

Satu Vesalainen

BIKVA-MALLI  
KEHITYSVAMMAISTEN  
ASUMISPALVELUJEN  
ARVIOINTIMENETELMÄNÄ

Opinnäytetyö  
Sosiaalialan koulutusohjelma

2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b></p> <p>6.5.2013</p>	
<p><b>Tekijä(t)</b> Satu Vesalainen</p>	<p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> <b>Sosiaalialan koulutusohjelma</b> <b>Sosionomi, AMK</b></p>	
<p><b>Nimeke</b></p> <p>Bikva-malli kehitysvammaisten asumispalvelujen arviointimenetelmänä</p>		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille Bikva-mallin avulla kehitysvammaisten ja heidän läheistensä kokemuksia asumispalveluista sekä heidän ajatuksiaan siitä, millä tavoin palveluja tulisi parantaa ja kehittää. Asumispalvelujen järjestämisessä painotetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, omia valintoja, osallistumista sekä arjen sujuvuutta. Palveluiden laadun parantamiseksi on oleellista saada asiakkaan ääni kuuluviin.</p> <p>Tutkimus toteutettiin arviointikeskusteluina Bikva-mallia soveltaen Savon Vammaisasuntosäätiön Lehtolan palvelukodissa Mäntyharjulla. Lehtolan palvelukoti on kehitysvammaisten autetun asumisen yksikkö. Keskustelut järjestettiin kaksiportaisina. Ensimmäisiin arviointikeskusteluihin osallistuivat asiakkaat ja heidän läheisensä, toisessa arviointikeskustelussa oli palvelukodin henkilökunta. Arviointikeskustelut järjestettiin keväällä 2012. Tutkimusmenetelmänä käytin sisällönanalyysiä.</p> <p>Opinnäytetyöni tulosten mukaan asiakkaille tärkeitä asioita ovat mielekäs tekeminen, sosiaaliset suhteet, omista asioista päättäminen sekä kodin ulkopuolelle pääseminen. Epäkohtana koettiin erityisesti kiusaaminen. Asiakkaiden läheiset kokivat tärkeiksi asiakkaiden ulospäin suuntautumisen ja osallistumisen. Erityisesti he kantoivat huolta henkilökunnan riittävyydestä ja jaksamisesta. Henkilökunnan arviointikeskustelussa nousi välittömästi kehittämisehdotuksia asiakkaiden ja heidän läheistensä esille nostamiin asioihin. Muutosprosessi alkoi jo keskustelun aikana.</p> <p>Asiakkaiden ja heidän läheistensä arviointikeskusteluissa tuli selkeästi esille se, että heille on tärkeää tulla huomioituksi palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Erityisesti asiakkaat saivat kokemuksen, että heidän ajatuksensa oli tärkeitä ja heitä kuunnellaan. Keskusteluilla oli voimaannuttava vaikutus osallistujille.</p>		
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b></p> <p>Bikva, asumispalvelut, kehitysvammaiset henkilöt, hyvinvointi</p>		
<p><b>Sivumäärä</b></p> <p>36</p>	<p><b>Kieli</b></p> <p>Suomi</p>	<p><b>URN</b></p>
<p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p> <p>1 Kutsu läheishaastatteluun 2 Tutkimuslupa</p>		
<p><b>Ohjaavan opettajan nimi</b></p> <p>Tiina Kuru</p>	<p><b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b></p>	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  6.5.2013
<b>Author(s)</b> Satu Vesalainen	<b>Degree programme and option</b>	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Bikva as the evaluation method of the mentally disabled people's housing services		
<b>Abstract</b>  <p>The purpose of the thesis was to search mentally disabled people's and their next of kin's experiences about housing services. The meaning was also to get information on how they would like to upgrade and develop the housing services. In organizing mentally disabled people's housing services, the emphasis is in themselves, their own choices, involvement and everyday living. In order to improve the quality of the services, it is most important to hear the customer's opinions.</p> <p>The thesis was carried out as evaluation discussions using Bikva-method in Lehtola, which is a housing service situated in Mäntyharju and run by Savon Vammaisasuntosäätiö. Lehtola is a unit of helped living for mentally disabled people. In the first evaluation discussions took part customers and their next of kin's. In the second evaluation discussions were involved the personnel of the helped living unit. Evaluation discussions were carried out during spring 2012. The method used was content analysis.</p> <p>According to the results of my thesis, it seems that the most important things to the customers are meaningful tasks, social relations, being able to make own decisions on one self's matters and being able to go outside the helped living unit.</p> <p>One major grievance pointed out was teasing. Things that the next of kin's considered important were extroverting and taking part on. Especially they were worried on whether there is enough personnel and on their managing at work. In the evaluation discussions with the personnel there were immediately pointed out developing suggestions on the matters that the customers and their next of kin's had brought up. The process of changing things started already during the discussions.</p> <p>It was clearly pointed out how important it is for the customers and their next of kin's, that they are considered while planning and developing the services. Especially the customers got the feeling that their thoughts are important and that they get to be heard. The discussions had a very powerful effect on the participants.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Bikva-method, housing services, mentally disabled people, welfare		
<b>Pages</b> 36	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Tiina Kuru	<b>Bachelor's thesis assigned by</b>	

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 KEHITYSVAMMAISTEN HENKILÖIDEN HYVINVOINTI JA HYVÄ ARKI....	2
2.1 Hyvinvoinnin osa-alueet ja hyvä arki .....	2
2.2 Päämiehisuus, osallisuus ja täysivaltaisuus vammaispalvelujen lähtökohtana.	4
2.3 Tuettu päätöksenteko ja yksilökeskeinen suunnittelu .....	7
3 ASUMISPALVELUT .....	9
3.1 Palveluasuminen .....	9
3.2 Asumispalveluiden järjestäminen .....	10
3.3 Palveluasuminen arjenhallinnan tukena.....	12
3.4 Valtakunnallinen ohjaus asumispalveluiden laadusta.....	13
4 SAVON VAMMAISASUNTOSÄÄTIÖN LAATUPOLITIikka.....	15
4.1 Savon Vammaisasuntosäätiö asumis- ja päivätoimintapalvelujen tuottajana.	15
4.2 Laadunhallinta Savon Vammaisasuntosäätiössä.....	16
5 BIKVA-ARVIOINTI TUTKIMUSMENETELMÄNÄ.....	19
6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TOTEUTUS.....	21
6.1 Sovellettu Bikva-arviointi .....	22
6.2 Tutkimuksen toteutus .....	23
6.3 Asiakkaiden Bikva-arviointikeskustelu .....	24
6.4 Asiakkaiden läheisten Bikva-arviointikeskustelu .....	25
6.5 Palvelukodin henkilökunnan Bikva-arviointikeskustelu.....	26
7 ARVIOINTITULOKSET.....	26
7.1 Asiakasarvioinnin tulokset .....	26
7.2 Läheisarvioinnin tulokset .....	29
7.3 Työntekijäarvioinnin tulokset .....	31
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	32
8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointia.....	32
8.2 Luotettavuus ja eettisyys .....	33
8.3 Tulosten arviointia .....	34
LÄHTEET .....	37
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Suomessa on noin 40 000 kehitysvammaista henkilöä, joista suuri osa asuu vielä aikuisiässä vanhempiensa tai muiden omaistensa kanssa. Kehitysvammalaitoksissa ja perhehoidossa asuu noin 3200 kehitysvammaista. Oman kodin on saanut runsaat 9000 kehitysvammaista ja he asuvat pääasiassa ryhmä- ja palveluasunnoissa. (Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2011.) Tämän päivän ja tulevaisuuden haasteena on lapsuskodista muuttavien kehitysvammaisten asumisen järjestäminen. Lisäksi palveluasumisen tarvetta lisää laitosasumisen ja kehitysvammalaitosten purkaminen. Palveluasuminen sisältää asumisen lisäksi asiakkaan tarvitseman avun ja tuen päivittäiseen, täysipainoiseen elämään liittyvissä asioissa. Laadukkaiden ja yksilöllisten asumispalvelujen järjestäminen edistää kehitysvammaisten täysivaltaista yhteiskunnan jäsenyyttä, mahdollistaa heidän osallisuuttaan sekä parantaa heidän ihmisoikeuksiaan.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Bikva-mallin avulla, miten kehitysvammaiset asiakkaat ja heidän läheisensä kokevat asumispalvelut ja millä tavoin heidän mielestään palveluja voidaan yhä parantaa ja kehittää. Koska asumispalveluiden lähtökohdina ovat itsemääräämisoikeus, omat valinnat ja osallistuminen sekä arjen sujuvuus, on oleellista saada asiakkaan ääni kuuluviin asumispalveluja järjestettäessä ja kehitettäessä. Bikva-mallia käyttäen asiakkaat saadaan itse osallistumaan palveluiden arvioimiseen ja kehittämiseen. Koen aiheen tärkeäksi tutkimuskohteeksi, sillä asumispalvelujen kehittäminen entistä laadukkaammiksi asiakasta kuunnellen on ensiarvoisen tärkeää mentäessä kohti kehitysvammaisen osallisuutta ja täysivaltaista yhteiskunnan jäsenyyttä.

Toteutin Bikva-arvioinnin Savon Vammaisasuntosäätiön ylläpitämässä Lehtolan palvelukodissa. Lehtolan palvelukoti on kehitysvammaisille henkilöille autettua asumispalvelua tarjoava palvelukoti Mäntyharjulla. Lehtola tarjoaa kodin 15 kehitysvammaiselle sekä lisäksi on yksi intervallipaikka lyhytaikaiseen asumiseen. Asumispalveluun sisältyy palvelukodin oma viriketoiminta, joka tuo sisältöä ja vaihtelua arkisin kodissa olevien asiakkaiden päiviin. Savon Vammaisasuntosäätiön (Savas) toimintaa ohjaa keskeisen lainsäädännön lisäksi säätiön oma laatupolitiikka. Asiakkaita tuetaan täysivaltaiseen ja arvokkaaseen elämään ottaen huomioon heidän yksilölliset tarpeensa, mahdollisuutensa ja voimavaransa. Säätiön toimintaperiaatteisiin on kirjattu asiakkaan päämiehisyyden ja itsemääräämisoikeuden korostaminen sekä asiakkaan oikeus ottaa

vastuuta omasta elämästään. Näihin toimintaperiaatteisiin perustuen Savon Vammaisasuntosäätiössä tehdään vahvaa laatutyötä ja laatujärjestelmää kehitetään jatkuvasti. (Savon Vammaisasuntosäätiön toimintakertomus 2011.) Bikva-arviointi jalkautetaan vuosien 2012–2013 aikana osaksi säätiön laatujärjestelmää.

Olen työskennellyt Lehtolan palvelukodissa ohjaajana sen perustamisesta lähtien eli vuodesta 1996. Oman työhistoriani aikana toimintakulttuuri on selkeästi muuttunut ja asioissa on menty eteenpäin. Asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet ovat lisääntyneet, he ovat huomanneet mahdollisuutensa vaikuttaa omaa elämäänsä ja samalla elämänhallinta ja osallistuminen ovat vahvistuneet. Pikku hiljaa kehitysvammaisista henkilöistä on tullut oman elämänsä sankareita. Tämä matka jatkuu edelleen.

## **2 KEHITYSVAMMAISTEN HENKILÖIDEN HYVINVOINTI JA HYVÄ ARKI**

### **2.1 Hyvinvoinnin osa-alueet ja hyvä arki**

Allardtin (1976) mukaan tarpeet ja niitä vastaavat hyvinvoinnin ulottuvuudet voidaan jaotella elintason (having), yhteisyyssuhteisiin (loving) ja itsensä toteuttamiseen (being). Elintason osatekijöitä ovat muun muassa koulutus, työllisyys, taloudellinen tilanne sekä terveys ja asumisen taso. Elintason osatekijät ovat asioita, joita kaikki ihmiset tarvitsevat. Yhteisyyssuhteet muodostuvat ihmisen sosiaalisista suhteista ja niihin kuuluvat ystävien tai läheisten ihmisten olemassaolo sekä esimerkiksi harrastusryhmään kuuluminen. Itsensä toteuttamisella tarkoitetaan ihmisen mahdollisuutta tehdä tärkeitä ja itselleen mieluisia asioita sekä saada arvostusta ja vastakaikua omalle toiminnalleen. (Allardt 1976, 32–33.)

Vammaisten ihmisten hyvinvointi muodostuu samoista tekijöistä kuin ei-vammaisten ihmisten hyvinvointi. Hyvinvoinnin osa-alueet muodostuvat materiaalisista olosuhteista, ihmissuhteista sekä mielekkästä toiminnasta. Usein kuitenkin vammaisilla henkilöillä olosuhteet poikkeavat tavanomaisesta vamman vuoksi. Esimerkiksi vamman aiheuttama toiminnallinen erilaisuus voi aiheuttaa epäedullisen lähtökohdan muihin ihmisiin nähden. (Haarni 2006, 10.)

Kehitysvammaisten valtakunnallinen yhdistys Me Itse ry. on julkilausumassaan määritellyt asiat, joista kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointi muodostuu. Hyvin-

vointiin vaikuttavia asioita ovat päätöksenteko omista asioista, oikeus oman mielipiteen ilmaisemiseen ja myös siihen, että mielipidettä kysytään. Mahdollisuus kiinnostavaan työhön ja koulutusta vastaava työ ovat merkityksellisiä asioita. Hyvinvointia luo myös asumisen turvallisuus. Jokaisella ihmisellä tulee olla oikeus omaan asuntoon, omiin huonekaluihin ja itse valitsemiinsa tavaroihin. Myös harrastukset ja vakaa taloudellinen tilanne vaikuttavat hyvinvointiin. Ihmissuhteilla on huomattava merkitys ja jokaisella pitäisi siksi olla joku, jonka kanssa jakaa asioita. Kehitysvammaisten ihmisten hyvinvointi muodostuu heidän oman määrittelynsä mukaan siis aivan samoista asioista kuin muidenkin ihmisten hyvinvointi. (Me Itse ry.)

Kasken ym. (2009) mukaan kehitysvammaiset itse määrittelevät hyvään asumiseen kuuluvaksi oman rauhan, palveluiden läheisyyden, mahdollisuuden ottaa vastaan vieraita, harrastusmahdollisuuksien läheisyyden, mahdollisuuden tyttö- tai poikaystävään, mahdollisuuden valita itse avustajansa sekä oikeuden muuttaa ja vaikuttaa omaan asumiseensa. Keskeiseksi asumisen laatua selittäväksi tekijäksi todetaan myös henkilöstön ja avustajien riittävä määrä sekä heidän kykynsä nähdä kehitysvammaisen henkilö yksilönä, joka tekee omia elämänvalintojaan.

Eriksson (2008) toteaa, että itsemääräämisoikeuden tarkasteleminen keskeisillä hyvinvoinnin ulottuvuuksilla on osoittanut, että suurimmat ongelmat vammaisten henkilöiden elinoloissa liittyvät sosiaalisiin suhteisiin. Sosiaalinen ulossulkeminen on kohdannut valtaosaa vammaisista ihmisistä yhteiskunnassamme kaikilla muilla kuin palvelujärjestelmän ulottuvuuksilla. Ongelmat perheen perustamisessa, työelämään osallistumisessa ja muun yhteiskuntaelämän tai yhteisöelämän alueella vaikuttavat myös taloudelliseen hyvinvointiin ja sitä kautta yhteiskunnan täysivaltaiseen jäsenyyteen sekä siihen ihmisarvoon, joka pitäisi olla meillä kaikilla. Nämä vaikeudet yhteisöelämän alueella näyttävät, että vammaisen henkilön mahdollisuudet täysivaltaiseen kansalaisuuteen tai yhteiskunnan jäsenyyteen ovat yhä edelleen ongelmallisia. Ne ilmenevät sosiaalisena ulossulkemisena toiminnoista, jotka muille ihmisille ovat monilta osin itsestään selviä. Edelleen ihmisten tietämättömyys ja ennakkoluulot heijastuvat suoraan vammaisten ihmisten elämäntilanteeseen.

