaalisia ongelmia. (Heikkilä 2014, 6-8.)

Tieteellisen tutkimuksen toinen menetelmä suuntauksista on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Vilkan (2017, 13-17) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat mittarin käyttäminen, mittaaminen, ilmiön kuvaaminen numeerisen tiedon pohjalta, tiedon strukturointi ja tutkimustulosten ja prosessin objektiivisuus sekä vastaajien suuri lukumäärä. Tässä opinnäytetyössä vastaajista muodostunut tutkimuksen kohteena oleva perusjoukko koostui kuitenkin pienestä työyksiköstä, jonka työntekijöiden avulla halusimme selvittää nykytilannetta työn kehittämistä varten. (Vilka 2017, 11-13.)

Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin, miten usein, kuinka paljon, mikä ja missä. Vilkan (2007, 11-17) mukaan kysely-, havainnointi- ja haastattelulomakkeet toimivat kvantitatiivisen tutkimuksen mittareina. Tavallisin kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruutapa on kyselylomake, josta voidaan käyttää eri nimityksiä sen mukaan, miten kysely on toteutettu, kuten esimerkiksi verkko-kysely, postikysely tai joukkokysely. Kyselyssä käytettävä lomake on yleensä standardoitu eli kysymykset ovat vakioitu ja ne esitetään jokaiselle kyselyyn vastaajalle täysin samassa muodossa. Tällöin tutkimustuloksen objektiivisuus lisääntyy. Tutkimuksen objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimustulos on tutkijasta riippumaton. Kvantitatiivisen menetelmän ongelmana on se, että sen avulla ei välttämättä pysty selvittämään tarpeeksi syitä asioille. (Heikkilä 2014, 6-9; Vilka 2017, 11-17)

Aineiston olemme keränneet sosionomiopintoihin liittyvän kehittämistehtävän yhteydessä. Kysely (LIITE 1) pohjautui osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereihin (KVANK 2017) sekä työn ja päivätoiminnan valiokunnan suunnittelemaan itsearviointiin palvelun tuottajille. Toinen opinnäytetyön tekijöistä on jäsenenä edellä mainitussa työn ja päivätoiminnan valiokunnassa, ja tieto itsearvioinnin työkalusta on tullut valiokunnan kokouksista. Itsearvioinnin työkalu ei ole vielä virallinen, vaan se on suunnitteluasteella. Kehittämistehtävän kyselylomake (LIITE 1) koostui strukturoiduista eli suljetuista kysymyksistä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot, sekä muutamasta avoimesta kysymyksestä. Kyselyssä oli 46 monivalintakysymystä, jotka koskivat osallisuuden ja työn laatukriteereiden tuntemusta ja työhön soveltamista. Kyselylomakkeessa käytimme vastausasteikkona likert-asteikkoa, jossa oli vastausvaihtoehdot 1-5 (Samaa mieltä (1), osittain samaa mieltä (2), en tiedä (3), osittain eri mieltä (4) sekä täysin eri mieltä (5)). Lisäksi likert-asteikon ulkopuolella oli kohta: ei koske työtäni (6). Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli 3. Kaikki laatukriteereitä koskevat kysymykset laadittiin minä -muotoon, jolloin työntekijät haastettiin miettimään vastauksia nimenomaan oman työnsä kannalta. Vastausvaihtoehdot pisteytyivät välille yhdestä viiteen siten, että 'täysin samaa mieltä' on arvosanalla yksi (1). Tämä tuli ottaa huomioon tulosten analysoinnissa, koska tässä tapauksessa lähinnä yhtä oleva keskiarvo tarkoittaa vastaajien olevan samaa mieltä väitteen kanssa. Mitä isommaksi vastausten keskiarvo taas kasvaa, sitä enemmän vastaajat ovat eri mieltä väitteen kanssa.

Vastaukset analysoimme yhdistäen kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Analyysissä keskityimme kehittämiskohteiden löytämiseen sekä isompiin teemakokonaisuuksiin. Kehittämiskohteet löysimme vastauksien hajonnan ja yksittäisten poikkeamien avulla. Erityisesti kiinnitimme huomiota 'ei koske yksikköäni' tai 'en tiedä' -vastausten määrään.

5.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja etiikka

Olemme noudattaneet opinnäytetyössämme hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja toimintatapoja, sillä halusimme, että työmme olisi luotettava ja eettisesti hyväksyttävät ja siitä saadut tulokset uskottavia. Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK ja suomalainen tiedeyhteisö ovat yhteistyössä uudistaneet kattavan ohjeistuksen Hyvä tieteellinen käytäntö eli HTK-ohjeen. Ohjeistuksen tavoitteena on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä ja ennaltaehkäistä tieteellistä epärehellisyyttä sellaisissa organisaatioissa, jotka harjoittavat tutkimustyötä, kuten tutkimuslaitokset, yliopistot ja ammattikorkeakoulut. Ohjeistuksessa on määritelty tietyt toimintatavat, joita tutkimuksessa tulee noudattaa. Näitä ovat tarkkuus, huolellisuus

ja rehellisyys itse tutkimustyössä, tulosten esittämisessä ja tallentamisessa sekä tutkimusten ja niistä saatujen tulosten arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 4-6.)

Opinnäytetyössämme olemme soveltaneet tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä arviointi-, tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmiä. Olemme kiinnittäneet huomiota ajantasaisten ja luotettavien lähteiden käyttöön, muistaneet lähdekritiikin sekä pitäneet huolen siitä, että saamamme tulokset on esitetty juuri sellaisenaan kuin olemme ne saaneet, eikä niitä ole muokattu. Aineiston ja lähteen laadulla on suoranaisia vaikutuksia tutkimuksen luotettavuuteen, jotenka siksi lähdekritiikki on tärkeä asia muistaa tutkimusta tehdessä. (Vilka 2007, 34.) Käyttämämme lähteet ja aineistot olemme luetteloineet ja viitanneet niihin tekstissä asianmukaisella tavalla kunnioittaaksemme muiden tekemää työtä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-9.)

Tutkimusta tehdessä on tärkeää, että tutkimuslupa on hankittu ja että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu sekä siitä syntyneet aineistot on tallennettu oikealla tavalla turvallisesti. Olemme tehneet toimeksiantajan, ammattikorkeakoulun ja meidän opiskelijoiden välillä opinnäytetyösopimuksen, jossa sovittiin opinnäytetyötämme koskevista pelisäännöistä. Nuorten Ystävät hyväksyi tutkimussuunnitelmamme ja myönsi tutkimusluvan opinnäytetyöllemme. Olemme kuvanneet opinnäytetyöraportissamme opinnäytetyöprosessin eri vaiheet ja avanneet tarpeen vaatiessa yksityiskohtaisesti prosessin kulkua. Myös suunnitelman muutokset, joita opinnäytetyön edetessä on tullut vastaan, olemme kirjanneet ylös opinnäytetyöraporttiimme. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-9.)