Vammaisten henkilöiden yhdenvertainen kohtelu, elämäntilanteen, työ- ja toimintakyvyn sekä omatoimisuuden tukeminen ovat olleet pitkään hallituksen keskeisiä vammaispoliittisia tavoitteita. Viime vuosina vammaisten henkilöiden asemaa on pa-

rannettu kehittämällä lainsäädäntöä ja palveluja. Samoin on lisätty yhteiskunnan esteettömyyttä ja saavutettavuutta eri osa-alueilla. (Vampo 2010, 20.) Vammaispolitiikan kulmakiviä ovat tänä päivänä vammaisten henkilöiden oman tahdon ja mielipiteen kunnioittaminen, yksilöllisyys sekä valinnanvapaus. Vammaispoliittinen ohjelma sisältää useita toimenpiteitä, joiden kautta halutaan varmistaa vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen yhdenvertaisesti ikätovereidensa tavoin. Tavoitetta edistäviä toimenpiteitä ovat esimerkiksi asuin- ja kotikunnan valintaoikeuden toteuttaminen, henkilökohtaisen avun varmistava järjestelmä, palvelusuunnittelun asiakaslähtöinen ohjaus, edunvalvontaa koskevan lainsäädännön ja edunvalvontakäytäntöjen liittyminen asianmukaisesti vammaispolitiikkaan sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja sen rajoittamista koskevan sääntelyn uudistaminen. (Vampo 2010, 156–157.)

## **2.2 Päämiehisuus, osallisuus ja täysivaltaisuus vammaispalvelujen lähtökohtana**

Ripatti (2011) toteaa, että kehitysvammaisten ihmisten ja heidän läheistensä palvelut ovat muutosvaiheessa. Keskeisimmät muutokset koskevat kehitysvammaisten ihmisten mahdollisuutta päättää omasta elämästään eli toimia oman elämänsä päämiehenä. Perinteisesti palveluja ja tukitoimia mietittäessä on korostunut järjestelmälähtöinen ajattelu, jolloin kehitysvammaisen ihminen ja hänen oma lähiverkostonsa ovat olleet palvelujen ja päätöksenteon kohteena ja päätösvalta on ollut asiantuntijoilla. Asiantuntijat ovat määritelleet, minkälaisia palveluja ihmiset tarvitsevat ja palvelujärjestelmä on ollut kehittämistyön lähtökohtana. Näin ollen kehitysvammaisen henkilö ja hänen perheensä ovat hierarkiassa alimmaisina ja he saavat tuen ja palvelut valmiina viranomaisilta. Näkökulman siirtyminen ihmisoikeuksiin ja yksilökeskeisyyteen on muuttamassa asetelmaa. Kehitysvammaisen henkilö ja hänen perheensä saavat oikeuden ja mahdollisuuden määrittellä, millaista tukea ja minkälaisia palveluja he tarvitsevat. (Ripatti 2011, 32–33.)

Lehto-Lundén (2012) on toteuttanut pro gradu -tutkielmansa havainnoimalla Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammaisten Palvelusäätiön yhdessä toteuttaman Tiedän mitä tahdon! – Henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämisprojektin valmennuspäiviä sekä haastatteleamalla kehitysvammaisia henkilöitä. Tutkimuksessa oli mukana yhdeksän Tiedän mitä tahdon! -projektin pilottivaiheessa mukana ollutta kehitysvammaista henkilöä, jotka olivat iältään 20–49 -vuotiaita. Lehto-Lundén (2012) toteaa tutkielmas-



saan, että kehitysvammaisille henkilöille kohteena olemisesta siirtyminen toiminnan keskiöön ei ole ollut yksinkertaista. Mutta jo lyhyessä ajassa koettu kokemus päämiehisyydestä ja päätösvallasta, mukana olostä sekä osallisuudesta antoi positiivisia kokemuksia osallistujille. Kokemukset yksilökeskeisestä elämänsuunnittelusta ovat olleet kehitysvammaisille henkilöille merkityksellisiä ja tärkeitä. Lehto-Lundénin (2012) tutkimuksen tulokset osoittivat, että erityisesti osallisuus ja oikeus omaan päätöksentekoon ovat kehitysvammaisille henkilöille olennaisia asioita. Tulokset heijastelevat myös palvelujärjestelmän ja yleisen poliittisen tahtotilan muutosta ja niiden merkitystä kehitysvammaisten henkilöiden huomioimisessa yhteiskuntamme täysivaltaisina kansalaisina.

Yhteiskunnan ja ammattihenkilöstön velvollisuus on edistää jokaisen yksilön mahdollisuuksia toteuttaa omaa elämäänsä; ammattilaisilla on velvollisuus kuunnella, millaista elämää henkilö haluaa elää ja minkälaista tukea henkilö tämän toteutumiseksi tarvitsee. Huomio käännetään yksilön voimavaroihin ja kiinnostuksen kohteisiin vammaan ja sen aiheuttamien rajoitteiden sijaan. Rajalliset resurssit saadaan kohdentumaan paremmin, kun ryhdytään tuottamaan yksilön tarpeiden mukaisia räätälöityjä palveluja ja tukitoimia sen sijaan, että yksilöitä sijoitetaan tarjolla jo oleviin palveluihin. (Ripatti 2011, 32–33.)

Vammaispoliittisessa ohjelmassa määritellään useita toimenpiteitä, joiden tavoitteena on vammaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen varmistaminen asiakaslähtöisillä, oikea-aikaisilla ja riittävillä erityispalveluilla ja tukitoimilla. Näitä ovat esimerkiksi vammaispalvelujen saatavuuden ja laadun seuranta ja jatkuva kehittämis työ sekä avustajajärjestelmän ja henkilökohtaisen palvelusuunnitelman hyvä toteuttaminen. Erityispalvelut ja tukitoimet luovat edellytykset perusoikeuksien toteutumiselle ja vammaisten henkilöiden oikeudenmukaiselle asemalle yhteiskunnassa. (Vampo 2010, 161–162.)

Jokaiselle ihmiselle on tärkeää, että voi hyväksyä itsensä ja tulla hyväksytyksi sellaisena kuin on ja nähdä omat kehitysmahdollisuutensa. Myös kehitysvammaisen henkilön pitää voida vaikuttaa mahdollisimman paljon oman elämänsä ratkaisuihin. Työntekijöiden tulisikin kyetä hyväksymään asiakkaiden uudet kokemukset, valinnat ja vastustaminen ja sallia käyttäytymisestä aiheutuvat seuraukset turvalliseen rajaan saakka. Työntekijä joutuukin jatkuvasti pohtimaan, missä rajoissa hänellä on toisaalta

oikeus, toisaalta velvollisuus päättää kehitysvammaisen henkilön asioista ja huolehtia hänen hoidostaan, kuntoutuksestaan ja muista kehitysvammaisen henkilön elämää koskevista järjestelyistä. (Kaski ym. 2009, 282.)

Täysivaltaistumisella (empowerment) tarkoitetaan sitä, että vammaiset itse täysivaltaistavat itsensä. Näin ulkopuoliset tahot eivät ohjaile heidän elämäänsä. Täysivaltaistumisen kautta jokaisella vammaisella ihmisellä on mahdollisuudet hyvään ja mielekkääseen elämään hänen omista kyvyistään ja tavoitteistaan lähtien. Hyvä ja mielekäs elämä sisältää muun muassa valinnanvapauden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen, mahdollisuuden itsenäiseen elämään, tasavertaisuuteen ihmissuhteissa sekä täyteen osallistumiseen. Täysivaltaistuminen edellyttää elämän perusasioiden toteutumista. Vammaisen henkilön kohdalla tasavertaiset mahdollisuudet hyvään ja mielekkääseen elämään voivat toteutua vain, jos vammaisten ihmisoikeudet tunnustetaan ja tunnustetaan. (Kohti yhteiskuntaa kaikille 1995.)

Täysivaltaistamisen ja aktivoimisen kautta saadaan vammaiset henkilöt ja heidän järjestönsä mukaan yhteiskunnalliseen toimintaan sekä nostetaan vammaisten tarpeet ja intressit paremmin esille. Myös heidän vaikutusmahdollisuutensa lisääntyvät. Vammaiset ihmiset itse tietävät, mikä on heidän kannaltaan parasta. Oman elämänsä parhaina asiantuntijoina he voivat määritellä tarpeensa ja sen, mikä on hyvää ja mielekäästä elämää. Omaiset tai muu lähiyhteisö voi toimia edustajana niiden vammaisten kohdalla, jotka eivät itse kykene ilmaisemaan tarpeitaan ja ajatuksiaan.. (Kohti yhteiskuntaa kaikille 1995.)

Me Itse ry:n ihmisoikeusseminaarissa (2003) julkistettiin kannanotto ihmisoikeuksien liittyen. Kannanotossa todetaan muun muassa seuraavaa: ”Meille kehitysvammaisille ihmisille kuuluvat samat oikeudet kuin kaikille muillekin ihmisille. Meillä on oikeus elämään, vapauteen, onnen tavoitteluun ja yhdenvertaiseen kohteluun muiden ihmisten joukossa. Keskeinen ihmisoikeus on tulla ymmärretyksi. Useat meistä tarvitsevat tukea tullakseen ymmärretyksi. Tuen saaminen ei voi perustua kuntien määrärahoihin vaan meidän tarpeisiimme. Meillä on oikeus palvelu- ja tukimuotoihin, jotka vastaavat yksilöllisiä tarpeitamme. Olemme yksilöitä ja persoonia emmekä ryhmä, jonka jäsenillä on samanlaiset tarpeet. Meillä on samanlainen oikeus tehdä normaalielämään kuuluvia valintoja kuin muillakin ihmisillä. Haluamme itse valita elämäntapamme, työpaikan, asuinpaikkakunnan, asunnon ja asuinkaverit sekä ystävät. Meillä on saman-

lainen oikeus itsemäärämiseen kuin muillakin ihmisillä. Olemme oman elämämme päähenkilöitä. Emme tarvitse holhousta tai suojelua, vaan tukea voidaksemme toteuttaa valintojamme.”

Asiakaslähtöisyyden lähtökohtana on asiakkaan itsemäärämisoikeus eli henkilön oikeus itsenäiseen harkintaan, päätöksentekoon ja toimintaan häntä itseään koskevissa asioissa. Mikäli voimavaroja tai kykyä oman tahdon ilmaisuun ei ole, on vammaista henkilöä tuettava niin, että päätökset voidaan tehdä yhdessä hänen kanssaan. Tällöin puhutaan tuetusta päätöksenteosta. (Vampo 2010, 157.)

### **2.3 Tuettu päätöksenteko ja yksilökeskeinen suunnittelu**

Yksilöllisen tuen laatukriteeristössä (2011) määritellään laadukkaisiin palveluihin kuuluvan sen, että kehitysvammaisella henkilöllä on mahdollisuus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja päätöksentekoon. Tähän hän tarvitsee tukea eli puhutaan ns. tuetusta päätöksenteosta. Päätöksentekoon osallistumisen edellytyksenä on, että kehitysvammaisen henkilö saa tarvitsemaansa tietoa eri palveluista, niiden sisällöstä ja tavoitteista itselleen ymmärrettävällä tavalla (selkokielellä, kuvakommunikaatiolla, tulkkipalveluna jne.). Näin kehitysvammaisella henkilöllä on mahdollisuus tehdä valintoja eri vaihtoehtoista. Myös tietoa valintojen seurauksista ja mahdollisista riskeistä on oltava tarjolla. Tukenaan päätöksenteossa kehitysvammaisen henkilö voi käyttää läheisiään, puolueetonta tukihenkilöä tai muuta edustajaa.

Myös Leino (2009) toteaa, että tuettu päätöksenteko perustuu itsemäärämisoikeuteen sekä siihen, että henkilöllä on mahdollisuus saada tukea omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Tukea voi olla esimerkiksi apu ja tuki tiedon ja vaihtoehtojen etsimisessä, ratkaisun etujen ja haittojen punnitsemisessa tai vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemistä. Kyky tehdä päätöksiä edellyttää usein harjoittelua ja siihen voi oppia. Oleellista on, että asumisen ja elämisen suunnittelussa on henkilö itse omine toiveineen, tarpeineen ja kiinnostuksen kohteineen. (Leino 2009, 21.)

Hintasalan ja Rajanimen (2010) mukaan yksilökeskeisessä suunnittelussa on pohjimmiltaan kysymys vallan jakamisesta: valta valita ja tehdä päätöksiä siirtyy kehitysvammaiselle henkilölle itselleen, pois järjestelmältä ja työntekijöiltä. Työntekijöiden ja läheisten roolina on tukea henkilön päätöksentekoa ja osallistumista. Yksilökeskei-

seen suunnitteluun liittyy ajatus ihmisen mahdollisimman suuresta itsenäisyydestä. Itsenäisyydellä ei tarkoiteta sitä, että henkilön pitäisi pärjätä ja osata hoitaa asioita yksin, vaan nimenomaan sitä, että henkilö saa tuen itselleen tärkeiden asioiden toteuttamiseen. Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun lähtökohtana on, että jokaisella ihmisellä on samat oikeudet ja velvollisuudet yhteiskunnan jäsenenä sekä mahdollisuus tehdä todellisia valintoja elämässään. Näkemys yksilökeskeisestä suunnittelusta pohjautuu ajatukselle henkilön itsemääräämisoikeudesta, valinnanvapaudesta sekä osallistumisen ja ihmissuhteiden tukemisesta. Perustavaa laatua olevana periaatteena on, että ihmiset ovat erilaisia, haluavat elää omalla tavallaan ja haluavat vaikuttaa omaan elämäänsä.

Anttila (2012) toteaa, että valtakunnallisessa Kaste-hankkeessa vammaispalveluja uudistetaan palvelunkäyttäjien tarpeista lähtien. Kehittämishankkeen päätavoitteena on selkeyttää ja kehittää vammaispalvelujen palvelukokonaisuuksia siten, että vammaispalvelujen saatavuus ja osaaminen on turvattu kohtuullisin kustannuksin. Kehittämistyön osana selkiytetään peruspalvelujen ja erityispalvelujen tehtävänjakoa. Palveluja kehitetään vastaamaan käyttäjän yksilöllisiä tarpeita niin, että ne tukevat vammaisten henkilöiden yksilöllistä elämistä ja asumista sekä edistävät heidän osallisuuttaan. Kaste-hankkeen kehittämisteemoja ovat vammaispalveluiden rakenteiden uudistaminen niin, että vammaispalveluissa on toimivat palveluprosessit ja saumattomat palveluketjut. Tavoitteena on lisäksi palveluohjauksellisen työtteen yleistyminen ja siten vammaisen henkilön kuulluksi tuleminen palvelun käyttäjänä. Tätä kautta palvelut vastaavat vammaisen henkilön tarpeita entistä paremmin.