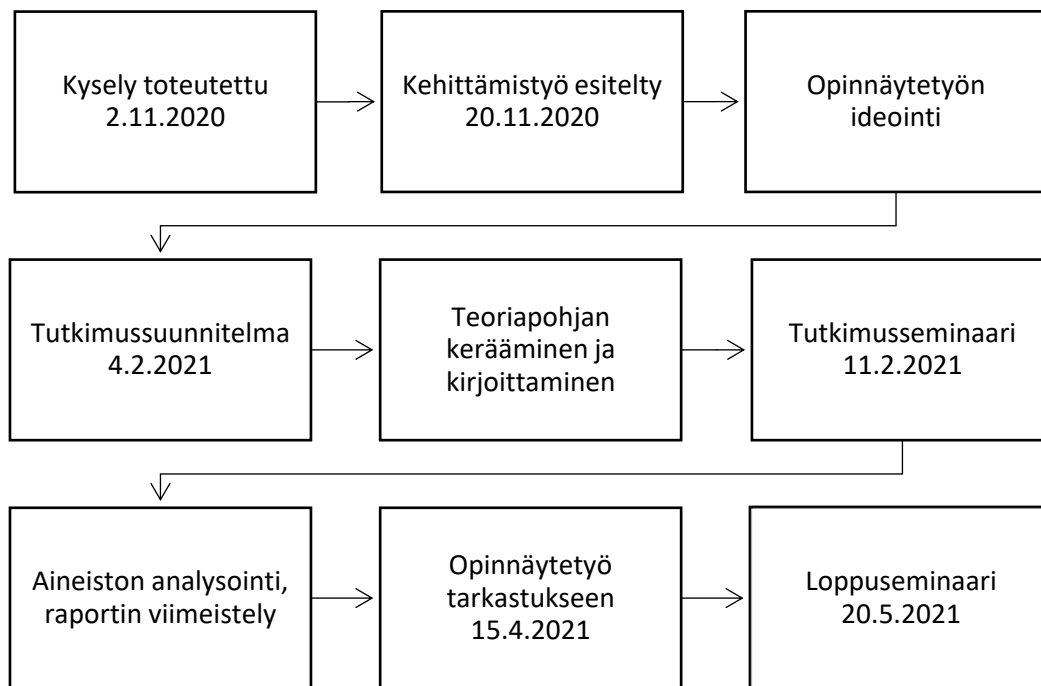
Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen perustana on ihmisarvojen kunnioitus. Sen takia on ihmistä tutkivien tutkimusryhmien ja tutkijoiden tueksi laadittu ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Nämä periaatteet suojaavat tutkimuksen kohteena olevat ihmiset. Kaikille kuuluvat Suomen Perustuslain (1999/731, 6–23 §) mukaiset oikeudet, joita ovat esimerkiksi oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja elämään, uskonnonvapaus, liikkumisvapaus, sananvapaus, oikeus yksityisyyteen ja omaisuuden suoja. Tieteen vapauden turvaa Perustuslain 16§, mutta tätä vapautta tulee käyttää vastuullisesti. Henkilöiden itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja oikeuksia tulee kunnioittaa tutkimusta tehdessä. Näin saadaan säilytettyä tutkittavien ihmisten luottamus tieteeseen sekä tutkijoihin, joka on peruslähtökohta tutkimuksessa, joka kohdistuu ihmiseen. Tutkijan tulee ottaa huomioon ja toteuttaa tutkimus sillä tavalla, että merkittäviä riskejä, haittoja tai vahinkoja ei aiheudu tutkimuksen kohteena oleville yhteisöille, ihmisille tai muille tutkimuskohteille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.)

Kysely (LIITE 1), jonka teimme neljän hengen ryhmässä sosionomiopintoihin liittyvän kehittämistehtävän yhteydessä, toteutettiin anonymisti. Kyselyämme varten palveluvastaava kertoi työntekijöille kyselyn tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä antoi mahdollisuuden myös jättää vastaamatta. Opinnäytetyössämme olemme ottaneet huomioon myös tietosuojasiat. Työntekijöiden tietoja ei ole jaettu organisaation ulkopuolelle eivätkä ne ole tallentuneet kyselyn vastauslomakkeelle. Villavakan palveluvastaava lähetti linkin kyselyyn työntekijöille sähköpostin välityksellä. Kysely toteutettiin siten, ettei yksittäisen vastaajan vastauksia pysty erottamaan, vaan analysointi tapahtuu kokonaisvastausten pohjalta. Kehittämistehtävän ryhmästäimme kaksi suuntautuu varhaiskasvatukseen, joten he eivät voineet osallistua opinnäytetyöhömmme. He pitivät kuitenkin hyvänä ajatuksena, että käyttäisimme kyselyn tuloksia opinnäytetyössämme.

Opinnäytetyön olemme tehneet parityöskentelynä, jotta tulosten analysointi ja tulkitseminen olisi luotettavampaa. Opinnäytetyömme toinen tekijä on palveluvastaavana Villavakassa, mutta hän ei osallistunut kysymysten laatimiseen, koska ajattelimme, että kysymyksillä ja kysymysten asettelulla voi olla vaikutusta vastauksiin. Kyselyn tavoitteena ei ollut saada mahdollisimman hyvää tulosta, vaan saada luotettava tilannekatsaus laatukriteereiden hallinnasta sekä löytää kehittämiskohteet.

5.4 Opinnäytetyön aikataulu ja toimintasuunnitelma

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa (KUVIO 1) esittelemme opinnäytetyömme aikataulun ja toimintasuunnitelman. Aikataulusta käy ilmi, että opinnäytetyömme pohjautuu aikaisempaan kehittämistyöhön, josta syntyi opinnäytetyön idea. Opinnäytetyömme aineisto oli siis kerätty ennen virallisen opinnäytetyön aloittamista.



KUVIO 1. Opinnäytetyön aikataulu ja toimintasuunnitelma

Kuviosta käy myös ilmi tiukka aikataulu, jonka aikana halusimme saada opinnäytetyön suoritettua. Aikataulun laadintaan vaikutti työntilaaajan toive, että opinnäytetyön tulokset olisivat valmiina ennen keuhkokuumeen ja työn kohteena olevan yksikön kehittämispäivää. Opinnäytetyöprosessi eteni aikataulussa muilta osin, mutta työn jättäminen lopputarkastukseen viivästyi suunnitellusta. Valmis opinnäytetyö esitetään toukokuun seminaarissa.

5.5 Opinnäytetyön tulokset ja raportointi

Opinnäytetyö tuottaa tietoa laatutyöstä osallisuutta edistävässä toiminnassa, jollaista ei ole aikaisemmin julkaistu. Opinnäytetyön tulosten pohjalta pyritään kehittämään Nuorten Ystävien osallisuutta edistävän toiminnan laatua. Osana opinnäytetyötä oli tarkoitus muodostua laatukäsikirja, jota voitaisiin käyttää sellaisenaan ohjeistuksena toimintakeskuksen arjessa sekä perehdyttämisen työvälineenä. Opinnäytetyön tuloksia käsitellessämme kuitenkin huomasimme, että keräämämme aineisto ei mahdollista valmiin laatukäsikirjan laatimista. Sen sijaan osana opinnäytetyötä muodostui laatukäsikirjan pohja, joka auttaa tiimiä laatukäsikirjan laatimisessa. Laatukäsikirjan tarkoituksena olisi tulevaisuudessa toimia ohjeistuksena toimintakeskuksen arjessa sekä perehdyttämisen työvälineenä.