Yksilöllisyyden arvostaminen ja merkitys lisääntyy palvelujärjestelmässä koko ajan. Sosiaalityössä tehdään jo tällä hetkellä asiakastyötä asiakkaan ääntä kuunnellen, mutta silti asiakkaille annettava aika hukkuu helposti byrokratiatyön jalkoihin. Sosiaalityön asiakkaat eivät kaipaa ammattilaisten holhoavaa asennetta, vaan nimenomaan asiantuntijoita, joiden kanssa yhdessä suunnitella ja toteuttaa mielekästä elämää. Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu toimii yhtenä konkreettisena työvälineenä asiakkaiden tukea ja palveluita suunniteltaessa. Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kautta nousseiden asiakkaan omien toiveiden ja tavoitteiden tulee myös vaikuttavaa ja näkyä henkilön saamassa palvelukokonaisuudessa. (Lehto-Lundén 2012, 106.)

Anttilan (2012) mukaan tavoitteena on, että yksilökeskeistä suunnittelua lisätään myös yksilöllisessä asumisessa ja mahdollistetaan vammaisen henkilön itsenäisempi elämä. Henkilökohtaisen avun kehittämistyöllä pyritään vammaisten henkilöiden osallisuuden lisääntymiseen sekä myös siihen, että henkilökohtaisten avustajien saaminen helpottuu. Lisäksi saadaan vahvistettua vammaisalan osaamista ja pyritään takaamaan riittävä määrä ammattitaitoista työvoimaa.

### **3 ASUMISPALVELUT**

#### **3.1 Palveluasuminen**

Sosiaalialan sanaston määrittelyn mukaan palveluasumisella tarkoitetaan asumismuotoa, joka on tarkoitettu henkilöille, jotka puutteellisen toimintakykynsä takia tarvitsevat jatkuvaa päivittäistä apua. Palveluasumista järjestetään myös tehostettuna ympärivuorokautisella päivystyksellä sekä laitoshoidon korvaavana palveluna ympärivuorokautisella hoidolla. (Sosiaalialan sanasto... 2007.)

Kehitysvammaisen henkilön asuinympäristön valintaan vaikuttavat asumiseen ja vapaa-aikaan liittyvien palvelujen toimivuus suhteessa yksilön toimintakykyyn sekä tarvittavien erityispalvelujen saatavuus. Avohuollossa eri asumismuodoissa tarvittava henkilökunta sekä muut resurssit määräytyvät asiakkaiden yksilöllisten ominaisuuksien ja tarpeiden mukaan. Avohuollon asumismuodot luokitellaan tuettuun asumiseen, ohjattuun asumiseen sekä autettuun asumiseen. Tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista omassa asunnossa. Tuetussa asumisessa henkilö selviytyy itsenäisesti arjesta, mutta tarvitsee ongelmatilanteissa tukihenkilön ohjausta. Ohjatun asumisen asumisyksikössä asukas tarvitsee päivittäistoiminnoissaan apua tai ohjausta erityisesti aamuin ja illoin. Autetussa asumisessa asukas tarvitsee ympäri vuorokauden läsnä olevaa henkilökuntaa. (Kaski ym. 2009, 174.)

Niemelä ja Brandt (2008) määrittelevät asumisen käsitettä seuraavasti: Kyseessä on asunto, johon kuuluvat wc- ja kylpyhuonetilat, keittomahdollisuus sekä säilytystilat. Fyysisten tilojen lisäksi asuminen nähdään laaja-alaisesti siten, että asuminen pitää sisällään elämää ja toimintaa sekä asunnon sisällä että sen ulkopuolella. Asumiseen sisältyvät siis sekä asunto että asumista tukevat palvelut. Asumisen lähtökohtina ovat itsemääräämisoikeus, omat valinnat, osallistuminen sekä arjen sujuvuus. Kyseiset asi-

at ovat myös keskeisiä asumispalvelujen suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kriteereitä. Myös Kasken ym. (2009) mukaan asumispalvelut sisältävät asumisessa tarvittavan tuen, tarpeellisen ohjauksen palveluiden käytössä sekä henkilön tarvitseman hoidon. Kehitysvammaiset itse määrittelevät hyvään asumiseen kuuluvan muun muassa oman rauhan, palveluiden läheisyyden, mahdollisuuden ottaa vastaan vieraita, harrastusmahdollisuudet sekä mahdollisuuden seurustelukumppaniin.

Laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) todetaan, että henkilökohtainen apu on subjektiivinen oikeus vaikeavammaiselle henkilölle, jonka riittävä huolenpito ei edellytä laitoshoidoa. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön avustamista kotona ja kodin ulkopuolella mm. harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

### **3.2 Asumispalveluiden järjestäminen**

Valtioneuvosto on 21.1.2010 tehnyt periaatepäätöksen ohjelmasta kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämiseksi vuosina 2010–2015 ja päättänyt ohjelman toimenpiteiden toteuttamisesta. Hallituksen asuntopolitiikan tavoitteena on sovittaa yhteen ihmisten asumisen toiveet ja tarpeet, yhteiskunnan tarpeet ja kestävä kehitys. Hallitus edistää jokaisen mahdollisuuksia tarpeitaan ja toiveitaan vastaavaan asumiseen. Tavoitteena kehitysvammaisten asumisohjelmassa on mahdollistaa kehitysvammaisille henkilöille yksilöllinen asuminen, joka vahvistaa heidän osallisuuttaan ja yhdenvertaisuuttaan sekä yhteisössä että yhteiskunnassa. (Vammaisten henkilöiden..11.)

Kehitysvammaisten asumisen järjestäminen on kunnan tehtävä. Kunnalla on useita eri mahdollisuuksia tuottaa asukkaidensa tarvitsemat palvelut. Kunta voi tuottaa asumispalvelun omana palvelunaan tai yhdessä toisen/toisten kuntien kanssa. Se voi olla jäsenenä kuntayhtymässä, joka tuottaa tarvittavan palvelun. Kunta voi hankkia asumispalvelun ostopalveluna valtiolta, toiselta kunnalta tai muulta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Kunta voi myös sitoutua maksamaan palvelun käyttäjän yksityiseltä tuottajalta hankkimat palvelut palveluseleillä. Mikäli kunta hankkii palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta, on se velvollinen varmistamaan, että hankitut palvelut

ovat samaa tasoa kuin vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta 733/1992.)

Sosiaalihuoltoasetuksen (607/1983) mukaan asumispalveluja järjestetään palveluasunnoissa ja tukiasunnoissa, joissa henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen tuetaan sosiaalityöllä ja muilla sosiaalipalveluilla. Tukiasuminen ei yleensä ole ympärivuorokautista palvelua, asumispalvelut sen sijaan voivat sitä olla. Suomalaisessa vammaispolitiikassa lähtökohtana ovat tasa-arvo, yhdenvertaisuus sekä täysivaltaisuus. Tavoitteena on turvata kaikille kansalaisille heidän tarvitsemansa palvelut riippumatta taloudellisesta ja sosiaalisesta asemasta. Palvelujen järjestäminen tapahtuu ensisijaisesti normaalilainsäädännön puitteissa. Mikäli henkilö ei saa tarvitsemiaan riittäviä ja sopivia palveluja minkään muun lain nojalla, tarvitaan erityislainsäädäntöä. Erityislainsäädäntöä, joissa säädetään asumispalveluista, ovat muun muassa vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki sekä mielenterveyslaki. (Räsänen 2009, 6.)

Vammaispalvelulaki (380/1987) käyttää termiä palveluasuminen ja asetus (759/1987) määrittää, että palveluasumista on järjestettävä henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua jatkuvaluonteisesti, eri vuorokauden aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Vammaisen henkilön asumispalvelut voidaan järjestää lapsuudenkodissa, palvelukodissa tai muussa henkilölle itselleen parhaiten soveltuvassa paikassa. Ensisijaista on, että asumispalvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kehitysvammalaiselle henkilölle asumispalveluja järjestetään kehitysvammalain nojalla silloin, kun hän ei palveluntarpeeseensa nähden voi saada riittäviä etunsa mukaisia palveluja muun lain nojalla. Kehitysvammalain mukaisia asumispalveluja voivat järjestää kuntayhtymät, kunnat tai yksityiset palveluntuottajat. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.)

Vammaispalveluasetuksessa (10 §) säädetään, että palveluasumiseen kuuluvat asunto ja asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiseksi. Asiakkaat saavat tarvitsemaansa tukea, apua ja palveluita itsenäisen elämän mahdollistamiseksi (esim. avustaminen liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa, sekä asiakkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi tarvittava apu). (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.)

Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977, kehitysvammalaki) tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan, sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Yksilöllistä erityishuolto-ohjelmaa toteutettaessa on pyrittävä siihen, että sellaisen henkilön asuminen, joka ei voi asua omassa kodissaan, mutta joka ei ole laitoshuollon tarpeessa, järjestetään muulla tavoin. Palveluasuminen voidaan järjestää esimerkiksi palvelutalossa tai asiakas voi asua omassa kodissaan, jonne järjestetään tarvittavat palvelut. (Kehitysvammalaki 519/1977.)

### **3.3 Palveluasuminen arjenhallinnan tukena**

Räsänen (2009) mukaan asumisessa ja asumisen mahdollistavissa palveluissa on kyse asukkaan turvallisuudesta, yksityisyydestä, elämänlaadusta sekä mahdollisuudesta elää ja toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa yhteiskunnassa. Perustan ja puitteet elämänlaadulle luovat toimivat ja riittävät palvelut sekä asunnon ja asuinympäristön esteettömyys. Esteettömyydellä tarkoitetaan usein liikkumiseen ja ympäristöön liittyviä esteitä, kuten esimerkiksi luiskia, hissejä sekä liikkumisen apuvälineitä. Mikäli ajatellaan esteettömyyttä laajemmin, se kattaa myös psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön esteettömyyden mahdollistaen näin yhdenvertaisen toiminnan muiden kanssa. (Räsänen 2009, 52.)

Räsänen (2009) selvityksessä Mikkelin ympäristökuntien vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisesta ja asumispalvelutarpeista kyselyyn vastanneet olivat pääasiassa tyytyväisiä asumiseensa. Haittapuolina kehitysvammaiset vastaajat kokivat lähinnä yksinäisyyden sekä sen, että aika käy pitkäksi mielekkään tekemisen puuttumisen takia. Selvityksen tavoitteena oli saada asiakkaan ääni kuuluviin sekä lomakekyselyjen että henkilökohtaisten haastattelujen kautta. Erityisen antoisana Räsänen (2009) koki henkilökohtaiset haastattelut, joiden kautta syntyi kosketus haastateltaviin, heidän arkeensa ja elinpiiriinsä. Sitä kautta koko tutkimus sai elävää ja syvempää ulottuvuutta.

Vammaisten henkilöiden haastatteluissa harrastukset ja mielekäs tekeminen korostuvat, koska suurella osalla heistä ei ole palkkatyötä. Harrastustoiminta paitsi jäsentää arkea, myös tuo siihen rutiineja. Erilaisten harrastusten lisäksi haastateltavat kokivat tärkeäksi eri vammaisjärjestöjen ja niiden jäsenjärjestöjen järjestämille retkille ja vir-



kistystapahtumiin osallistumisen, kuten esimerkiksi teatteriretkille ja konsertteihin. Järjestetyt retket ja tapahtumat tarjoavat vammaisille henkilöille mahdollisuuden henkiseen virkistäytymiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Myös asumispalveluiden yhteydessä asiakkaille järjestettävät erilaiset toiminnot, kuten esimerkiksi juhlat, retket ja tapahtumat, tuovat sisältöä asiakkaiden elämään. (Eriksson 2008, 77–78.)

Pirkanmaan sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä aloitettiin kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalveluiden laadun kehittäminen vuonna 2002. Tutkimus aloitettiin kartoittamalla laadun kehittämistyöhön mukaan tulevien toimintayksiköiden asiakkaiden ja henkilökunnan näkemyksiä laadusta. Tavoitteena oli saada selville, mitä hyvällä laadulla ymmärretään, miten se määritellään, mitä laadun eteen on tehty ko. toimintayksikössä ja mitä asioita voidaan edelleen kehittää. Haastatteluissa esille tulleita hyvää laatua kuvaavia asioista olivat mm. hyvään oloon liittyvät asiat (iloisuus, hyvä mieli), elämisen perusasiat (turvallisuus, siisteys, viihtyvyys), avoimuus, tasa-arvoisuus, toisten huomioiminen, ilmapiiri sekä riittävät henkilökuntaresurssit. Omaisten näkemysten mukaan keskeisiä laatutekijöitä olivat viihtyminen, turvallisuus, laadukas henkilökunta, fyysiset puitteet, toiminnallisuus, yhteistyö omaisten kanssa, sosiaalisuus sekä valinnan mahdollisuudet. (Musikka-Siirtola ym. 2002, 11–13.)

### **3.4 Valtakunnallinen ohjaus asumispalveluiden laadusta**

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun (Asiakaslaki 912/2000). Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatu määritellään kyvyksi tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, edullisin kustannuksin sekä noudattaen lakeja, asetuksia ja määräyksiä. Olen-naista palvelun laadulle on myös kyky kohdentaa olemassa olevat voimavarat ensisijaisesti eniten tarvitseville. (Vammaisten henkilöiden..16.)

Lainsäädännön lisäksi kehitysvammaisten asumispalvelujen järjestämistä ohjaavat vammaisten ihmisten asumispalvelujen laatusuositus (2003) sekä Yksilöllisen tuen laatukriteerit (2011). Laatusuosituksissa huomioidaan elämän eri osa-alueet lainsäädäntöä laajemmin ja käytännönläheisemmin sekä kuvataan vammaisten ihmisten asumista tukevia toimivia käytäntöjä päätöksenteossa, rakentamisessa ja palveluissa. Lähtökohtana vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuosituksessa ovat perustuslainmukaiset oikeudenmukaisuuden, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteet.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK) on kehitysvamma-alan järjestöjen ja julkisten toimijoiden yhteistyöverkosto, jonka perustava kokous pidettiin 11.2.2008. Neuvottelukunnan tehtävänä on edistää YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen toimeenpanoa Suomessa. Lisäksi neuvottelukunta tekee työtä asumiseen liittyvien palveluiden laadukkaan järjestämisen puolesta. Tavoitteena on varmistaa, että itsemääräämisoikeus, täysi osallisuus ja valinnan mahdollisuudet kuuluvat myös kehitysvammaisille ihmisille.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut yksilöllisen tuen laatukriteerit erityisesti asumista tukeville palveluille. Lähtökohtana laatukriteereissä on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Järjestetyn tuen ja palveluiden tulee mahdollistaa vammaiselle henkilölle oman näköisensä elämän. Laatukriteerit on tarkoitettu sekä vammaisten ihmisten, heidän perheidensä, palveluntuottajien, kunnan että valvontaviranomaisten käyttöön. Osa-alueina kriteereissä ovat yksilölliset palvelut, tuettu päätöksenteko, kunnioittava kohtelu, lainmukaiset palvelut, ihmisoikeuksien turvaaminen sekä osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa. (Yksilöllisen tuen laatukriteerit 2011.)

Yksilöllisen tuen laatukriteereissä (2011) määritellään, että hengissä pysyminen ja toiminta kodin sisällä eivät ole riittävää palvelua. Yksilöllisen tuen tulee turvata, että henkilö pääsee ulos päivittäin niin halutessaan, saa tarvittavan avun henkilökohtaisiin asioiteihinsa, vapaa-ajantoimintaan kodin ulkopuolella, kanssakäymiseen hänelle tärkeiden ihmisten kanssa sekä yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisessa.

Valtioneuvoston vammaispoliittisessa selonteossa vuodelta 2006 keskeisiä periaatteita ovat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus ja oikeus osallisuuteen, tarvittaviin tukitoimiin sekä palveluihin. Myös perustuslailla turvataan yhdenvertaisuutta. Sen tarkoituksena on edistää vammaispolitiikan strategista kehittämistä ja tarjota ohjausväline vammaispolitiikan kehittämiseksi. Tavoitteena vammaispolitiikassa on edistää vammaisten ihmisten itsenäistä elämää, tasavertaisia mahdollisuuksia ja osallistumista yhteiskuntaan. Palvelu- ja kuntoutuskeskeisestä vammaispolitiikasta on siirrytty osallistumisen esteiden poistamiseen, asiakkaiden tarpeiden huomioimiseen sekä itsenäisen elämän tukemiseen. (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 8-9.)

Sosiaali- ja terveystieteiden tavoitteena on sosiaalisesti kestävä yhteiskunta, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, varmistetaan kaikkien osallisuus sekä edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira painottaa strategiassaan huolehtimista erityisesti sellaisista ihmisistä, joiden edellytykset itse valvoa omia etujaan ovat heikot. Kaste-ohjelman linjausten mukaan AVIt ja Valvira kohdistavat valvontansa tukemaan kehittämisohjelman toteuttamista painottamalla toimenpiteet mm. ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon valvontaan. Lähtökohtana valvonnassa on asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksien tasa-arvoinen toteutuminen. Tavoitteena on mm. palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden paraneminen sekä alueellisten erojen väheneminen. Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautisia asumispalveluja koskeva valvontaohjelma on valmisteltu Valviran ja aluehallintavirastojen yhteistyönä. (Vammaisten henkilöiden...6.)

#### **4 SAVON VAMMAISASUNTOSÄÄTIÖN LAATUPOLITIikka**

##### **4.1 Savon Vammaisasuntosäätiö asumis- ja päivätoimintapalvelujen tuottajana**

Savon Vammaisasuntosäätiö perustettiin vuonna 1989 edistämään erityisryhmien, pääasiassa kehitysvammaisten henkilöiden asumis- ja päivätoimintaolon kehittämistä Savossa. Toimintaansa varten säätiö rakennuttaa tai hankkii käyttöönsä asuntoja ja toimitiloja, tuottaa asumista ja henkilöiden muuta selviytymistä tukevia sosiaalipalveluja sekä ylläpitää tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoimintaa. Palvelutoiminnan lähtökohtana on julkisen palvelutehtävän hoitaminen kuntien toimeksiannosta. Säätiö tuottaa asumis- ja päivätoimintapalveluja ostopalveluna. Asiakassijoitukset perustuvat pääasiassa kuntien asiakaskohtaisiin päätöksiin asiakkaiden sijoittamisesta säätiön palveluihin. Olemassa olevan palvelutoiminnan jatkuvalla kehittämisellä varmistetaan kyky vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. (Savon Vammaisasuntosäätiön toimintakertomus 2011.)

Savon Vammaisasuntosäätiön palvelutoiminnan perustaksi on määritelty avoimuus, asiakaslähtöisyys, vahva näkemys asiakkaan oikeudesta yhteiskunnan täysivaltaiseen ja arvokkaaseen jäsenyyteen sekä hänen omien voimavarojensa hyödyntäminen ja siihen liittyvä vastuu omasta elämästään. Henkilön yksilölliset ja erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet sekä näitä tukeva yhteisöllisyys ohjaavat perusarvojen ohella palvelukodeissa ja toimintakeskuksissa tehtävää työtä ja sen tavoitteita. Säätiön johto on si-

toutunut edistämään näiden periaatteiden toteutumista toiminnan kaikilla tasoilla. Tätä tukee johdon ja palvelutoiminnan perustason välinen jatkuva ja luonnollinen vuoro-vaikutus. (Savon Vammaisasuntosäätiön toimintakertomus 2011.)

#### **4.2 Laadunhallinta Savon Vammaisasuntosäätiössä**

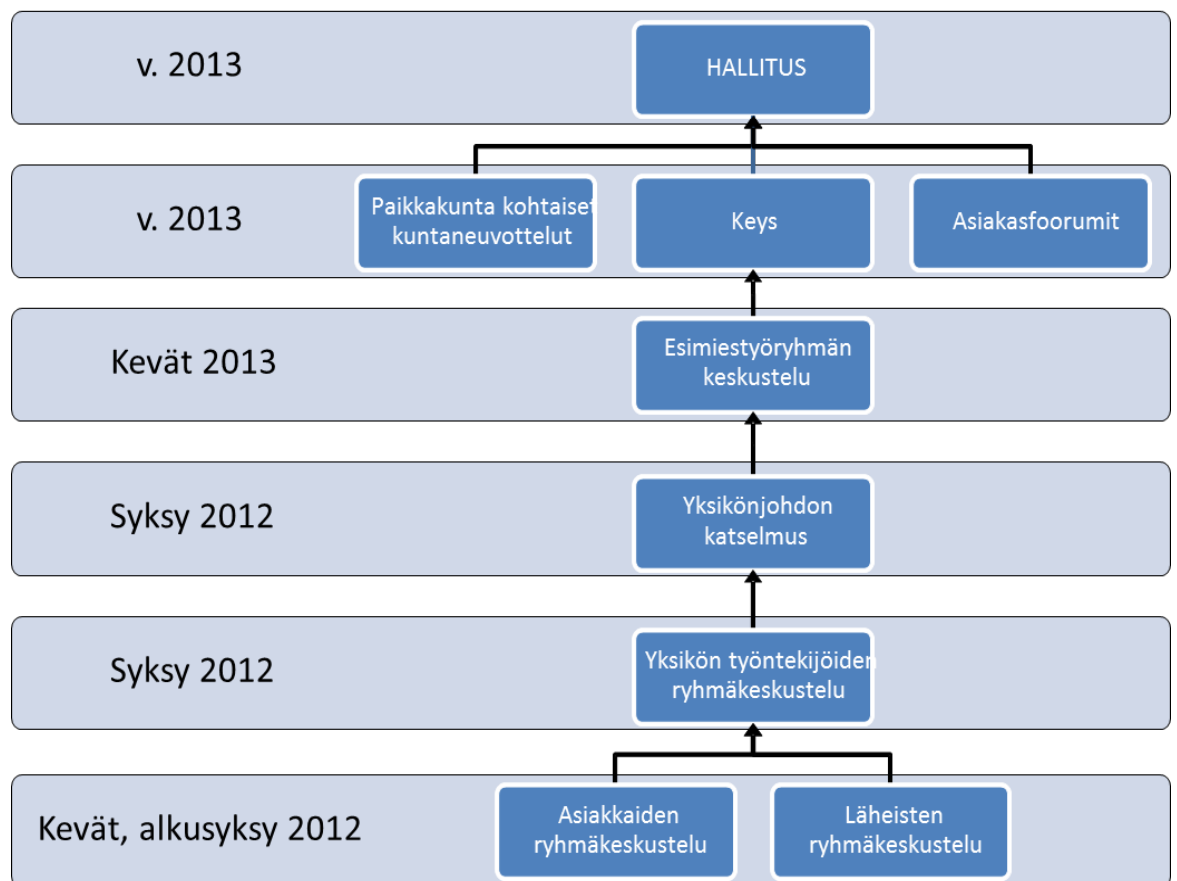
Savon Vammaisasuntosäätiössä on toiminnan laadunhallintaa kehitetty vuodesta 2000 alkaen. Toimintaa ohjaa lainsäädäntö (kehitysvammalaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuoltolaki, laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta ja sosiaalihuollon asiakaslaki) sekä säätiön oma laatupolitiikka. Vuonna 2007 Savon Vammaisasuntosäätiöllä otettiin käyttöön SHQS-laaturjestelmän mukainen arviointikriteeristö toiminnan itsearviointiin. Qualitor Oy:n laaduntunnustusneuvosto myönsi 18.6.2008 Savon Vammaisasuntosäätiölle Sosiaali- ja terveystalvelujen laatuohjelmaan (Social and Health Quality Service /SHQS) perustuvan laaduntunnustuksen. Vuonna 2011 laaduntunnustus myönnettiin toiseksi kolmivuotiskaudeksi. Ulkoinen laaduntunnustusauditointi toteutettiin vuosina 2008 ja 2011 Savon Vammaisasuntosäätiön toiminnassa oleviin yksiköihin, lisäksi laaduntunnustusauditointien välillä Qualitor Oy on suorittanut vuosittain ns. ylläpitoauditoinnin säätiön keskeisiin toimintoihin SHQS-laatuohjelman mukaisesti. Ulkoisten auditointien sekä ylläpitoauditointien lisäksi säätiöllä toteutetaan sisäisiä auditointeja, joissa auditoinnina toimivat säätiön kouluttamat sisäiset auditoinijat. Sisäinen auditointi toteutetaan kussakin toimintayksikössä keskimäärin kolmen vuoden välein ja sen tarkoituksena on osaltaan tukea organisaation strategiaa ja tavoitteita yhdenmukaistaen käytäntöjä. Tavoitteena on parantaa toiminnan tehokkuutta sekä vaikuttavuutta. (Savon Vammaisasuntosäätiö 2012.)

Savon Vammaisasuntosäätiön laaturjestelmään kuuluvia asiakkaita osallistavia arviointimenetelmiä ovat olleet lomakkeilla toteutetut asiakaskyselyt, läheis- ja sidosryhmäkyselyt sekä jatkuva asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä. Lisäksi laadunhallinnan ja itsearvioinnin olennaisia osia ovat SHQS-laatukriteeristöt sekä Savas Laatulupauskriteeristöt. Vuoden 2012–2013 aikana Bikva-arviointi jalkautuu osaksi säätiön palautejärjestelmään ja korvaa jatkossa asiakas-, läheis- ja sidosryhmäkyselyt, joiden ei koettu tuottavan enää uutta tietoa.

Palautejärjestelmän kehittämisen tarve asiakaslähtöisemmäksi nousi ajankohtaiseksi, koska Savon Vammaisasuntosäätiön toiminnassa on yhä enemmän painotettu asiak-

kaan asemaa ja päämiehisyyttä. Toiminnan kehittämisen pohjaksi haluttiin kehitysvammaisille asiakkaille soveltuva, asiakkaan äänen aidosti esille tuova, asiakaslähtöinen ja helppokäyttöinen palautejärjestelmä. Näin päädyttiin Bikva-arviointiin. Tavoitteena on myös Bikvan myötä lisätä asiakkaiden osallisuutta entisestään. (Kokkonen 2013.)

Bikva-prosessi käynnistettiin Savon Vammaisasuntosäätiöllä keväällä 2012 ja se on tarkoitus toteuttaa vuoden 2013 loppuun mennessä alla olevan kaavion mukaisesti. Bikva-arviointiprosessin kautta saadaan palautetta toiminnasta säätiön kaikilta tasoilta, ehdotuksia kehittämistoimenpiteistä sekä asiakkaiden ja heidän läheistensä arviointikriteerit jokaiselle toimintayksikölle. (Kokkonen 2013.)



**KUVIO 1: Bikvan eteneminen Savon Vammaisasuntosäätiöllä**

Arviointiprosessi käynnistettiin keväällä 2012 asiakkaiden ja läheisten ryhmäkeskusteluilla. Kukin toimintayksikkö suunnitteli omista lähtökohdistaan sopivan tavan toteuttaa keskustelut. Bikva-arviointiprosessi on vapaaehtoinen, joten asiakkailta ja heidän läheisiltään tiedusteltiin etukäteen halukkuutta osallistua arviointikeskusteluun. Myös keskustelun tarkoitus, tavoitteet sekä luottamuksellisuus tuotiin selkeästi esille arviointikeskusteluihin osallistujille. Haastattelukysymykset olivat avoimia ja haastattelija toimi lähinnä tarkkailijana ja keskustelun herättelijänä. Tarvittaessa arviointikeskusteluissa käytettiin apuna vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten esimerkiksi kuvia. Vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon liittyvien haasteiden vuoksi täysin ulkopuolisen haastattelijan käyttäminen ei ollut perusteltua. Edellä mainituista syistä myös ryhmäkoko oli mielekästä pienentää. Haastattelija laati kirjallisen muistion keskustelusta. Saadun palautteen pohjalta jokaisessa toimintayksikössä laaditaan omat laatuksiteerit esille tulleista asioista, jotta asioihin konkreettisesti tartutaan ja kehittämiskohteiden toteutumista pystytään seuraamaan. Lisäksi saadun palautteen pohjalta tehdyt toimenpiteet saatetaan sekä asiakkaiden että heidän läheistensä tietoon. (Kokkonen 2013.)

Asiakas- ja läheiskeskustelujen jälkeen sekä asiakkaiden että läheisten antama palaute esiteltiin henkilöstölle henkilöstökokouksessa. Työntekijöiden tehtävänä oli pohtia saatua palautetta, palautteen syitä sekä arvioida omaa toimintaansa. Tavoitteena oli myös se, että työntekijät tekevät jo ryhmäkeskustelutilanteessa konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi ja siten vastaavat saatuun palautteeseen. Syksyn johdonkatselmuksessa asiakkailta saatu palaute sekä sen pohjalta tehdyt kehittämissuositukset esiteltiin johdolle. Johdon tehtävänä oli omalta osaltaan pohtia syitä palautteisiin, arvioida johdon sekä organisaation toimintaa palvelun parantamiseksi. Keskustelu jatkui esimiestyöryhmässä keväällä 2013. (Kokkonen 2013.)

Vuoden 2013 aikana Bikva-arvioinnit käydään läpi Savon Vammaisasuntosäätiön Kehittämisyksikössä sekä asiakasraadeissa. Palveluiden ostajille eli asiakaskuntien edustajille saadut palautteet esitellään vuoden 2013 kuntaneuvotteluissa. Prosessin viimeisessä vaiheessa saadut palautteet ja koosteet keskusteluista saatetaan Savon Vammaisasuntosäätiön hallituksen arvioitavaksi. (Kokkonen 2013.)

## 5 BIKVA-ARVIOINTI TUTKIMUSMENETELMÄNÄ

Bikva-arviointimenetelmän kehitti tanskalainen Hanne Krogstrop 1990-luvulla. Bikva lyhenne tulee sanoista Brugerinddragelse ikvalitetsvurdering eli asiakkaat laadunvarmistajina. Mallin keskeisenä ajatuksena on saada asiakkaat mukaan palvelujen laadun arviointiin eli Bikva on asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Lähtökohdina mallissa ovat asiakkaiden kokemukset ja näkemykset palveluista ja niiden laadusta. Osallistamalla asiakkaita halutaan saada esille kehittämiskohteita, joista työntekijöillä, johtajilla ja päättäjillä ei ole tietoa. Bikvan tavoitteena on saada aikaan prosessi, joka toimii muutosvoimana työntekijöille heidän kehittäessään työtään. (Krogstrop 2004, 7-8.)

Bikva-mallissa tiedonkeruu on kvalitatiivista. Tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen avulla. Ryhmähaastattelun etuna on se, että painopiste ei ole kovinkaan tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa, vaan arviointi kohdistuu nimenomaan palveluun. Ryhmässä haastateltavat ottavat kantaa toisten perusteluihin ja ryhmässä tehtävä yhteistyö innostaa osallistujia vivahteikkaampaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa. (Krogstrop 2004, 10–11.)