Villavakka on mukana KVANK:n pilotointihankkeessa, jolloin saadut tulokset voivat vaikuttaa sitä kautta valtakunnallisten ohjeistusten laadintaan. Lisäksi Nuorten Ystävät ja Oulun diakonissalaitoksen säätiö (ODL) ovat yhdistymässä. Syksyllä 2021 aloittaa uusi yhtiö, joka tulee olemaan yksi Suomen suurimmista kotimaisessa omistuksessa olevista sosiaalipalveluja tuottavista yrityksistä. Se tulee työllistämään noin 800 sosiaalialan ammattilaista eri sektoreilla. Opinnäytetyön laatukäsikirjan pohja on jaettavissa uuden yrityksen päivätoiminnan yksiköihin, jolloin opinnäytetyömme voi auttaa laadun lisäämisessä myös Villavakan ulkopuolella. Laatukäsikirjan pohjaa voivat hyödyntää kaikki, jotka toteuttavat osallisuutta ja työllistymistä edistävää palvelua.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Tässä luvussa käsittelemme toteuttamamme kyselyn tuloksia. Tarkastelemme vastauksia teemoittain ja olemme yhdistäneet samankaltaisia laatukriteereitä ja vastauksia yhdessä käsiteltäväksi. Emme voi tehdä vertailua vastaaviin kyselyjen tuloksiin, koska kyselymme oli osa pilotointihanketta. Vastauksista nousee kuitenkin esille Villavakkaa koskevia kehittämiskohteita, jotka esittelemme luvun lopussa.

6.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kysely toteutettiin toimintakeskus Villavakassa, jossa kyselyyn vastasi 12 työntekijää, joista yksi on palveluvastaava. Hän on myös toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä. Kaikki kyselyyn osallistuvat vastasivat kaikkiin monivalintakysymyksiin. Työntekijöillä on pääasiassa pitkä työkokemus vammaisosalta, ja heistä kahdeksan on työskennellyt alalla yli 10 vuotta, ja vain yksi työntekijä on toiminut vammaistyössä alle kolme vuotta, jolloin hänellä ei ole kokemusta työtavoista ennen laatukriteereiden käyttöönottoa, jotka on otettu käyttöön vuonna 2017.

Laatukriteerit ovat Villavakassa melko hyvin tunnettuja ja kyselyn mukaan 10 vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että tuntee laatukriteerit. Kaikki työntekijät kokivat toimivansa työssään laatukriteereiden mukaisesti, mutta kuitenkin osa työntekijöistä ei tiedä, tietääkö laatukriteereiden sisällön. Työntekijöistä noin puolet eivät ole saaneet koulutusta laatukriteereistä, eivätkä he ole osallistuneet laatukriteereiden mukaisen toiminnan kehittämiseen. Vastaajista yhdeksän ajatteli, että laatukriteereiden käyttöönotto on vaikuttanut vain vähän tai ei ollenkaan omaan työhön.

6.2 Tuki suunnitelmiin, siirtymävaiheisiin sekä lähiyhteisöihin

Kyselyn mukaan Villavakassa osataan tukea palvelun käyttäjiä valintojen ja suunnitelmien tekemisessä. Työntekijät osaavat käyttää selkokieltä, erilaisia tukimuotoja ja palveluita sekä tukea palvelukäyttäjiä päätöksen teossa. Lisäksi he ovat myönteisiä ja kannustavia erilaisille kokeiluille. Heikoiten hallussa on erilaisten tutustumiskohteiden kartoittaminen ja vierailujen toteuttaminen, sillä vain neljä oli tämän väitteen kanssa osittain samaa mieltä ja loput eri mieltä. Vastaajista kaksi ajatteli, että vierai-

lujen kartoittaminen tai toteuttaminen ei koske heidän työtään tai Villavakan toimintaa. Lähihenkilöiden tukeminen oli hallussa yhdeksällä työntekijällä, ja yksi työntekijä koki, että tällainen toiminta ei koske hänen työtään tai Villavakan palvelua.

Kymmenen vastaajista koki osaavansa laatia suunnitelmia siirtymävaiheisiin ja tuntevansa työyhteisön toimintatavat, joilla huomioidaan palvelunkäyttäjien edistyminen. Yksi vastaaja ajatteli, ettei hän osaa laatia suunnitelmia ja yksi oli sitä mieltä, että suunnitelmien laatiminen ei koske hänen työtään tai Villavakan palvelua.

Kaikki vastaajat kokivat tuntevansa lähiympäristön palvelut ja osaavansa tiedottaa niistä palvelun käyttäjille ja kymmenen heistä oli tehnyt yhteistyötä lähialueen toimijoiden kanssa. Lähiympäristön toimintaan, yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa, oli osallistunut yhdeksän työntekijää. Vastaajista kahdeksan koki osaavansa vahvistaa lähihenkilöiden valmiuksia tukea läheisensä liittymistä lähiympäristöön, mutta yksi ajatteli, ettei osaa ja kolme vastaajista ei osannut sanoa.

6.3 Tuki itsenäisyyteen, hyvinvointiin sekä sosiaalisiin suhteisiin ja itseilmaisuuksiin

Kaikki vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä, että palvelun käyttäjien kanssa harjoitellaan ja vahvistetaan arjessa tarvittavia ja itsenäistymistä vahvistavia taitoja sekä ovat harjoitelleet näitä taitoja käytännössä yhdessä palvelun käyttäjien kanssa. Medialukutaidon harjoittelua ohjaustyössä käyttää yhdeksän vastaajista.

Vastaajista kaikki kokivat osaavansa tukea ja ohjata palvelun käyttäjiä omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen sekä käyttämään hyvinvointipalveluja. Lisäksi vastaajat ajattelivat osaavansa tukea palvelun käyttäjiä sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki kertoivat kannustavansa palvelun käyttäjiä toimimaan erilaisissa sosiaalisissa rooleissa eri tilanteissa ja toimintaympäristöissä sekä kokivat osaavansa tehdä palvelun käyttäjän erilaiset roolit näkyviksi.

Kaikki vastaajat olivat osittain tai täysin samaa mieltä, että he hyödyntävät monipuolisesti erilaisia ilmaisumuotoja palvelunkäyttäjien mielenkiinnon mukaisesti. Yhtä lukuun ottamatta kaikki vastaajat kokivat rohkaisevansa palvelun käyttäjiä kokeilemaan uusia itseilmaisun ja luovuuden muotoja. Vastaajista seitsemän on tehnyt yhteistyötä eri luovien alojen ammattilaisten kanssa.

6.4 Tuki opintoihin sekä tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen

Vastaajista yhdeksän kokivat tuntevansa erilaiset palvelun käyttäjille soveltuvat koulutus- ja kurssi- vaihtoehdot sekä osaavansa tukea heitä koulutusvaihtoehtojen selvittämisessä ja koulutukseen hakeutumisessa. Yhteistyötä koulutuksen tarjoajien kanssa on tehnyt kahdeksan vastaajista. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että yhteistyö koulutuksen tarjoajien kanssa ei koske hänen työtään tai Villavakan palvelua.

Kymmenen vastaajista koki osaavansa tukea palvelun käyttäjiä vahvistamaan ammatillisissa opinnoissa tai työssä vaadittavia taitoja. Kahdeksan vastaajista oli sitä mieltä, että osaavat käyttää erilaisia tukimuotoja työhön ja opintoihin pääsemiseen. Vastaajista viisi ajatteli, etteivät he osaa tai tiedä, miten tukea palvelun käyttäjiä valitsemaan monipuolisesti työnteon eri vaihtoehtoista. Lisäksi yksi oli vastannut, että tämä ei koske hänen työtään tai Villavakan palvelua. Vastaajista vain kaksi on ollut järjestämässä tuetun työllistymisen työhön valmennusta itse tai ohjannut palvelun käyttäjän toiselle palveluntuottajalle sekä tehnyt yhteistyötä TE-palvelujen tai yritysyhteistyökumppaneiden kanssa. Kaksi vastaajista ajatteli, että yhteistyö TE-palveluiden kanssa ei koske heidän työtään tai Villavakan palvelua.

6.5 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

Yhdeksän vastaajista koki, että palvelun käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita ja he osallistuvat palvelujen sisältöjen ja toimintatapojen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin, mutta yksi vastaajista ajatteli, että tämä ei koske hänen työtään tai Villavakan palvelua. Seitsemän vastauksen mukaan palvelun käyttäjällä ei ole mahdollisuutta osallistua henkilöstön rekrytointiin. Lisäksi kaksi vastaajista koki, ettei se koske heidän työtään. Kolme vastaajista kuitenkin ajatteli mahdollisuuden osallistua henkilöstön rekrytointiin toteutuvan osittain. Vastaajista seitsemän oli sitä mieltä, että palvelun käyttäjillä on mahdollisuus antaa säännöllisesti palautetta palvelun sisällöistä ja toimintatavoista, mutta neljä oli epävarmoja tämän toteutumisesta ja yksi oli sitä mieltä, ettei tämä koske hänen työtään.

6.6 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu

Vastausten perusteella Villavakassa tunnetaan ja pääpiirteittäin toimitaan laatukriteereiden mukaisesti. Erityisen hyvin hallussa on asiakkaan arkea tukevat menetelmät. Selkokielellä varmistetaan asiakkaan ymmärtäminen ja häntä tuetaan osallistumaan oman toiminnan suunnitteluun sekä tekemään valintoja ja päätöksiä. Lisäksi mahdollistetaan asiakkaiden itseilmaisu ja asiakkaita osataan tukea ja ohjata terveellisiin elämäntapoihin.

Vaikka Villavakassa tuetaan asiakkaiden valintojen ja suunnitelmien tekemistä, ei siellä ole tehty suunnitelmaa tai kartoitusta tutustumiskohteista eikä tutustumisia toteuteta suunnitelmallisesti. Lisäksi koetaan, että asiakkailla ei ole mahdollisuutta kokeilla suunniteltuja asioita etukäteen. Työntekijöillä oli samanlaiset ajatukset myös tuesta lähiyhteisöihin liittymiseen. Vaikka kaikki tuntevat ainakin osittain lähialueen palvelut, eivät kaikki koe niihin osallistumisen asiakkaiden kanssa kuuluvan heidän työnkuvaansa. Tämä voi toki kertoa myös alueellisen tarjonnan puutteesta ja vähäisenkin harrastustoiminnan toteutuvan vain iltaisin.

Kysyttäessä tuesta opintoihin pääsemiseen oli vastauksissa suurta jakaumaa. Tämä voi kertoa ohjaajien työnkuvien erilaisuudesta. Villavakan asiakkailla on yleensä haasteita elämänhallinnassa ja käyttäytymisessä. Haastavampien asiakkaiden kanssa työskentelevät voivat kokea, että tuki opintoihin pääsemiseen ei kuulu heidän työnkuvaansa, mutta samaan aikaan osa työntekijöistä tekee töitä niiden kanssa, joilla opiskelupaikan saaminen voisi olla mahdollista. Sama vastausjakama nousi esiin myös kohdassa ‘tuki ammatillisiin opintoihin tai työhön pääsemiseen’. Osa työntekijöistä tietää, mihin ja miten olla yhteydessä, jotta asiakkaan palvelu toteutuu hänen tarpeidensa mukaisesti. Vastausten perusteella voimme olettaa, että tällainen toimintamalli ei ole kaikkien työntekijöiden tiedossa. Koska toimintakeskus Villavakassa ei järjestetä työvalmennusta, voi osa työntekijöistä olettaa, ettei sen tarjoaminen tai mahdollistaminen kuulu Villavakan palveluihin. Mielestämme tässä on selkeä kehittämiskohde, jotta kaikki tuntisivat asiakkaan palvelupolun, vaikka se ei suoraan liittyisi omaan työnkuvaan. Palvelupolun tunteminen parantaisi myös työn laadukkuutta.

Vastauksista nousi esille kokemus, etteivät työntekijät ole saaneet osallistua laatukriteereiden mukaiseen toiminnan kehittämiseen tai koulutukseen eikä työn koeta muuttuneen laatukriteereiden käyttöön-oton myötä. Tämä voi kertoa myös siitä, että Villavakan työtapana on ollut jo alun alkaen hyvin lähellä laatukriteereitä, jolloin työntekijät eivät tiedosta tunnistavansa ne. Tätä tulkintaa tukee myös avoin pa-

laute: “Asiat suurimmaksi osaksi tuttuja arjen juttuja, mutta en ole tiedostanut niiden olevan osa laatu-kriteereitä”. Vastauksien melko suuri “en tiedä” -osuus puolestaan laittaa miettimään perehdytyksen onnistumista. Yksi tai useampi vastasi yli puoleen kyselyn kysymyksistä, ettei tiedä osaako hän ky-seistä asiaa. Tämä voi kertoa siitä, että työntekijä on epävarma tiedoistaan. Toinen vaihtoehto on, että vastaaja on vain ajatellut, ettei tunne kyseisen kysymyksen käytäntöjä ja vastannut siksi ‘en tiedä’, vaikka periaatteessa asian osaisikin suorittaa. Vastauksia käsitellessä huomasimme lisäksi, että vas-tausvaihto ‘ei koske työtäni tai yksikköäni’ vaikeutti vastausten analysointia, koska emme voineet tie-tää kumpaa vaihtoehtoa vastaaja on ajatellut.

6.7 Laatukäsikirjan pohjan laatiminen

Laatukäsikirjan tulee pohjautua olemassa oleviin laatuvaatimuksiin eli aikaisemmin esittelemiimme laatukriteereihin ja laatuun, osallisuuden edistämisen hyviin periaatteisiin sekä ympäristön mahdolli-suuksien huomioimiseen. Kyselyn vastauksista saimme tiedon, että laatukriteereiden sisältö on pääasi-assa työntekijöillä hallinnassa, mutta tieto jakaantuu epätasaisesti. Sen takia laadimme laatukäsikirjan pohjan (LIITE 2), joka yksikön tulee tiimissä täydentää soveltuvaksi omaan yksikköön. Tällä työsken-telyllä vastataan myös työntekijöiden kokemuksiin, ettei heillä ole ollut mahdollisuutta osallistua laatu-kriteereiden mukaiseen toiminnan kehittämiseen. Nuorten Ystävillä on ollut työnalla IMS 9001 -laatu-järjestelmän laatiminen ja sertifiointi. ODL:llä IMS-laaturjärjestelmä on jo käytössä. Laitimamme laa-tukäsikirjan pohja (LIITE 2) voisi olla hyödynnettävissä myös muissa työ- ja päivätoiminnan yksi-köissä.

Laatukäsikirja sisältää tiedot laadunhallinnan kehityksestä, prosesseista ja mittareista. Laatukäsikirjalle ei ole olemassa tiettyä rakennetta vaan sen sisältö ja rakenne tulee sopia kyseisen yrityksen tarpeisiin. Yleisimmin laatukäsikirja kuitenkin sisältää tiedot yrityksestä, laatu-politiikasta, johdon tehtävistä ja vastuista, laaturjärjestelmästä sen varmistamisesta ja soveltamisesta sekä ylläpidosta ja valvonnasta. Laatukäsikirjan lähtökohtana ei saa olla liian tiukka raamien mukainen käsikirjarunko, vaan laatukäsi-kirja muokataan toimintalähtöisesti. (Laatukäsikirja 2021.)