Bikvassa asiakkailla on keskeinen rooli siten, että he omista lähtökohdistaan määrittelevät arviointikriteerit ja kokemuksensa suhteessa palveluihin. Ottamalla asiakkaat mukaan arviointiin pystytään luomaan yhteys sekä asiakkaiden ongelmien ja tarpeiden ymmärtämisen että julkisen intervention välille. Asiakkaiden mukaan ottamisen perusteluna on se, että asiakkailla on tietoa, josta voi olla hyötyä palveluiden kehittämisessä. Lähtökohdina ovat asiakkaiden näkemykset ja kokemukset, jotka valjastetaan organisaation kehittämistyön ja oppimisen välineeksi ja välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Tavoitteena on, että asiakkaiden kokemukset toimivat muutosvoimana työn kehittämisessä ja johtavat konkreettisiin toimiin organisaation eri tasoilla. Onnistuessaan Bikva-prosessi vaikuttaa työskentelytapojen ja työn kehittämiseen sekä voimaannuttaa sekä asiakkaita että työntekijöitä. (Högnabba 2008, 10.)

Arviointiprosessi lähtee liikkeelle asiakashaastattelusta. Menetelmänä arviointiprosessissa käytetään keskusteluun pohjautuvaa ryhmähaastattelua, jonka tavoitteena on saada asiakkaat antamaan monipuolista palautetta palvelusta ja sen laadusta. Ryhmä-

haastattelussa he voivat lisäksi ottaa kantaa toisten ryhmäläisten antamaan palautteeseen. Asiakkaiden antama palaute esitellään työntekijöille, ja se toimii pohjana työntekijöiden haastattelulle. Tarkoituksena on, että työntekijät pohtivat asiakkaiden antamaa palautetta ja arviota sekä syitä palautteeseen. Lisäksi he lähtevät peilaamaan palautetta omaan toimintaansa sekä miettivät konkreettisia muutosehdotuksia esille nousseisiin asioihin. Asiakas- ja työntekijähaastattelujen palaute sekä esille nousseet asiat esitellään johdolle. Tarkoituksena on jälleen pohtia saatua palautetta. Viimeisenä vaiheena voidaan vielä esittää kaikki aiemmat keskustelut ja palautteet poliittisille päättäjille, jotta saadaan myös heidän arvionsa palautteen syistä. Kokonaisuudessaan arviointiprosessi on siis neliportainen. (Krogstrop 2004, 15.)

Arvioinnin toteuttajana Bikva-mallissa on henkilö, jota asiakkaat eivät tunne entuudestaan. Tarkoituksena on, että asiakkaat rohkenevat paremmin tuoda julki mielipiteitään, ajatuksiaan ja kokemuksiaan, kun läsnä ei ole henkilöitä, joiden toimintaan palaute kohdistuu. Haastattelijan (arvioijan) tehtävänä on ohjata tarvittaessa keskustelua tarkentavilla kysymyksillä, mutta muuten hän puuttuu keskusteluun mahdollisimman vähän. (Krogstrop 2004, 26–27.)

Högnabba (2008) toteaa, että Bikvalla voidaan vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun ja eettisiin pohdintoihin. Prosessissa syntyy dialogisia käytäntöjä, jotka lisäävät asiakaslähtöistä, arvioivaa ja tutkivaa työorientaatiota sekä muuttavat työkäytäntöjä. Haasteena on asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja arviointiin, mikä on toistaiseksi kovin vähäistä. Bikvan onnistuneeseen toteuttamiseen ei kuitenkaan riitä pelkkä arvokeskustelu tai eettinen pohdinta. Bikvan käytössä tulee pyrkiä nimenomaan siihen, että työkäytännöt muuttuvat asiakkaiden nostamien arviointikriteerien ja näkemysten perusteella. Näin voidaan parantaa asiakkaiden hyvinvointia. Högnabban (2008) tutkimuksen johtopäätöksenä onkin, että asiakaslähtöisten työtapojen kehittyminen edellyttää rakenteellisia muutoksia eli ”lupaa muuttaa käytäntöjä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi”.

Högnabban (2008) tutkimuksessa todetaan työntekijöiden voimaantuvan, kun asiakaslähtöisyys lisääntyy ja dialogiset toimintatavat voimistuvat. Työntekijät kokevat saaneensa mahdollisuuden osallistua ja he ovat voineet vaikuttaa työkäytäntöjen muutoksiin. Tärkeänä näkökulmana hän pitää asiakkaista lähtevää kokemustietoa, joka parhaimmillaan johtaa konkreettisiin muutostoihin.



Reijosen (2011) mukaan Suomessa Bikvaa on käytetty arviointimenetelmänä vuodesta 2003 lähtien noin 100 arvioinnissa tai projektien esiselvitystyössä. Usein Bikvaa kuitenkin käytetään vain osittain, kuten esimerkiksi asiakaspalautteen keräämisessä. Koko Bikva-mallin toteuttaminen sellaisena kuin se on ajateltu, on selkeästi harvinaisempaa. Asiakkaiden äänen siirtäminen työntekijöiden ja johdon kautta poliittiseen päätöksentekoon ei siis läheskään aina toteudu.

Kuitenkin Reijosen (2011) näkemyksen mukaan Bikvassa ajatellaan aidosti, että kaikki tarvittava tieto ja asiantuntemus on asiakkailla, ja arvioijan tehtävänä on viedä tätä asiantuntemusta eri portaita pitkin eteenpäin. Arvioija ei ole ulkopuolinen asiantuntija, joka kutsutaan sanomaan, miten asiat ovat tai miten niiden tulisi olla. Ajattelutapa poistaa asiantuntijuuden mystisyyttä ja antaa useimmille asiakastyön ammattilaisille mahdollisuuden toteuttaa arviointityöskentelyä. Arviointitapana Bikva on helposti käyttöönotettavissa ja edustaa positiivisella tavalla arkista arjen työn arviointia.

## **6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TOTEUTUS**

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on aloittaa Bikva-arviointien juurruttaminen osaksi Lehtolan palvelukodin laadunhallintajärjestelmää. Keskeisenä tavoitteena on asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen asiakkaiden, heidän läheistensä sekä työryhmän yhteistyönä. Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikuttivat oma kiinnostukseni palveluiden ja laadun asiakaslähtöiseen kehittämiseen sekä myös se, että Bikva-arviointi on otettu Savon Vammaisasuntosäätiön asiakaslähtöiseksi arviointimenetelmäksi. Käytännössä arviointi on otettu käyttöön vuosien 2012–2013 aikana ja se toteutetaan kokonaisuudessaan kolmen vuoden sykleissä.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisia kokemuksia kehitysvammaisilla asiakkailla ja heidän läheisillään on asumispalveluista?
2. Miten kehitysvammaiset asiakkaat ja heidän läheisensä toivovat asumispalveluita ja niiden laatua kehitettävän ja parannettavan?
3. Miten kehitysvammaiset asiakkaat kokevat päämiehisyyden ja osallisuuden toteutumisen?
4. Miten palvelua lähdetään kehittämään saatujen palautteiden pohjalta?

Välillisenä tavoitteena toivon, että arviointikeskustelut saavat aikaan muutosprosessin, jonka avulla vaikutetaan konkreettisesti arvioinneissa esille nousseisiin asioihin. Näin Bikva-arviointikeskustelut toimivat muutosprosessin käynnistäjinä jo Bikva-arviointiprosessin aikana, kuten Högnabba (2008) on todennut omassa tutkimuksessaan.

### **6.1 Sovellettu Bikva-arviointi**

Bikva-arvioinnissa periaatteena on, että haastattelun suorittaa henkilö, jota asiakkaat eivät entuudestaan tunne. Siten halutaan mahdollistaa asiakkaille tilanne, jossa heillä on helpompi vapaasti tuoda julki ajatuksensa ja kokemuksensa. Tästä poiketen toimin itse haastattelijana eli haastattelijaksi olin sekä asiakkaille että heidän läheisilleen entuudestaan tuttu henkilö. Haastattelijana voi toimia myös esimerkiksi opiskelija, joka on ehtinyt tutustua asiakkaisiin. Myös tutun työntekijän käyttäminen tulkkina on mahdollista ja tällöin varsinainen keskustelun vetäjä voi olla ulkopuolinen henkilö. Perusteluna tutun henkilön käyttämiselle on se, että monilla asiakkailla on vaikeuksia kommunikoinnissa, sekä puheen tuottamisessa että ymmärtämisessä. Lisäksi osa asiakkaista käyttää kommunikoinnissaan apuvälineitä, kuten esimerkiksi kuvia tai viittomia. Läheishaastatteluissa haastattelijaksi voi olla myös entuudestaan vieras haastatteluun osallistujille.

Asiakashaastatteluiden suorittaminen pienissä, muutaman haastateltavan ryhmissä, antaa haastateltaville riittävästi tilaa ja aikaa, sillä keskittyminen ei kaikilla riitä pitkäkestoiseen tilanteeseen. Lisäksi pieni ryhmä mahdollistaa paremmin kommunikoinnin apuvälineiden käyttämisen. Haastattelijan tehtävänä on huomioida kaikki haastateltavat ja antaa jokaiselle haastateltavalle riittävästi aikaa ja tilaa kertoa oma mielipiteensä.

Kysymykset muotoillaan selkeiksi ja yksinkertaisiksi ja lisäksi ymmärtämistä ja kommunikaatiota selkiytetään kuvien avulla. Asiakashaastatteluissa varsinaisten kysymysten (mikä on hyvää/huonoa) lisäksi tärkeitä ovat valmiiksi mietityt apukysymykset, joilla tarvittaessa saa haettua vastausta varsinaisiin kysymyksiin. Läheishaastatteluissa haastattelukysymykset ovat avoimia ja tarkoituksena on, että läheiset keskustelevat kysymykset läpi tuoden julki omia kokemuksiaan ja arvioitaan palveluiden laadusta ja toimivuudesta.

## 6.2 Tutkimuksen toteutus

Koen kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän olevan oikea lähestymistapa opinnäytetyössäni, koska Kankkusen ym. (2010) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuvat ihmisten kokemusten, tulkintojen, käsitysten sekä ihmisten näkemysten kuvaus. Bikva on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, jolla nimenomaan saadaan selville asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia palveluista, palveluiden laadusta sekä niiden kehittämistarpeista. Bikvan ryhmähaastattelumalli antaa asiakkaille mahdollisuuden vuorovaikutuksen kautta muistaa omia kokemuksiaan ja kommentoida toistensa ajatuksia ja näkemyksiä. Tätä kautta voi tulla esille asioita, jotka jäisivät huomiotta yksilöhaastattelussa tai kyselyssä. Onnistuessaan ryhmähaastattelu voi antaa hyvinkin monipuolista ja rakentavaa palautetta. Kvalitatiivisen tutkimuksen keskeisiä merkityksiä on sen mahdollisuus lisätä ymmärtämystä tutkimusilmiöstä. Hoitamisen ilmiöitä ei voida mitata pelkästään määrällisesti tai tutkia havainnoimalla. Ilmiöiden ymmärtämiseksi tarvitaan usein ihmisten omia kuvauksia ja kokemuksia asioista. (Kankkunen ym. 2009, 57–58.)

Tutkimus toteutettiin Lehtolan palvelukodissa, joka on Savon Vammaisasuntosäätiön ylläpitämä yövalvottu autettua asumista tarjoava asumisyksikkö. Tarvittavan tutkimusluvan hain Savon Vammaisasuntosäätiöltä. Lehtolan palvelukoti on aloittanut toimintansa 1996. Asiakaspaiikkoja on 15, joiden lisäksi palvelukodissa on yksi lyhytaikaisen hoidon asiakaspaiikka. Palvelukoti tarjoaa myös päivähoitopalvelua kotona asuville kehitysvammaisille henkilöille. Arkipäivinä asiakkaille järjestetään viriketoimintaa palvelukodin yhteydessä olevassa toimintatuvassa. Palvelukodissa työskentelee palvelukodin johtaja sekä yhdeksän ohjaajaa.

Ryhmähaastatteluissa teemana olivat asiakkaiden sekä heidän läheistensä ajatukset ja kokemukset asumispalveluista. Keskusteluun pohjautuvan ryhmähaastattelun toivoin osallistavan ja motivoivan sekä asiakkaita että heidän läheisiään osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Tutkimuksen toteutin Bikva-mallin mukaisesti ryhmähaastatteluina. Haastattelut toteutettiin kaksiportaisesti siten, että ensimmäisellä tasolla olivat asiakas- ja läheishaastattelut. Nämä haastattelut toteutettiin eri ryhmissä. Ensimmäisessä haastattelussa mukana olivat kehitysvammaiset asiakkaat, jotka pystyivät kommunikoimaan joko puheen tai kuvien avulla ja joilla oli valmiuksia sekä halua osallistua tämän tyyppiseen tutkimukseen. Kerroin asiakkaille haastattelusta, sen tarkoituk-

sesta sekä toteuttamisesta jokaviikkoisessa yhteisökokouksessa ja samassa tilanteessa kysyin halukkuutta osallistua haastatteluun. Haastatteluun halusi osallistua 10 asiakasta. Asiakashaastattelu kesti 60 minuuttia.

Toisessa ryhmähaastattelussa keskustelijoina olivat asiakkaiden läheiset ja kyseiseen tilaisuuteen lähetin 14 kutsua. Kutsussa kerroin läheiskeskustelun tarkoituksesta, tavoitteista sekä sen, että keskustelu liittyy opinnäytetyöhöni. Läheiskeskusteluun osallistui 10 läheistä. Läheishaastattelutilaisuus aloitettiin palvelukodin johtajan tervehdyksellä, jonka jälkeen vielä lyhyesti kerroin arviointikeskustelun periaatteista, tarkoituksesta ja tavoitteista. Läheishaastattelu oli kestoltaan 90 minuuttia.

Toisen tason haastattelu oli palvelukodin henkilökunnan ryhmäkeskustelu, joka pohjautui edellisille haastatteluille eli kyseisen keskustelun teemat nousivat asiakas- ja läheishaastatteluista. Teemat sain analysoimalla asiakas- ja läheishaastattelut ennen henkilökunnan ryhmäkeskustelua. Tarkoituksena oli, että työntekijät pohtivat saatua palautetta sekä miettivät konkreettisia kehittämissuhteita saatuaan palautteeseen. Henkilökunnan keskustelu oli pituudeltaan 60 minuuttia.

Asiakas- ja läheiskeskustelujen osalta prosessi jatkuu siten, että keväällä 2013 heille esitellään tutkimuksen tulokset sekä millaisiin konkreettisiin toimenpiteisiin heidän antamansa palaute on johtanut.

### **6.3 Asiakkaiden Bikva-arviointikeskustelu**

Asiakkaiden ryhmähaastattelu toteutettiin sunnuntaina 15.4.2012. Asiakashaastattelun alussa kerroin vielä kertaalleen haastattelun tarkoituksesta ja tavoitteesta. Lisäksi kerroin asiakkaille, että tutkimus on luottamuksellinen eikä kenenkään nimeä kerrota missään vaiheessa eikä myöskään sitä, mitä kukakin on sanonut. Kerroin, että kaikkien ajatukset ja mielipiteet ovat yhtä tärkeitä. Kun asioista puhutaan yhdessä, löydetään ne asiat, jotka ovat hyvin ja erityisesti ne asiat, joihin halutaan muutosta tai parannusta. Kerroin tutkimuksen liittyvän osaltaan omaan opiskeluuni. Kysyin asiakkailta luvan keskustelun nauhoittamiseen ja selitin, mikä tarkoitus nauhoittamisella oli. Kerroin kirjoittavani nauhalla olevan puheen paperille ja sen jälkeen tuhoavani nauhan. Koska kaikki asiakkaat eivät kommunikoi puheella, tein haastattelun ohessa myös

muistiinpanoja paperille. Keskustelun tahti oli rauhallinen ja tunnelma leppoisa, joten asioiden kirjaaminen sujui hyvin.