Meidän laitimamme laatukäsikirjan pohja (LIITE 2) ei korvaa virallista laaturjärjestelmää, vaan se on yksi työohje Villavakan arkeen. Sen takia laitimassamme pohjassa ei tullut esille yrityksen tiedot eikä laaturpolitiikka, vaan pohjamme rakentui osallisuuden laatukriteereiden ympärille.

7 POHDINTA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää laatutyötä kehitysvammaisten osallisuutta edistävissä toiminnassa. Lähestyimme aihetta teoreettisen tietopohjan kautta sekä opintojen yhteydessä toteuttamamme kyselyn vastausten avulla. Kyselymme oli osa KVANK:n työryhmän pilotointihanketta, jolla kehitettiin valtakunnallista työn ja päivätoiminnan itsearviointityökalua. KVANK:n vahvistama itsearviointityökalu julkaistaan kevään 2021 aikana verkko-osoitteessa www.verneri.net, josta se on kopioitavissa työ- ja päivätoiminnan yksiköiden käyttöön. Saatekirjeenä kyselyyn tulee suositus toteuttaa itsearviointi vuosittain. Opinnäytetyön tarkoituksena oli antaa toimintakeskus Villavakalle menetelmiä parantaa työn laadukkuutta ja vastata tulevaisuudessa paremmin valtakunnallisiin laatukriteereihin.

Menetelmänä käytimme tapaustutkimuksellista lähestymistapaa. Analysoimme kvantitatiivisen kyselyn tuloksia pienen kohderyhmän takia kvalitatiivisesti ja pidimme työssä mukana osallisuuden laatu-kriteerit. Tuloksena saimme selvityksen Villavakan henkilökunnan osallisuuden laatukriteereiden tuntemuksesta sekä kehittämiskohteista. Isoimmaksi kehittämiskohteeksi nousee suunnitelmallisuuden lisääminen sekä asiakkaan palvelupolun tunnetuksi tekeminen. Vastauksien mukaan työntekijät myös kokivat, etteivät he ole osallistuneet työn kehittämiseen laatukriteereiden mukaiseksi.

Tarkoituksena oli selvittää osallisuutta edistävän toiminnan laatua arkityössä kyselymme tulosten avulla sekä laatia laatukäsikirja Villavakkaan työhajeeksi ja perehdyttämisen apuvälineeksi. Tutkimustehtävämme oli selvittää, miten Villavakan työtä voidaan kehittää laadukkaammaksi. Mielestämme onnistuimme löytämään kehittämiskohteet, jotka liittyvät työntekijöiden asiakkaanpalvelupolun tuntemiseen sekä yksikön toiminnan kirjallisten suunnitelmien puutteeseen. Kyselymme tulosten pohjalta emme kuitenkaan pystyneet laatimaan valmista laatukäsikirjaa, vaan se jää Villavakan henkilökunnan työstettäväksi. Toisaalta silloin kaikki heistä saavat mahdollisuuden vaikuttaa laatukäsikirjan sisältöön sekä toiminnan kehittämiseen siten, että se vastaa osallisuuden laatukriteereitä. Valmiin laatukäsikirjan sijasta teimme teoriaamme perustuvan laatukäsikirjan pohjan (LIITE 2), jota Villavakan henkilökunta tai mikä tahansa työ- ja päivätoiminnan yksikkö ympäri Suomen voi käyttää laadullisen toiminnan kehittämiseen ja laadun varmistamiseen.

Toimeksiantajana meillä oli Nuorten Ystävien vammaispalvelujen kehittäjäasiantuntija Marjo Niemelä, jonka kanssa toinen opinnäytetyön tekijöistä oli keskustellut jo aikaisemmin yleisesti Villavakan

kehittämisestä. Opinnäytetyön aihe rakentui siis todelliselle tarpeelle. Toimeksiantajan tavoitteena olleen kehittämiskohteiden selvittämisen saavutimme sekä omasta että toimeksiantajan mielestä. Niemälältä olemme saaneet palautetta, että myös teoriaosuus on selkeää ja riittävän laaja. Vaikka valmis laatuksikirja jäikin puuttumaan, koemme onnistuneemme aineiston tulkinnessa, koska sen kautta heräsi ajatus laatuksikirjapohjan (LIITE 2) laatimisesta.

Opinnäytetyön haasteeksi koimme sen, että kyselymme oli toteutettu aikaisemman kurssin yhteydessä. Nyt meillä ei ollut mahdollisuutta esimerkiksi uusia tai parantaa kyselyä vastaamaan paremmin opinnäytetyötämme. Etukäteen toteutettu kysely asetti haasteita läpi opinnäyteprosessin aina tutkimuslupa lähtien, ja meille jäi olo, että olemme edenneet prosessissa väärässä järjestyksessä. Olisi ollut mielenkiintoista tehdä tämä projekti niin sanotusti oikeassa järjestyksessä, jotta olisimme voineet vaikuttaa enemmän kyselyyn, josta saatua aineistoa käytimme opinnäytetyössämme. Ainakin tutkimuskysymys olisi pitänyt olla tarkentunut jo kyselyä suunnitellessamme. Kyselyn toteutimme Webropol-työkalulla, joka oli tiedonhankintamenetelmänä oikein toimiva ja siitä saatu tulosraportti helppolukuinen.

Opinnäytetyön kirjallisen osuuden kirjoittaminen on ollut haasteellista ja vaatinut perehtymistä nimenomaan kirjoittamiseen. Työparina meillä on ollut vaikea löytää yhteistä työstämisäikää, joten olemme jakaneet työvaiheita ja vastuuta keskenämme, jotta opinnäyteprosessi on voinut edetä aikataulussa. Lopputuloksena on opinnäytetyö, joka on kuitenkin yhteistyön tulos ja vastaamme yhdessä kokonaisuudesta.

Opinnäytetyön prosessi on tukenut kokonaisvaltaisesti sosionomin kompetenssien kehittymistä eli sitä osaamista, jota sosiaalialalla tarvitaan. Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto on jakanut ja listannut nämä kompetenssit: sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmän osaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämistyö- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjäosaaminen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2020, 20-21.)

Sosionomin eettiseen osaamiseen kuuluu tuntea ja sisäistää sosiaalialan ammattieettiset arvot ja periaatteet sekä toimia niiden mukaisesti. Sosionomin on myös osattava työskennellä tilanteissa, jotka sisältävät arvoriitoja sekä edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Sosionomin on osattava asettua yksilöiden ja ryhmien puolelle, jotka ovat yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa. Työn kannalta eettinen osaaminen on saanut vahvistusta, kun olemme tarkastelleet kehitysvammaisuutta ja osallisuuden edistämistä vammaistyössä. Opinnäytetyömme voidaan nähdä myös edistävän

tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, sillä tavoitteenamme oli kehittää osallisuutta edistävää palvelua. Myös palvelujärjestelmäosaamisemme kehittyi opinnäytetyötä tehdessämme, jonka osaamista edellytetään sosionomilta. Opinnäytetyömme kohdistui yksityisen sosiaalialan palveluja tuottavaan yritykseen ja olemme perehtyneet kehitysvammaisten hyvinvointia tukevaan palvelujärjestelmään sekä siihen liittyvään lainsäädäntöön. (Mäkinen ym. 2020, 20-21.)

Sosionomin kriittiseen yhteiskuntaosaamiseen kuuluu analysoida huono-osaisuuden rakenteita kansallisesti ja globaalisti. Halusimme perehtyä kehitysvammaisten etuusjärjestelmään ja pohtia holhoavan yhteiskunnan vaikutuksia kehitysvammaisten elämään.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen on yksi sosionomin kompetensseista. Tämä osaamisalue kehittyi opinnäyteprosessin aikana eniten, sillä opinnäytetyön tekeminen edellyttää tutkimus- ja kehittämistyön eettisten ohjeiden ja periaatteiden tuntemista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää kehittämiskohteet ja niiden avulla tuottaa tietoa, jotta palveluntuottaja voi kehittää toimintaansa. Toiminnan laadullisella kehittämisellä on hyvinvointia edistäviä vaikutuksia. Jatkotutkimus opinnäytetyöstä voisi olla kyselyn tulosten seuranta useamman vuoden ajalta ja sen kautta selvittää, miten laatu työ kehittyi Villavakassa. Toinen mielenkiintoinen näkökulma voisi olla asiakkaille eli palvelunkäyttäjille suunnattu kysely osallisuuden laatuksiteereiden toteutumisesta.

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen molemmille, vaikka olemmekin tarkastelleet sitä eri lähtökohdista. Teija sai opinnäytetyöstä konkreettista aineistoa oman työn ja työtiimin kehittämiseen. Veeralle kehitysvammaisten kanssa työskenteleminen on ollut sellainen alue, josta ei hänellä paljon ole kokemusta, joten hän on saanut ihan valtavan määrän tietoa tätä opinnäytetyötä tehdessä. Molemmille perehtyminen osallisuuteen ja laatuun antoivat hyvää ja tärkeää tietoa aiheesta, jota voi soveltaa sosionomin työssä. Laatu ja osallisuus ovat ajankohtaisia ja merkityksellisiä teemoja ja niiden perusperiaatteet ovat samanlaisia kaikilla sosiaalialan työkentillä.

LÄHTEET

- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. *Monenlainen tapaustutkimus*. Kuluttajatutkimuskeskus. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152279/Monenlainen_tapaustutkimus.pdf. Viitattu 28.4.2021.
- Heikkilä, T. 2014. *Kvantitatiivinen tutkimus. Tilastollinen tutkimus*. Verkkomateriaali. Edita Publishing Oy. Helsinki. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu 4.2.2021.
- Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N. & Ronimus, H. 2019. *Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67. Hansaprint.
- Huotari, M. & Sarkkinen, I. 2018. *Päivätoiminnassa olevien asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Case: Hanhilehdon toimintakeskus*. Lapin ammattikorkeakoulu. Sosionomi AMK. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144118/Huotari%20Milla%20ja%20Sarkkinen%20Ida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu: 4.2.2021.
- Husso, R. 2015. *Katse tulevaisuuteen – sosiaalihuollon omavalvonnassa keskitytään laatuun ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen*. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/katse-tulevaisuuteen-sosiaalihuollon-omavalvonnassa-keskitytaan-laatuun-ja-asiakasturvallisuuden-kehittamiseen/>. Viitattu 16.2.2021.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 33/2017. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 7.2.2021.
- Kansaneläkelaitos. 2019. *Vammaistuet*. Saatavissa: <https://www.kela.fi/vammaistuet>. Viitattu 2.3.2021.
- Kehitysvammaisten tukiliitto. 2017. *Tuki ja neuvot. Työ ja työtoiminta*. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/tyon-tekeminen/palkkatyo/>. Viitattu 2.3.2021.
- KVANK. 2017. *Yksi tekijöistä - osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit*. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Työn ja päivätoiminnan valiokunta. Arkmedia.
- Kylävainio, T. 2018. *Osallisuus kehitysvammaisten asuntolassa*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157494/Kylavainio%20Tuula%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu: 4.2.2021.
- Laatukäsikirja. 2021. Saatavissa: <https://www.laatukasikirja.fi/>. Viitattu 24.3.2021.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. 23.6.1977/519. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519#L3aP42>. Viitattu 11.2.2021.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta. 20.5.2016/381. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160381>. Viitattu 25.4.2021.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 3.4.1987/380. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20vammaisuuden%20perusteella%20j%C3%A4rjestett%C3%A4vist%C3%A4%20palveluista%20ja%20tukitoimista%20-%20external-link-new-window#P8b>. Viitattu 11.2.2021.

Leponiemi, K. 2012. *Kehitysvammaisten palvelukoti Koivulan laatukäsikirjan laatimisprosessi.* Oulun ammattikorkeakoulu. Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41246/Leponiemi_Katja.pdf.pdf?sequence=1. Viitattu: 4.2.2021.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2020. *Ammattina sosionomi.* 34. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy.

Sillanpää, P. 2017. *Miten homma toimii yksilön näkökulmasta? – asiakaskysely Salon kehitysvammahuollon työ- ja päivätoiminnan sekä ryhmäkotien asiakkaille.* Turun ammattikorkeakoulu. Sosionomi AMK. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137850/Sillanpaa_Pauliina.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu: 4.2.2021.

THL. 2019. *Vammaispalvelujen käsikirja. Kumppanuus lapsen kasvun tukena.* 30.10.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma/kumppanuus-lapsen-kasvun-tukena#dialogisuus>. Viitattu 11.2.2021.

THL. 2019b. *Tutkimus ja kehittäminen. Osatyökykyisyys.* 8.4.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys>. Viitattu 25.4.2021.

THL. 2020a. *Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Heikoimmassa asemassa olevien osallisuus. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet.* 20.9.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>. Viitattu 4.2.2021.

THL. 2020b. *Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaisuus yhteiskunnassa.* 15.12.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>. Viitattu 11.2.2021.

THL. 2020c. *Sote-uudistus. Palvelujen tuottaminen.* Laatu. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>. Viitattu 11.2.2021.

- THL. 2021. *Vammaispalvelujen käsikirja. Ajankohtaista. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus*. 1.3.2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>. Viitattu 2.3.2021.
- Tolvanen, A. 2012. *Itsemääräämisoikeutta kunnioittava kehitysvammaisten palveluasuminen*. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41550/Tolvanen_Anna%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu: 4.2.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. *Hyvä tieteellinen käytäntö*. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytando-htk>. Viitattu 19.3.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Viitattu 19.3.2021.
- Uusimäki, P. 2015. *Laatu ja kumppanuus hyvinvointipalveluissa: case kehitysvammaisten asumispalvelut*. Lapin yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61888/Uusima%cc%88ki.P%c3%a4ivi%20Helen.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu: 4.2.2021.
- Valvira. 2016. *Omavalvonta sosiaalipalveluissa*. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma lomakepohja. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>. Viitattu 16.2.2021.
- Vernerinet. 2017a. *Kehitysvammaisuus. Mitä kehitysvammaisuus on? Kehitysvammaisuuden määritelmä*. 4.9.2017. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuuden-maaritelmia>. Viitattu 11.2.2021.
- Vernerinet. 2017b. *Kehitysvammaisuus. Mitä kehitysvammaisuus on? Toimintakyvyn näkökulma*. 4.9.2017. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>. Viitattu 11.2.2021.
- Vernerinet. 2018. *Kehitysvammaisuus. Mitä kehitysvammaisuus on? Sosiaalinen näkökulma*. 21.11.2018. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/sosiaalinen-nakokulma>. Viitattu 14.2.2021.
- Vernerinet. 2019. *Arki ja palvelut. Päivätoiminta*. Saatavissa: <https://www.verneri.net/yleis/paivatoiminta>. Viitattu 11.2.2021.
- Vernerinet. 2020a. *Arki ja palvelut. Työtoiminta*. Saatavissa: <https://www.verneri.net/yleis/tyotoiminta>. Viitattu 11.2.2021.
- Vernerinet. 2020b. *Kehitysvammaisuus. Mitä kehitysvammaisuus on? Lääketieteellinen määritelmä*. 16.9.2020. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>. Viitattu 11.2.2021.
- Vilka, H. 2007. *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 14.4.2021.