Asiakasryhmän keskustelulle varasin aikaa tunnin. Keskustelun tukena käytin oheismateriaalina kuvia, jotka auttoivat asioiden konkretisoitumista monille asiakkaille. Lisäksi muutamat kertoivat kuvien avulla itselleen tärkeistä asioista. Apuna käytin arkipäivää ja arjen toimintoihin liittyviä kuvia, kuten esimerkiksi ruokailu, siivoaminen, viriketoiminta, yhteisökokous, ystävyys jne.

Tässä keskustelussa oma roolini oli toimia keskustelun herättelijänä ja saadakseni jokaisen asiakkaan ajatukset selville, kohdistin kysymyksen kulloinkin jokaiselle. Keskustelun avauksena oli kysymys, mikä on hyvää/kivaa palvelukodissa ja toisena kysymyksenä oli, mitä parannettavaa/muutettavaa asumiseen liittyvissä asioissa olisi. Kysymykset saivat hyvin keskustelua aikaan ja selkeästi asiakkaat kuuntelivat toistensa ilmaisemia asioita ja lisäsivät niihin omia kommenttejaan. Keskustelusta ja tunnelmasta välittyi mielestäni selkeästi se, että asiakkaille oli merkityksellistä saada kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Vuorovaikutus asiakkaiden kesken ei tapahtunut ainoastaan minun kauttani, vaan he kommentoivat toistensa sanomisia ja muistivat muiden sanomista asioista omia kokemuksiaan.

#### **6.4 Asiakkaiden läheisten Bikva-arviointikeskustelu**

Asiakkaiden läheishaastattelut toteutin perjantaina 27.4.2012. Haastattelukutsun lähetin 14 läheiselle. Keskustelutilaisuuteen osallistui kymmenen asiakkaiden läheisistä. Läheishaastattelun aloitimme yhteisellä kahvihetkellä, jonka aluksi palvelukodin johtaja toi tervehdyksensä asiakkaiden läheisille. Sen jälkeen kerroin vielä tarkemmin keskustelutilaisuuden tarkoituksesta ja tavoitteista sekä tilanteen luottamuksellisuudesta. Nämä asiat olin kertonut jo haastattelukutsun yhteydessä. Lisäksi pyysin luvan osallistujilta nauhoittaa keskustelun. Kerroin nauhoittamisen tarkoituksesta sekä sen, että nauhan purkamisen jälkeen tuhoan nauhan. Tein myös muistiinpanoja keskustelun aikana.

Läheishaastatteluissa olin lähinnä keskustelun herättelijänä eli esitin seuraavat kysymykset yksitellen keskustelun herätteinä. Aluksi läheiset miettivät, millaiset asiat he kokivat hyväksi ja laadukkaiksi palvelukodin toiminnassa. Seuraavana pohdinnan ai-

heena oli, mitä palvelukodin toiminnassa tulisi kehittää. Kolmantena asiana läheiset miettivät, millaiset asiat muodostavat palvelukodin hyvän ja laadukkaan toiminnan kriteerit. Lopuksi läheiset saivat kertoa terveisensä palvelukodin henkilökunnalle sekä Savon Vammaisasuntosäätiön johdolle. Myös kuntapäätäjät saivat läheisiltä omat terveisensä.

Asiakas- ja läheishaastattelujen jälkeen litteroin nauhoitteet paperille. Kirjoitin ne puhtaaksi sanasta sanaan. Tämän jälkeen sisällönanalyysia käyttäen jaottelin ja teemoitin vastaukset aihepiireittäin. Arviointien tuloslukuissa olen käyttänyt suoria aineistolainauksia.

### **6.5 Palvelukodin henkilökunnan Bikva-arviointikeskustelu**

Palvelukodin henkilökunnan Bikva-arviointikeskusteluun osallistui palvelukodin johtaja sekä kuusi ohjaajaa. Aikaa keskustelulle varattiin tunti. Henkilökunnan keskustelu käytiin läpi siten, että he saivat ensiksi asiakashaastatteluiden palautteen, ensin hyviksi koetut asiat ja sen jälkeen ne esille tulleet asioita, joihin asiakkaat toivoivat parannusta. Samalla mallilla käytiin läpi asiakkaiden läheisten keskustelussa esille tulleet asiat. Asioita pohdittiin ja kommentoitiin sekä kehittämideoita ja asioita mietittiin tehden konkreettisia parannusehdotuksia. Työntekijöiden arviointikeskustelussa kirjasin esille tulleet asiat paperille luettelomaisesti. Keskustelun jälkeen analysoin vastaukset ja poimin kehittämis- ja muutosehdotukset.

## **7 ARVIOINTITULOKSET**

### **7.1 Asiakasarvioinnin tulokset**

Asiakashaastatteluissa nousi selkeästi esille viisi eri teemaa, jotka olivat mielekäs tekeminen, sosiaaliset suhteet, ulkoileminen/kodin ulkopuolelle pääseminen, omista asioista puhuminen ja niistä päättäminen sekä kiusaaminen.

Asiakkaat kokivat tärkeäksi mielekkään tekemisen, jollaiseksi he kokivat työssä/päivätoiminnassa käymisen kodin ulkopuolella, kotitöiden tekemisen sekä siihen liittyen omat vastuutehtävät. Myös asumiseen liittyvä, kodin sisällä toteutettu virike-toiminta koettiin mieleiseksi ja mielekkääksi toiminnaksi.

*”On hyvä, kun saa käydä Savosetilla töissä, siellä on mukavaa ja näkee tuttuja.”*

*”Lappujen ja pyyhkeitten laittaminen on mukavaa ja pyykkiäkin voisi viikata toisen asukkaan kanssa kun toinen osaa lukea ja osaa laittaa paikalleen.”*

*”Toimintatuvassa tehdään kortteja ja jumpataan ja sellaista.”*

*”Orkesterissa lauletaan ja minä tykkään laulaa”*

Matikan (2000) ja Haarnin (2006) mukaan tärkeä hyvinvoinnin osa-alue on mielekäs tekeminen. Olosuhteet ja mahdollisuudet eivät kuitenkaan ole vammaisille henkilöille yhdenvertaiset muiden ihmisten kanssa. Räsänen (2009) toteaa tutkimuksensa perusteella, että kehitysvammaiset henkilöt kokivat haittapuoleksi mielekkään tekemisen puuttumisen, vaikka muuten olivat tyytyväisiä saamiinsa asumispalveluihin.

Eniten tukea tarvitseville kehitysvammaisille ihmisille järjestetään työ- tai päivätoimintaa työ- ja toimintakeskuksissa kehitysvammalakiin perustuen. Työ- ja toimintakeskuksissa työskentelevät eivät ole työntekijöitä vaan asiakkaita, jotka eivät ole työsuhteessa. Eläkkeen lisäksi he voivat saada työosuusrahaa. (Kehitysvammalaki 519/1977.)

Tärkeiksi koettiin erilaisiin harrastusryhmiin osallistuminen, kuten esimerkiksi kuntosaliryhmä sekä musiikki- ja taideryhmät. Henkilön omien mieltymystensä mukaan valitsemat harrastukset antavat onnistumisen kokemuksia sekä lisäävät oman elämän hallintaa. Jo Allardt (1976) on todennut, että ihmisen mahdollisuus toteuttaa itseään, tehdä itselleen mieluisia asioita sekä saada vastakaikua ja arvostusta omalle toiminnalleen on oleellinen osa ihmisen hyvinvointia. Eriksson (2008) puolestaan toteaa, että harrastukset ja mielekäs tekeminen korostuvat vammaisten henkilöiden haastatteluisissa, koska useimmilla heistä ei ole palkkatyötä.

Toisena teemana asiakaskeskustelussa nousi esille sosiaaliset suhteet, joissa koettiin olevan sekä hyviä asioita että parantamisen varaa. Osa asiakkaista mainitsi tärkeiksi

omien läheisten lisäksi oma-ohjaajan, asuinkaverit sekä henkilökohtaiset avustajat. Kodin ulkopuolisia tärkeiksi koettuja ihmisiä olivat myös työhönvalmennuskeskuksen henkilökunta ja työtoverit sekä vakituiset taksiautoilijat. Osa asiakkaista koki, että heillä ei ole riittävästi sosiaalisia suhteita ja sen takia kokivat itsensä yksinäisiksi. Osa asiakkaista kertoi toivovansa ystäviä nimenomaan kodin ulkopuolelta ja joku toinen enemmän ystävyysuhteita kodin sisällä. Myös Räsänen (2009) selvityksessä kehitysvammaiset henkilöt mainitsivat yksinäisyyden.

Asiakkaat myös kokivat, että henkilökunnalla ei ole riittävästi aikaa olla heidän kanssaan. Toiveissa oli mm. pelien pelaamista yhdessä sekä ohjaajien kanssa ruoan laittamista.

*”Pitäis olla enemmän seurustelua muiden asukkaiden kanssa ja vois vaikka käydä kylässä toisen luona.”*

*”Kun sukankudin ei onnistu, niin kellään ei ole aikaa ottaa silmukoita ylös.”*

*”Haluaisin lenkille pois pihasta.”*

Selkeää parannusta haluttiin ulkoilumahdollisuuksiin ja erityisesti haluttiin enemmän mahdollisuuksia lähteä lenkille kodin ja pihapiirin ulkopuolelle, koska *”silloin voi nähdä tuttuja ja muita ihmisiä”*.

Me itse ry:n julkilausumassa henkisestä hyvinvoinnista todetaan, että *”harrastukset toimivat voimavarana: hermot lepäävät, harrastukset ovat kuin terapiaa, harrastus tasapainottaa työtä yksilöllisiä harrastuksia pitää olla”*. Myös ystävä on jokaiselle ihmiselle välttämätön, todetaan samaisessa julkilausumassa. *”Ihmissuhteet on elämän suola, ystävät ovat merkityksellisiä. Jokaisella pitää olla joku, jonka kanssa voi jakaa ilot ja surut. Ystäväpalvelua pitäisi olla tarjolla.”*

Tärkeänä asiana nousi esille omista asioista puhuminen ja päättäminen esimerkiksi yhteisökokouksissa. Yhteisökokoukset koettiin tärkeiksi ja niihin halutaan osallistua. Useimmat kokivat myös tärkeäksi oman roolinsa puheenjohtajana omalla vuorollaan.

*”Kokoukset on hyviä kun niissä saa kertoa asioita.”*



Vammaispoliittisessa selonteossa (2010) todetaan, että asiakaslähtöisyyden lähtökoh-  
tana on henkilön itsemääräämisoikeus häntä itseään koskevissa asioissa. Ja tarvittaes-  
sa, mikäli asiakkaalla ei ole voimavaroja oman tahdon ilmaisuun, häntä tuetaan siten,  
että asiat voidaan ratkaista yhteisymmärryksessä yhdessä asiakkaan kanssa. Harjajär-  
ven ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)) mukaan lähtökoh-  
tana tuetussa päätöksenteossa on se, että  
kehitysvammaisen henkilö käyttää omaa itsemääräämisoikeuttaan ja hänellä on oikeus  
saada tukea päätösten tekemiseen. Tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henki-  
löö tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja, mikä puolestaan edel-  
lyttää harjoittelua.

Selkeästi negatiivisena asiakaskeskustelussa nousi esille kiusaaminen ja asuintoverei-  
den häiritsevä käyttäytyminen, kuten riitelemine ja toisten huoneisiin meneminen.

*”Ei saa mennä toisten huoneisiin eikä ottaa toisten ihmisten lehtiä ja  
tavaroita eikä kiusata muita ihmisiä.”*

Mielestäni Me Itse ry:n kannanotossa tuodaan esille ne kaikkein keskeisimmät asiat,  
jotka löytyvät pitkälti myös asiakaskeskustelusta, jonka kävin kehitysvammaisten asi-  
akkaiden kanssa. Oleellista on, että huomioimme asian, joka Me Itse ry:ssä on kirjattu:

Kysyit minulta, mistä koostuu  
kehitysvammaisen ihmisen  
henkinen hyvinvointi.  
Minä vastaan sinulle:  
Kaikista samoista asioista kuin sinunkin.

## **7.2 Läheisarvioinnin tulokset**

Läheiskeskusteluissa hyviksi ja laadukkaiksi koettuja asioita olivat kunnossa olevat  
perusasiat, kuten siisteys, ruoan valmistaminen palvelukodissa, turvallinen ympäristö,  
hyvä hoidon laatu sekä asianmukaiset ja toimivat tilat.

*”Kaikesta näkee, että läheiselläni on hyvä koti.”*

Lisäksi tärkeäksi koettiin ammattitaitoinen henkilökunta, joka huolehtii vieraiden avoimesta ja ystävällisestä vastaanotosta sekä ottaa asiat avoimesti esille. Läheiset kokivat hyvänä myös henkilökunnan vähäisen vaihtuvuuden. Tärkeinä yhteisinä hetkinä läheiset kokivat erilaiset tapahtumat ja juhlat, joita palvelukodilla on järjestetty. Tapaamisissa muiden läheisten kanssa saadaan vertaistukea ja voidaan vaihtaa ajatuksia muiden läheisten kanssa.

Kuten asiakkaat itse, myös heidän läheisensä kokivat tärkeiksi ulospäin suuntautumisen sekä asiakkaiden osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuudet erilaisiin vapaa-ajantapahtumiin ja –toimintoihin. Kansalaisopiston järjestämät musiikki- ja taidepiirit palvelukodilla nähtiin tärkeänä lisänä vapaa-ajantoimintaan jo senkin takia, että ne pidetään palvelukodin tiloissa. Näin myös vaikeavammaisten asiakkaiden osallistuminen on helpompaa ja mahdollista vaatimatta henkilökunnalta ylimääräistä työpanosta.

Arkipäivän toiminnoista palvelukodin oma viriketoiminta miellettiin olennaiseksi osaksi palvelukodin toimintaa, sillä sen nähtiin tuovan sisältöä asiakkaiden arkeen. Asukkaiden työssä/päivätoiminnassa käyminen työhönvalmennuskeskuksessa nähtiin myös tärkeänä osana asiakkaiden arkea. Nämä vapaa-aikaan, osallistumiseen ja osallisuuteen liittyvät asiat koettiin merkittäviksi ja niiden koettiin tuovan sisältöä asukkaiden arkeen ja rytmittävän sitä. Edellä mainittuihin asioihin toivottiin panostettavan edelleen jatkossakin.