Vilkkä, H. 2021. *Tutki ja kehitä*. 5. päivitetty painos. PS-kustannus.

Kysely: laatukriteereiden itsearviointi

Asteikko 5–0:

Samaa mieltä / osittain samaa mieltä / en tiedä / osittain eri mieltä / täysin eri mieltä / ei koske työtäni/yksikköäni

Yleistä

- Miten pitkään olet toiminut vammaistyössä? 0–3 vuotta, 4–10 vuotta, yli 10 vuotta

Laatukriteereiden tunnettavuus

- Työpaikallani on keskusteltu laatukriteereistä
- Tiedän laatukriteereiden sisällön
- Osaan toimia laatukriteereiden mukaisesti työssäni
- Olen saanut osallistua laatukriteereiden mukaiseen toiminnan kehittämiseen työpaikallani
- Olen osallistunut laatukriteereitä käsittelevään koulutukseen
- Koen työni muuttuneen laatukriteereiden käyttöönoton myötä

1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

- Osaan käyttää selkokieltä ja erilaisia tukimuotoja- ja palveluita, jotta palvelun käyttäjät saavat valintojen ja suunnitelmien tekemiseen tarvittavia tietoja sopivassa ja ymmärrettävässä muodossa.
- Olen kartoittanut erilaisia tutustumiskäyntikohteita palvelun käyttäjien kanssa ja vierailut niissä suunnitelmien mukaisesti
- Olen käynyt läpi kokemuksia ja hankittua tietoa yhdessä palvelun käyttäjien kanssa
- Osaan tukea palvelun käyttäjiä päätöksenteossa
- Positiivinen riskiarviointi -menetelmä on minulla käytössä työssäni
- Osaan tukea palvelun käyttäjien lähihenkilöitä, jotta he voivat olla palvelun käyttäjien tukena valintoja, suunnitelmia ja päätöksiä tehdessä
- Olen myönteinen erilaisille kokeiluille
- Kannustan työyhteisöäni kokeiluihin

2. Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin

- Osaan laatia suunnitelman yhdessä palvelun käyttäjän kanssa siirtymävaiheessa tai muutoksissa huomioitavista asioista
- Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus kokeilla suunniteltuja asioita etukäteen
- Tunnen toimintatavat työyhteisössäni, joiden avulla huomioidaan palvelun käyttäjien saavutukset ja edistyminen (esim. sanallinen tunnustus, jatkuva palaute, todistus, stipendi, juhlat jne.)

3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen

- Tunnen lähiympäristön tarjoamat palvelut ja mahdollisuudet ja osaan tiedottaa palvelun käyttäjiä niistä
- Olen tehnyt yhteistyötä lähialueen toimijoiden kanssa
- Olen osallistunut yhdessä palvelun käyttäjien kanssa lähiympäristön toimintaan (esim. urheilutapahtumat, työväenopiston kurssit, kulttuuritapahtumat jne.)
- Osaan vahvistaa lähihenkilöiden valmiuksia tukea palvelun käyttäjää liittymään lähiympäristöön (esim. yhteistyöpalaverit, tiedon välittäminen lähiympäristön tapahtumista)

4. Tuki opintoihin pääsemiseen

- Tunnen erilaiset palvelun käyttäjille soveltuvat koulutus- ja kurssivaihtoehdot (esim. työväenopistojen kurssit, ammatilliset opinnot, tietokonekurssit, arjessa selviytymistä tukevat kurssit, vertaistuen ja vapaaehtoistyön kurssit jne.)
- Osaan tukea palvelun käyttäjiä koulutusvaihtoehtojen selvittämisessä ja koulutuksiin hakeutumisessa
- Olen tehnyt yhteistyötä koulutuksen tarjoajien kanssa

5. Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen

- Yhdessä palvelun käyttäjien kanssa harjoittelen ja vahvistan arjessa tarvittavia sekä itsenäistymistä vahvistavia taitoja (esim. ruoanlaitto, kodinhoito, asiointi, rahan käyttö, lukeminen, laskeminen, tiedonhankinta jne.)
- Olen harjoitellut medialukutaitoa ja median käyttöä yhdessä palvelun käyttäjien kanssa
- Olen harjoitellut yhdessä palvelun käyttäjien kanssa itsenäistä liikkumista sekä matkustamiseen liittyviä taitoja

6. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin

- Osaan tukea ja ohjata palvelun käyttäjiä terveellisten elämäntapojen noudattamiseen ja omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen (mm. hygienia, ravinto, uni, liikunta, stressin hallinta, rentoutuminen, seksuaalisuus)
- Osaan tukea ja ohjata palvelun käyttäjiä sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä
- Tuen palvelun käyttäjiä harjoittelemaan ja käyttämään hyvinvointi-, terveys-, kulttuuri- ja liikuntapalveluja

7. Tuki ammatillisiin opintoihin tai työhön pääsemiseen

- Tunnen ja osaan käyttää erilaisia tukimuotoja, jotka auttavat palvelun käyttäjiä työhön ja opintoihin pääsemisessä (esim. urasuunnittelu, työnvarjostus, ammatinvalinnanohjauksen palvelut, työ- ja koulutuskokeilut, tiedonhaku, opinnollistaminen)
- Osaan tukea palvelun käyttäjiä vahvistamaan taitoja, kykyjä ja valmiuksia, joita tarvitaan ammatillisissa opinnoissa tai työssä (esim. ajanhallinta, rahan käyttö, työhön liittyvät tietotekniset taidot, työpaikalla tarvittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot, opiskeluun ja työhön liittyvä liikkuminen ja matkustaminen)
- Osaan tukea palvelun käyttäjiä valitsemaan monipuolisesti työnteon eri vaihtoehtoista (esim. palkkatyö, freelance-työ, tuettu yrittäjyys, osuuskuntatoiminta ja vapaaehtoistoiminta)
- Olen ollut järjestämässä tuetun työllistymisen työhönvalmennusta tai ohjannut palvelun käyttäjää toisen palveluntuottajan työhönvalmennuspalveluun
- Olen tehnyt yhteistyötä TE-palvelujen tai yritys yhteistyökumppaneiden kanssa

8. Tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen

- Hyödynnän monipuolisesti erilaisia ilmaisumuotoja palvelun käyttäjien mielenkiinnon mukaan (esim. musiikki, tanssi, draama, kirjoittaminen, valokuvaaminen, käsityöt, kuvataide, media)
- Rohkaisen palvelun käyttäjiä kokeilemaan uusia itseilmaisun ja luovuuden muotoja
- Olen tehnyt yhteistyötä eri luovien alojen toimijoiden ja ammattilaisten kanssa

9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen

- Kannustan palvelun käyttäjiä tunnistamaan, harjoittelemaan ja kokeilemaan erilaisia sosiaalisia rooleja eri tilanteissa ja toimintaympäristöissä (esim. ystävä, opiskelija, työnhakija, työharjoittelija, työntekijä, naapuri, vaikuttaja, ryhmän ohjaaja jne.)
- Osaan omalla toiminnallani tehdä palvelun käyttäjien moninaiset roolit näkyviksi lähiyhteisölle (esim. palvelun käyttäjä maksaa omat ostoksensa ja laskunsa, osallistuu kunnan toimintoihin ja saa siihen tarvitsemansa tuen).

10. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

- Palvelun käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita ja heidät osallistetaan palvelujen sisältöjen ja toimintatapojen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin (esim. säännölliset suunnittelu-, seuranta- ja arviointikokoukset)
- Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus antaa säännöllisesti palautetta palvelujen sisällöistä ja toimintatavoista. Miten? (avoin kysymys)
- Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus osallistua henkilöstön rekrytointiin (esim. miettimällä haastattelukysymyksiä, valintakriteereitä tai osallistamalla työhaastatteluun)

Lopuksi

- Miten toivoisit laatukriteereitä käsiteltävän työyhteisössäsi?
- Miten koit tämän kyselyn? Ruusuja ja risuja (avoin kysymys)

OSALLISUUDEN LAATUKRITEERIT -LAATUKÄSIKIRJAN POHJA

	MITEN TOTEUTUMINEN VARMISTETAAN?	VASTUUHENKILÖ	TOTEUTUMISEN SEURANTA
<p>1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat saavat tarvittavaa tietoa valintojen ja suunnitelmien tekemiseen ymmärrettävässä muodossa. • Vierailukohteissa vierailaan suunnitelman mukaisesti. • Asiakkaiden kanssa käydään läpi yhteisiä kokemuksia. • Asiakkaiden päätöksen tekoa tuetaan. • Käytämme Positiivinen riskiarviointi -menetelmää. • Tuemme asiakkaan lähihenkilöä, jotta hän osaa auttaa läheistään päätösten ja suunnitelmien teossa. • Olemme myönteisiä erilaisille kokeiluille. 			
<p>2. Tuki muutokseen ja siirtymävaiheisiin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat tekevät suunnitelmia siirtymävaiheisiin. • Asiakkaat voivat kokeilla suunniteltuja asioita etukäteen. • Asiakkaiden saavutukset ja edistyminen huomioidaan (esim. sanallinen palaute, todistus, stipendi, kukitus jne.). 			

	MITEN TOTEUTUMINEN VARMISTETAAN?	VASTUUHENKILÖ	TOTEUTUMISEN SEURANTA
<p>3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tunnemme lähiympäristön palvelut ja kerromme niistä asiakkaille. • Teemme yhteistyötä lähialueen toimijoiden kanssa. • Osallistumme asiakkaiden kanssa lähiympäristön toimintaan (esim. urheilutapahtumat, työväenopiston kurssit, kulttuuri-tapahtumat jne.) • Kerromme asiakkaan läheisille lähiympäristön palveluista. (esim. yhteistyöpalaverit, tiedon välittäminen lähiympäristön tapahtumista jne.) 			
<p>4. Tuki opintoihin pääsemiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tunnemme asiakkaille soveltuvat erilaiset koulutus- ja kurssivaihtoehdot (esim. työväenopistojen kurssit, ammatilliset opinnot, tietokonekurssit, arjessa selviytymistä tukevat kurssit, vertaistuen ja vapaaehtoistyön kurssit jne.) • Tuemme asiakkaita koulutusvaihtoehtojen selvittämisessä ja koulutukseen hakemisessa. • Teemme yhteistyötä koulutuksen tarjoajien kanssa. 			

	MITEN TOTEUTUMINEN VARMISTETAAN?	VASTUUHENKILÖ	TOTEUTUMISEN SEURANTA
<p>5. Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakas harjoittelee arjessa tarvittavia sekä itsenäistymistä vahvistavia taitoja (esim. ruoanlaitto, kodinhoito, asiointi, rahan käyttö, lukeminen, laskeminen, tiedonhankinta jne.) • Asiakkaat harjoittelevat medialukutaitoa ja median käyttöä. • Asiakkaat harjoittelevat itsenäistä liikkuamista sekä matkustamiseen liittyviä taitoja 			
<p>6. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaita ohjataan terveellisten elämäntapojen noudattamiseen sekä omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen (mm. hygienia, ravinto, uni, liikunta, stressin hallinta, rentoutuminen, seksuaalisuus) • Asiakkaat luovat ja ylläpitävät sosiaalisia suhteita. • Asiakkaat harjoittelevat ja käyttävät hyvinvointi-, terveys-, kulttuuri- ja liikuntapalveluja. 			

	MITEN TOTEUTUMINEN VARMISTETAAN?	VASTUUHENKILÖ	TOTEUTUMISEN SEURANTA
<p>7. Tuki ammatillisiin opintoihin tai työhön pääsemiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> Tunnetta asiakkaille soveltuvat erilaiset tukimuodot, jotka edistävät asiakkaan työhön tai opintoihin pääsemistä. (esim. urasuunnittelu, työnvarjostus, ammatinvalinnanohjauksen palvelut, työ- ja koulutuskokeilut, tiedonhaku jne.). Asiakkaat vahvistavat ammatillisissa opinnoissa tai työssä vaadittavia taitoja, kykyjä ja valmiuksia (esim. ajanhallinta, rahan käyttö, työhön liittyvät taidot, työpaikalla tarvittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot, opiskeluun ja työhön liittyvä liikkuminen ja matkustaminen). Asiakas saa tietoa työnteen eri vaihtoehdoista (esim. palkkatyö, freelance-työ, tuettu yrittäjyys, osuuskunta- ja vapaaehtoistoiminta). Asiakas saa tarvittaessa tuetun työllistymisen työhönvalmennusta tai TE-palveluja. 			
<p>8. Tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen</p> <ul style="list-style-type: none"> Käytämme monipuolisesti erilaisia ilmaisumuotoja palvelun käyttäjien mielenkiinnon mukaan (esim. musiikki, tanssi, draama, kirjoittaminen, media, valokuvaaminen, käsityöt, kuvataide). Rohkaisemme asiakkaita kokeilemaan uusia itseilmaisun ja luovuuden muotoja. Teemme yhteistyötä eri luovien alojen toimijoiden ja ammattilaisten kanssa. 			

	MITEN TOTEUTUMINEN VARMISTETAAN?	VASTUUHENKILÖ	TOTEUTUMISEN SEURANTA
<p>9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat harjoittelevat erilaisia sosiaalisia rooleja eri tilanteissa ja toimintaympäristöissä (esim. ystävä, opiskelija, työnhakija, työharjoittelija, työntekijä, naapuri, vaikuttaja, ryhmän ohjaaja jne.). • Asiakkaan moninaiset roolit tehdään näkyviksi lähiyhteisölle. (esim. palvelun käyttäjä maksaa omat ostoksensa ja laskunsa, osallistuu kunnan toimintoihin ja saa siihen tarvitsemansa tuen). 			
<p>10. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita ja heidät osallistetaan palvelujen sisältöjen ja toimintatapojen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin (esim. säännölliset suunnittelu-, seuranta- ja arviointikokoukset). • Asiakkailta on mahdollisuus antaa säännöllisesti palautetta palvelujen sisällöistä ja toimintatavoista. • Asiakkailta on mahdollisuus osallistua henkilöstön rekrytointiin (esim. mieltämällä haastattelukysymyksiä, valintakriteereitä tai osallistumalla työhaastatteluun) 			