Kehittämiskohteiksi läheiskeskustelussa nousivat erityisesti henkilökohtaisen avun hyödyntäminen ja ulkoilun lisääminen. Kasken ym. (2009) mukaan keskeinen asumisen laatua selittävä tekijä on henkilöstön ja avustajien riittävä määrä. Lisäksi toivottiin tietotusta ja ohjausta erilaisista etuisuuksista ja palveluista, jotta kaikilla on oikeus ja mahdollisuus saada heille ja heidän läheisilleen kuuluvat palvelut. Erityistä panostusta ja kehittämistä tulevaisuutta ajatellen olivat henkilökunnan ylikuormittumisen ehkäiseminen ja riittävien henkilöstöresurssien varmistaminen, jotta henkilökunta jaksaa edelleen tehdä laadukasta työtään. Erityisesti läheisiä mietitytti se, miten henkilökunnan voimavarat riittävät, kun asiakkaat ikääntyvät ja asiakkaiden hoitoisuus lisääntyy. Asiakkaiden läheisten palautteissa tuli selkeästi esille huoli henkilökunnan jaksamisesta. Kuntien päättäjille läheiset lähettivät selkeät terveiset:

*”Arvioikaa palvelua; palveluntuottajan valintaan pitää vaikuttaa rahan lisäksi muidenkin asioiden.”*

### **7.3 Työntekijäarvioinnin tulokset**

Asiakas- ja läheisarviointien tulokset toimivat pohjana työntekijöiden keskustelulle. Henkilökunta koki saamansa palautteen hyvin positiivisena, mutta myös realistisena. Asiakkaiden antamassa palautteessa ei ollut yllätyksiä, sen sijaan monet asiat olivat tulleet jo esille yhteisökokouksissa tai muissa yhteyksissä. Asioita, joihin henkilökunta koki voivansa vaikuttaa, olivat asukkaiden ulkoilumahdollisuuksien lisääminen sekä palvelukodissa esiintyvä kiusaaminen.

Ulkoilumahdollisuuksia lisätään siten, että erityisesti talvisaikaan yhdessä avustetaan asiakkaita pukeuduttaessa ulkoiluvaatteisiin, jottei ulkoilun toteuttaminen jää ainoastaan viriketoiminnasta vastaavan ohjaajan tehtäväksi. Lisäksi iltapäivän ulkoiluapuna hyödynnetään iltavuorolaista, joista toinen jää ulkoilemaan asiakkaiden kanssa töihin tultuaan. Ulkoiluavustajina hyödynnetään myös mahdolliset opiskelijat. Asiakkaiden ulkoiluavustajina toimivat lisäksi henkilökohtaiset avustajat, joiden kanssa asiakkaat käyvät kävelylenkillä tai asioilla joko pyörätuolilla tai kävellen.

Kiusaamiseen puuttuminen sanallisesti sekä kiusaamistilanteiden ennaltaehkäiseminen suunnitelmallisesti koettiin mahdolliseksi kiusaamista vähentäväksi toimenpiteiksi. Kiusaamisesta keskusteleminen yhteisökokouksessa sekä asiakkaiden kanssa kahden kesken teemalla ”miltä minusta tuntuisi, jos minua kiusattaisiin”. Kiusaamista ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ovat esimerkiksi ruokailupaikkojen vaihtaminen, jotta vieruskaverin kiusaaminen ei ole mahdollista. Yksinäisyyteen ja kavereiden puuttumiseen pyritään vaikuttamaan pitämällä yhdessä asiakkaan kanssa yhteyttä vanhoihin ystäviin sekä ohjataan, tuetaan ja kannustetaan asiakkaiden keskinäisiä ystävyysuhteita ja niiden muodostumista ja kehittymistä. Myös ystävyysuhteiden ylläpitämisessä hyödynnetään henkilökohtaista apua.

Kooste asiakas-, läheis- ja työntekijäarviointien tuloksista esiteltiin johdolle palvelukodin johdonkatselmuksessa ja myöhemmässä vaiheessa palveluiden ostajatahoille sekä säätiön hallitukselle. Läheisten tapaamisessa keväällä 2013 asiakkaiden läheisille esiteltiin arviointien kautta nousseiden palautteiden aiheuttamat toimenpiteet ja paran-

nukset palvelukodin toiminnassa. Asiakkaiden kanssa on käyty läpi koonti heidän antamastaan palautteesta sekä palautteen aiheuttamat toimenpiteet asiakkaiden joka-viikkoisessa yhteisökokouksessa. Asiakkaiden näkökulmasta keskustelu jatkuu myös siten, että asiakkaille on tulossa kolmelle eri paikkakunnalle asukasraadit. Asukasraatiin kutsutaan jokaisesta toimintayksiköstä asiakkaiden edustaja ja asiakkaat valitsevat keskuudestaan raatiin osallistujan. Asukasraadissa nostetaan esille asiakkaiden antamia palautteita ja keskustelu kehittämissuhteista jatkuu.

## **8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA**

### **8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointia**

Opinnäytetyöni halusin tehdä aiheesta, joka kiinnostaa itseäni aidosti ja koskettaa omaa työtäni. Kehitysvammaisten asiakkaiden palvelujen laatua arvioitaessa ja kehittäessä koen olevan ensiarvoisen tärkeää asiakkaiden ja heidän läheistensä ajatusten ja kokemusten kuulemisen sekä niiden hyödyntämisen. Opinnäytetyön aiheita miettiesäni vuonna 2010 syksyllä tiesin Bikva-arvioinnin olevan tulossa osaksi Savon Vammaisasuntosäätiön asiakaslähtöisiä arviointimenetelmiä.

Ajallisesti katsottuna opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä. Joulukuussa 2010 pidetyn ideaseminaarin jälkeen ryhdyin tekemään tutkimussuunnitelmaa sekä kokoamaan teoriapohjaa laadun arvioinnista, Bikva arvioinnista sekä ihmisen hyvinvointiin vaikuttavista tutkimuksista. Ajatuksen tasolla opinnäytetyö kulki koko ajan mielessä, mutta ajoittain ei kirjallinen tuotos edennyt lainkaan. Päätinkin suorittaa kevään ja kesän 2011 aikana muut jäljellä olevat opintojaksot, jonka jälkeen tarkoituksena oli keskittyä opinnäytetyöhön täysipainoisesti. Vihdoin huhtikuussa 2012 toteutin sekä asiakashaastattelun että läheishaastattelun. Tutkimusluvan olin hakenut Savon Vammaisasuntosäätiöltä. Haastattelujen jälkeen litteroin haastattelut ja niiden pohjalta kävimme henkilökunnan arviointikeskustelun henkilöstökokouksen yhteydessä kesäkuussa 2012.

Opinnäytetyö prosessina on vaatinut itseltäni paljon, sillä opiskelun olen suorittanut työn ohella ja ajoittain työn ja perheen lisäksi ei ole jäänyt aikaa eikä voimia paneutua kirjoittamiseen. Mielessäni olen asioita pohtinut ja prosessoinut saaden itselleni paljon enemmän kuin mitä kirjallisessa tuotoksessa on. Asiakaslähtöisyyden, päämiehisyy-

den, osallisuuden ja täysivaltaisuuden käsitteiden pohtiminen ja niiden äärelle pysähtyminen ovat syventäneet ymmärrystäni ja koen saaneeni paljon uusia työkaluja, tietoa ja ajattelun avartumista opinnäytetyöni kautta.

## 8.2 Luotettavuus ja eettisyys

Högnabba (2008) toteaa, että Bikvalla voidaan vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun ja eettisiin pohdintoihin. Prosessi tuottaa työkäytäntöjä, jotka lisäävät asiakaslähdistä, arvioivaa ja tutkivaa työorientaatiota sekä muuttavat työkäytäntöjä. Mikäli tietoa kerätään vain työyhteisöjen ja johdon oppimisprosesseja varten, on Bikvan käyttö eettisesti arveluttavaa. Bikvan lähtökohtanaan luvataan, että asiakkaiden mielipiteet huomioidaan ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja parantamisessa. Mikäli Bikva halutaan toteuttaa menestyksekkäästi, ei pelkkä arvokeskustelu tai eettinen pohdinta riitä, vaan pyrkimyksenä on oltava työkäytäntöjen muuttuminen asiakkaiden nostamien arviointikriteerien ja näkemysten perusteella.

Riskinä ryhmäkeskustelussa Reijosen (2011) mukaan voidaan nähdä yhden voimakkaan mielipiteen vaikutus, joka ilman taitavaa keskustelun ohjausta voi viedä keskustelua liikaa yhteen suuntaan. Lisäksi voidaan pohtia arvioijan roolia ja sitä, miten paljon hän saa keskustelua ohjailla, haastaa hiljaisempia osallistujia mukaan ja avata keskusteltavaa teemaa lisäkysymyksillä. Ehdottomana lähtökohtana tulee olla arvioijan puolueettomuus.

Palautteen suurin merkitys on mielestäni siinä, että se pysäyttää ja saa pohtimaan omaa toiminta- ja työskentelytapaa. Pysähtymisen ja oman toiminnan tarkastelun hetkiä tarvitsee meistä jokainen. Koen, että Bikva-arviointikeskustelujen kautta annamme myös asiakkaillemme ja heidän läheisilleen mahdollisuuden pysähtyä. Uskon, että tätä kautta yhteisöllisyys, yhteen hiileen puhaltaminen yhteisen hyvän vuoksi ja hedelmällinen yhteistyö toimintayksikön eri toimijoiden välillä voi vain parantua.

Näissä arviointikeskusteluissa olin itse keskustelun herättelijänä ja tarkkailijana. En kokenut roolini olevan ristiriidassa työntekijäroolini kanssa. Asiakaskeskustelussa asiakkaiden tunteminen sen sijaan on mielestäni eduksi erityisesti, mikäli asiakkaan kommunikointi vaatii tavallista enemmän vuorovaikutuskumppanilta. Kyseisissä tilanteissa oma kokemukseni oli, että keskustelu oli totuudenmukaista eikä kenenkään tar-

vinnut läsnäoloni vuoksi arastella. Kyseessä on luonnollisesti oma tulkintani tilanteesta, enhän voi osallistujien ajatuksia tietää. Koen, että saatu palaute oli todenmukaista ja aitoa, mutta toki jälkikäteen olen miettinyt, jäikö jotakin sanomatta.

### 8.3 Tulosten arviointia

Kokemus Bikva-arviointikeskusteluista on ollut myönteinen ja antoisa. Arviointikeskustelut olivat mieleenpainuvia, lämminhenkisiä ja rikkaita kokemuksia. Asiakkaat olivat innokkaita lähtemään mukaan ryhmähaastatteluun ja haastattelun jälkeen jo kyselivät, milloin kokoonnutaan uudelleen. Mielestäni he ovat tänä päivänä valmiita osallistumaan tämän kaltaiseen keskusteluun eli aika on kypsä Bikva-arviointiin. Asiakkaiden oman elämän hallinta, osallisuus ja osallistuminen ovat selkeästi lisääntyneet ja se on antanut heille rohkeutta ja varmuutta tuoda julki omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Asiakkaiden valmiutta ovat mielestäni edesauttaneet laatujärjestelmän kehittämisen ja yhteisöllisyyden mukanaan tuomat asiat kuten esimerkiksi yhteisökokoukset ja yhteisistä asioista keskusteleminen ja päättäminen. Asiakkaan huomattessa, että hänen esille nostamansa asia otetaan todesta puuttumalla ja korjaamalla mahdollinen epäkohta, lisää elämänhallintaa ja kokemusta omien ajatusten ja kokemusten arvosta. Uskon, että myös yhteisön ilmapiiri voi parantua negatiivisen huomionhaun tarpeen vähetessä, kun saadaan yhä uusia väyliä tuoda julki omia ajatuksia, kokemuksia ja tarpeita. Arkipäivän tilanteessa kuulemani asiakkaan huomautus *”kyllä minuaikin pitää tässä asiassa kuunnella”*, kertoo mielestäni paljon.

Myös läheiskeskustelu oli hyvä ja lämminhenkinen keskustelutilanne, jossa keskustelun herätteinä olivat selkeät, avoimet kysymykset. Keskustelun edetessä läheisillä heräsi ajatuksia ja muistoja omista kokemuksista ja jokainen pystyi kertomaan omia ajatuksiaan pienessä ja suurelta osin tutussa ryhmässä. Kaikki kokivat avoimet kysymykset hyvinä herätteinä ja tilanteen mielekkäämpänä kuin läheiskyselyn täyttämisen paperiversiona. Lisäksi läheiset saivat tilanteessa vertaistukea toisiltaan ja myös konkreettista tukea.

Sekä asiakas- että läheishaastatteluissa esille nousi hyvin samantyyppisiä ja samanlaisia asioita. Tärkeiksi koettiin osallistumisen mahdollisuudet, vapaa-ajantoiminnat, työ (työ- ja viriketoiminta, kodin askareet) sekä ulkoilumahdollisuudet sekä kiusaaminen. Mielestäni nämä asiat ovat selkeä osa meidän kaikkien hyvinvointia ja elämänlaatua.

Huhtikuussa saatiin yhteenveto koko säätiön arviointikeskustelujen kautta esille nousseista asioista. Mielenkiintoista oli, että hyvinkin samat teemat olivat nousseet esille myös muissa toimintayksiköissä.

Työntekijöiden keskustelussa esille nousi se, että palautteen odotettiin olevan negatiivisempaa ja kehittämis- ja muutosehdotuksia odotettiin enemmän. Merkittäväksi koettiin se, että asiakkaat ja heidän läheisensä kokivat tärkeimmiksi elämän perusasiat, kuten esimerkiksi ruoka ja sen valmistaminen omassa yksikössä, siisteys, terveydenhuolto ja ihmissuhteet.

Läheiskeskustelun lopuksi kysyin ajatuksia siitä, olisiko tilanne ja keskustelu heidän mielestään ollut erilainen, mikäli keskustelun ohjaajana ja tarkkailijana olisi ollut palvelukodin ulkopuolinen ihminen. Osallistujat kokivat niin, että päinvastoin oli hyvä, kun tarkkailija pystyi tarkentamaan joitakin asioita. Eräs osallistuja pohti, että mikäli olisi isoja epäkohtia tai ristiriitoja, niiden julkituominen voisi olla vaikeampaa työntekijän läsnä ollessa. Tilausta yhteisille pohdintatuokioille tuntuu olevan, sillä osallistujat olivat varauksetta sitä mieltä, että vastaavanlaisia läheisten yhteisiä hetkiä tarvitaan. Toivomuksena jatkoa ajatellen läheiset esittivät ajatuksen siitä, että he saisivat etukäteen teemat, joista on tarkoitus keskustella. Näin he pystyisivät jo ennakolta kirjaamaan ylös mieleen tulevia asioita. Mielestäni ajatus on hyvä ja käyttökelpoinen. Mikäli läheiset saavat keskustelun teemat jo ennakolta pohdittavakseen, uskon keskustelun luotaavan vielä syvemmälle ja näin arvioinnin vaikuttavuuden mahdollisuudet lisääntyvät.

Jokainen arviointikeskustelu on omannäköisensä riippuen osallistujista ja keskustelun vetäjästä. Omasta näkökulmastani ajatellen kokisin, että jatkuvuus arvioinneissa tuo mielekkyyttä ja tuloksellisuutta arviointeihin. Kokemuksen kautta muotoutuu oma toimintatapa ja arviointitilanteita pystyy kehittämään edelleen. Vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä kannattaa käyttää tehokkaasti ja selkiyttää niiden kautta asiaa. Lisäksi arviointitilanne on hyvä pohjustaa sanoin ja kuvin, jotta asiakkaan tietävät, mistä on kysymys ja mikä on tilaisuuden tarkoitus.

Myös asiakkaille arviointikeskustelun teemoja kannattaa avata jo ennakolta esimerkiksi yhteisökokouksessa. Näin hekin voivat miettiä asioita etukäteen ja esimerkiksi ohjaajan avustuksella kirjata asioita etukäteen ylös. Asioiden käsittely aiemmin ei

vähennä itse arviointikeskustelun arvoa ja luotettavuutta, vaan sen sijaan tuo siihen uutta, merkityksellisempää ulottuvuutta. Arvioinnin toteuttaminen pienissä ryhmissä ei tee tilanteesta liian pitkää ja väsyttävää ja asiakkaalla on aikaa sekä tilaa kertoa omat ajatuksensa.

Saamani palautteen sekä oman kokemukseni kautta totean, että arviointikeskustelut kuten myös koko prosessi, ovat olleet osallistujia voimaannuttavia.



## LÄHTEET

Allardt, Erik.1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY

Anttila, Tuija.2012. Valtakunnallinen Kaste-hanke. WWW-dokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/hallinto-ja-politiikka/valtakunnallinen-kaste-hanke/>. Ei päivitystietoa. Luettu 24.8.2012.

Eriksson, Susan. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Anjalankoski: Solver palvelut Oy.

Haarni, Ilka. 2006. Keskenestä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Stakesin raportteja 6/2006. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Helsinki: Valopaino Oy.

Harjajärvi, Minna. Kehitysvammaisen henkilön tuettu päätöksenteko. WWW-dokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineita/kehitysvammaisen-henkilön-tuettu-paatöksenteko/> Ei päivitystietoa. Luettu 11.1.2013.

Hintsala, Susanna ja Rajaniemi, Mari. minun valintani, minun elämäni. Ketju. 6/2010.

Högnabba, Stina.2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Helsinki: Valopaino Oy.

Kankkunen, Päivi, Vehviläinen-Julkunen, Katri. 2010. Tutkimus hoitotieteessä. WSOYpro Oy: Helsinki.

Kaski, Markus, Manninen, Anja, Mölsä, Pekka, Pihko, Helena (toim.). 2009. Kehitysvammaisuus. WSOYpro Oy.

Kaukola, Jukka. 2000. Kohti täyttä elämää. Tutkimus kehitysvammaisista ihmisistä oman asiansa ajajina. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Tampere: Tammer-paino Oy.

Kehitysvammalaki 519/1977. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.2.2011.

Kohti yhteiskuntaa kaikille 1995. Valtakunnallinen vammaisneuvosto. Vammaispoliittinen ohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1995:10. WWW-dokumentti. [http://www.vane.to/index.php?option=com\\_content&view=article&id=24&Itemid=30](http://www.vane.to/index.php?option=com_content&view=article&id=24&Itemid=30) . Ei päivitystietoa. Luettu 15.11.2011.

Kokkonen, Sari. 2013. Bikva-arviointi kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisten palvelujen laadun varmistajana. Julkaisematon artikkeli.

Krogstrop, Hanne. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt menetelmä-käsikirja. Stakes 2004.

Kvank 2008. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. WWW-dokumentti. <http://www.kvank.fi/mika-on-kvank/>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.1.2013.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta (733/1992). WWW-dokumentti. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Ei päivitystietoa. Luettu 12.10.2012.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987). WWW-dokumentti. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Ei päivitystietoa. Luettu 10.10.2012.

Lehto-Lundén, Tiina Karoliina. 2012. Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu kehitysvammaisten henkilöiden kokemana. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalityö. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.

Leino, Sanna. 2009. ”... sen elämän minkä mä koen täällä, niin se on erityisesti mulle.” Kehitysvammaisten henkilöiden ajatuksia asumisestaan ja elämästään. Kehitysvammaliitto. [www.kvps.fi/download/pdf/julkaisut/sanna-leino-2009.pdf](http://www.kvps.fi/download/pdf/julkaisut/sanna-leino-2009.pdf). Luettu 23.11.2011.

Me itse ry. Henkinen hyvinvointi. WWW-dokumentti. [http://www.kvtl.fi/fi/meitse/tavoitteemme/julkilausumat/#Henkinen hyvinvointi](http://www.kvtl.fi/fi/meitse/tavoitteemme/julkilausumat/#Henkinen%20hyvinvointi). Luettu 22.10.2011.

Musikka-Siirtola, Marjatta, Ojanen, Markku. 2002. Kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalvelujen laatu. Arviointimenetelmien kehittäminen Pirkanmaan sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Niemelä, Markku, Brandt, Krista (toim.). 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkäaikaisesta laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:73. Helsinki. 2008.

Reijonen, Mikko. 2011. Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa –asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö. Ammatillinen lisensiaattityö. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Kasvatustieteen tiedekunta. Tampereen Yliopisto.

Ripatti, Päivi (toim.). 2011. Kehitysvammaisten asumisen Uusi reformi 2010-2015. THL raportti 10/2011.

Räsänen, Sirpa. 2009. Mikkelin ympäristökunnat. Vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asuminen ja asumispalvelutarpeet Puumalassa, Ristiinassa, Mäntyharjussa, Hirvensalmella ja Kangasniemellä. Aspan selvitys 1/2009.

Savon Vammaisasuntosäätiö. 2012. <http://www.savas.fi/laatujaarjestelma/>. Luettu 23.1.2012.

Sosiaalihuollon asiakaslaki 812/2000. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.10.2011.

Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineita/kehitysvammaisen-henkilön-tuettu-paatoksenteke/>

Sosiaalisen työllistämisen työryhmän raportti. 2004. Työryhmämuistioita 19. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. 2007. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Terveystieteiden ja – talouden laitos. Kuopion Yliopisto. WWW-dokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.3.2011.

Sosiaalihuoltoasetus (607/1983). WWW-dokumentti. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Ei päivitystietoa. Luettu 12.10.2012.

Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Valvontaohjelmia 6:2012

Vammaisten ihmisten asumispalvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita. 2003:4

Vernerinet.net. Palkkatyö. WWW-dokumentti. <http://verneri.net/yleis/arki/tyo/palkkatyo.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.1.2013.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan hallitusohjelmatavoitteet. 2011. [http://verneri.net/yleis/ajankohtaista/ajankohtaista/uutisarkisto.html?tx\\_mininews\\_pi1%5BshowUid%5D=1404&cHash=28a8d168d753b964101276a19de88efa](http://verneri.net/yleis/ajankohtaista/ajankohtaista/uutisarkisto.html?tx_mininews_pi1%5BshowUid%5D=1404&cHash=28a8d168d753b964101276a19de88efa). Luettu 25.11.2012.

Yksilöllisen tuen laatukriteerit. 2011. Kehitysvamma-alan neuvottelukunta.

Yli-Hännilä, Ulla. 2008. Asiakaslähtöinen Bikva-arviointi erityisneuvolassa keväällä 2008. Arviointiraportti. Keski-Suomen ja Pohjanmaan maakuntien verkostoitunut vammaistyön kehittämisyksikkö – hanke POKEVA.

Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:9. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.2006.

VAMPO. 2010. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4



9.3.2012

Keväinen tervehdys Lehtolasta!

Kutsun Teidät osallistumaan Lehtolan palvelukodin asumispalvelujen arviointiprosessiin liittyvään keskustelutilaisuuteen

Aika: Perjantai 30.3.2012 klo 13.00–15.00

Paikka: Lehtolan palvelukoti

Savon Vammaisasuntosäätiössä toteutetaan palvelujen arviointia asiakaslähtöistä Bikva-arviointimallia käyttäen. Bikva-arviointi perustuu neliportaiseen prosessiin, jossa koko organisaatio osallistuu palvelujen arviointiin ja kehittämiseen. Arviointi aloitetaan asiakkaiden ryhmähaastattelulla, sen jälkeen vuorossa on läheisten ryhmähaastattelu. Näiden jälkeen haastatellaan työntekijöitä ja lopulta palaute saatetaan johdon sekä palvelun ostajan edustajien (kunnan sosiaalitoimen viranhaltijat) tietoon.

Tavoitteena on saada keskustelun kautta Teiltä palautetta Lehtolan tarjoamasta asumispalvelusta, sekä sen myönteisistä että kielteisistä seikoista. Keskustelusta tehdään kooste, joka toimii työntekijöiden keskustelun pohjana ja he arvioivat ja tekevät konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi. Palaute auttaa meitä kehittämään ja parantamaan palvelun laatua edelleen.

Opiskelen työn ohella ja Bikva-arviointi on opinnäytetyöni aiheena. Toteutan Kyseisen haastattelun osana opinnäytetyötäni. Ryhmäkeskustelu on luottamuksellinen eivätkä keskusteluun osallistuneiden henkilötiedot tule missään vaiheessa ulkopuolisten tietoon. Sekä haastattelujen että opinnäytetyöni raportoinnin tulokset käsittelem siten, että osallistujien anonymiteetti säilyy.

Arviointikeskusteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Mikäli pääsette osallistumaan, ilmoittaisitteko ystävällisesti 28.3.2012 mennessä Lehtolaan puh. (015) 321 8870 tai 0440228940.

Lämpimästi tervetuloa!

Satu Vesalainen

ohjaaja

Lehtolan palvelukoti

*Asumispalvelua ja päivätoimintaa Savossa*



## TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

1

VERSIO: 1.0/19.4.2011

Laatija: SK

Hyväksyjä: JH, SK

Tutkimusluvnan hakija/hakijat	Nimi Satu Vesalainen	Nimi
	Osoite Kiiskintie 19, 52700 Mäntyharju	Osoite
	Sähköposti/puhelin satu.vesalainen@savas.fi 0503582737	Sähköposti/puhelin
	Suoritettava tutkinto Sosionomi (AMK)	Suoritettava tutkinto
Tutkimuksen ohjaaja/oppilaitos	Lehtori Tiina Kuru, Mikkelin Ammattikorkeakoulu (Mamk)	
Tutkimus	Tutkimuksen nimi ja aihe (lyhyt kuvaus) Bikva-malli kehitysvammaisten asumispalvelujen arviointimenetelmänä	
	Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppilaitoksessa 20.2.2012	
	Pääasiallinen tutkimusmenetelmä (rastita yksi vaihtoehto) <input type="checkbox"/> kysely <input checked="" type="checkbox"/> haastattelut <input type="checkbox"/> asiakirja-/tilastoanalyysi <input type="checkbox"/> koeasetelma <input type="checkbox"/> havainnointi <input type="checkbox"/> muu, mikä	
	Aineiston suunniteltu keruu-aika alkaa 25.3.2012      päättyy 15.5.2012	Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika(pvm) 08/2012
Tutkimussuunnitelman julkisuus	<input checked="" type="checkbox"/> Savon Vammaisautosäätiö saa antaa tutkimussuunnitelmaa koskevia tietoja ulkopuolisille <input type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelmasta ei saa antaa tietoja ulkopuolisille	
Asiakirjatiedot, joihin tässä tutkimuksessa haetaan lupaa	Tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon salassa pidettävät asiakirjatiedot, mitä tietoja ja mistä Tutkimuksessa ei käytetä ko. asiakirjatietoja  Sosiaali- ja terveydenhuollon salassa pidettävien asiakasasiakirjojen käyttäminen tutkimuksessa edellyttää tutkimuksessa olevien asiakkaiden kotikunnan lupaa. Lupa <input type="checkbox"/> on myönnetty (oheista liitteeksi).	
Tutkimusaineiston suojaus, arkistointi ja hävittäminen	Salassa pidettävän tiedon käsittely, suojaus, käytön valvonta, hävittäminen Tutkimusaineistoa kerätessä/käsiteltäessä ei missään vaiheessa käsitellä asiakkaiden, heidän läheistensä tai palvelukodin henkilökunnan henkilö tai muita tunnistetietoja. Haaastatteluaineiston ja tulosten koonti tapahtuu siten, ettei yksittäisten henkilöiden vastauksia pystytä kohdentamaan vastaajaan.  <i>Tutkimusaineiston suojaus luvaton käsittelyä vastaan:</i> Tutkimuksen toteuttajan tulee kaikissa henkilötietojen käsittelyn vaiheissa huolehtia siitä, ettei rekisteröityjen yksityisyyttä perusteettomasti vaaranneta. Tunnistetietojen mukana oleminen edellyttää perustetta niiden säilyttämiselle sekä tiedon henkilöstä, joka vastaa rekisterinpidosta ja sen laillisuudesta.  <i>Manuaalisen ja sähköisesti käsiteltävän aineiston suojaus:</i> • tutkimuksen toteuttajan rekisterinpitäjänä huolehdittava tutkimusrekisterin käytön valvonnasta ja rekisterin suojauksesta henkilötietolain mukaisesti • manuaaliset rekisterit säilytettävä asianmukaisissa tiloissa ja sähköisesti ylläpidetyt tutkimusrekisterit on suojattava esim. käyttäjätunnuksin ja salasanoin	



## TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

2

VERSIO: 1.0/19.4.2011

Laatija: SK

Hyväksyjä: JH, SK

	<p>* tutkimusrekisterin käyttö sallittu vain luvan saaneille.</p> <p><i>Tutkimusaineiston hävittäminen/arkistointi: Kun henkilötiedot eivät enää ole tarpeen tutkimuksen suorittamiseksi tai sen tulosten varmistamiseksi, henkilörekisteri tulee joko hävittää, siirtää arkistoitavaksi tai muuttaa anonyymiin muotoon.</i></p>													
Lupahakemuksen liitteet	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelma <input type="checkbox"/> Mallit yhteydenotto- ja informaatiokirjeestä sekä suostumusasiakirjasta <i>Kun tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja, tulee käsittelyn tapahtua kyseisen henkilön tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Tutkittaville on informoitava ymmärrettävällä tavalla tutkimuksesta ja hänen tietojensa käyttämisestä siinä.</i> <input checked="" type="checkbox"/> Muut liitteet, mitkä kutsu läheishaastatteluun													
Yhteydenotot	<p>Onko käyty ennalta keskusteluja tutkimuksen tekemisestä säätiön edustajan kanssa. Kenen kanssa, milloin ja mitä sovittu?            Sari Kokkosen kanssa</p>													
Lupahakijan/hakijoiden sitoumukset ja allekirjoitukset	<p>Sitoudun siihen, että minulla ei ole oikeutta luovuttaa saamiani salassa pidettäviä tietoja sivullisille eikä käyttää niitä muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty.</p> <p>Luovutan sähköisesti valmiista tutkimusraportista yhden kappaleen (tai paperiversiokopion) korvauksena Savon Vammaisasuntosäätiölle.</p> <table border="1"> <tr> <td>Päiväys</td> <td>Allekirjoitus ja nimen selvennys</td> </tr> <tr> <td>13.3.2012</td> <td> Satu Vesalainen</td> </tr> <tr> <td>Päiväys</td> <td>Allekirjoitus ja nimen selvennys</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Päiväys</td> <td>Allekirjoitus ja nimen selvennys</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys	13.3.2012	 Satu Vesalainen	Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys			Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys		
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys													
13.3.2012	 Satu Vesalainen													
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys													
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys													

Tutkimuslupahakemus toimitetaan kirjeitse allekirjoitettuna:

Savon Vammaisasuntosäätiö  
 Palvelujohtaja Sari Kokkonen  
 Vuorikatu 26 A, 2. krs  
 70100 KUOPIO

PÄÄTÖS	<input checked="" type="checkbox"/> Hakijalle/hakijoille myönnetään tutkimuslupa	
LISÄTIEDOT		
	Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys
	20.3.2012 Kuopio	 Sari Kokkonen