



Henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuus Kuurojen Palvelusäätiössä

Haastattelututkimus nykyisestä toiminnasta ja sen kehittämistarpeista

Jenni Lehtomäki

Matilda Uusitalo

Opinnäytetyö, AMK

Kesäkuu 2022

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Lehtomäki, Jenni & Uusitalo, Matilda

Henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuus Kuurojen Palvelusäätiössä. Haastattelututkimus nykyisestä toiminnasta ja sen kehittämistarpeista

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kesäkuu 2022, 57 sivua.

Terveys- ja hyvinvointialat. Kuntoutuksen ohjaaja (AMK). Opinnäytetyö, AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Kuurojen Palvelusäätiön sr:n henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuuden koordinoitua sekä selvittää henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestämisen painopisteitä ja toimintamalleja. Keskeistä oli selvittää, kuinka henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuuden koordinoitua tulisi jatkossa kehittää.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautui osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen, vammaisten oikeuksiin, henkilökohtaiseen apuun sekä vammaisten oikeuksia sekä palveluita määrittävään lainsäädäntöön. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella. Aineistonkeruun menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teema-haastattelut toteutettiin covid 19 -pandemiasta johtuvien rajoitusten vuoksi Zoom- yhteydellä maaliskuussa 2020. Haastattelut kohdennettiin viiteen Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun parissa työskentelevään henkilöön, joiden joukossa oli kolme henkilökohtaista avustajaa sekä kaksi esihenkilöä. Haastattelujen avulla kerätyn aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua, jonka avulla vastaukset sijoitettiin teemojen mukaisiin kategorioihin ja analysoitiin tietopohjaan peilaten.

Johtopäätöksenä Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun vahvuutena oli luottamus yhteiseen tekemiseen, sitoutuminen asiakaslähtöiseen laadukkaaseen palvelutuotantoon sekä ammattitaidon arvostaminen ammattiryhmien välillä. Kehittämiskohteiksi tunnistettiin erityisesti rekrytoinnin suunnitelmallisuus, sekä akuutit ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun liittyvät tarpeet. Tutkimustulosten pohjalta tehtiin kehittämissuhteita henkilökohtaisen avun järjestämisen prosesseihin Kuurojen Palvelusäätiölle.

Avainsanat (asiasanat)

Osallisuus, yhdenvertaisuus, henkilökohtainen apu, vammaislainsäädäntö

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Lehtomäki, Jenni & Uusitalo, Matida

**Personal assistance services at the Service Foundation for the Deaf
Interview survey on current activities and their development needs**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, June 2022, 57 pages.

Degree Programme in Rehabilitation Counselling. Thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The thesis aimed to study the coordination of the personal assistance service of the Service Foundation for the Deaf, examine the priorities and operating models, and answer how the coordination of the service for personal assistance should be developed in the future.

The theoretical framework for research is based on social inclusion, the rights of people with disabilities, and legislation defining the rights and services of people with disabilities. The study was carried out with a qualitative research approach. The method of collecting the data was a semi-structured thematic interview. The thematic interview was conducted in March 2020 due to restrictions due to the Covid-19 pandemic. In interviews with personal assistance workers and supervisors of the Hämeenlinna Unit of the Service Foundation for the Deaf the approach to analysis was to divide things under different themes. The interviews were targeted at five people working with personal assistance at the Hämeenlinna Unit of the Service Foundation for the Deaf, including three personal assistants and two supervisors. Using this method, the responses were placed into thematic categories and analyzed by reflecting the knowledge base.

In conclusion, the strength of the personal assistance of the Hämeenlinna unit of the Service Foundation for the Deaf was the trust in doing things together, the commitment to customer-oriented, high-quality service production, and the appreciation of professionalism between professional groups. The planned areas of recruitment, in particular, were identified as areas for development, as well as acute needs related to professional personal assistance.

Based on the research results, development proposals were made for the staff assistance organization processes for the Service Foundation for the Deaf.

Keywords/tags (subjects)

Equality, personal assistance, disability legislation, social inclusion

Miscellaneous (Confidential information)

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tilaajan esittely, työn tarve ja tavoitteet	5
2.1	Kuurojen Palvelusäätiön esittely	5
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	6
3	Kohti nykyaikaista vammaiskäsitystä	7
3.1	Vammaispolitiikan taustaa	7
3.2	YK:n vammaissopimus	8
4	Vammaisten henkilöiden osallisuus ja yhdenvertaisuus	9
4.1	Osallisuus ja yhdenvertaisuus	9
4.1.1	Osallisuuden osa-alueet.....	12
4.1.2	Sosiaalinen osallisuus.....	13
5	Henkilökohtaisesta avusta ja vammaisten oikeuksista säättävä lainsäädäntö .	14
5.1	Yhdenvertaisuuslaki.....	14
5.2	Sosiaalihuoltolaki.....	15
5.3	Vammaispalvelulaki.....	16
5.4	Henkilökohtaisen avun tuottamiseen liittyviä muita lakeja.....	16
6	Henkilökohtainen apu osallisuuden mahdollistajana vammaisilla henkilöillä .	18
6.1	Oikeus henkilökohtaiseen apuun	18
6.2	Henkilökohtaisen avun järjestämistavat	19
6.3	Henkilökohtaisen avun tyypit.....	23
7	Opinnäytetyön toteuttaminen	24
7.1	Tutkimusmenetelmät	25
7.2	Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus.....	27
7.3	Teemahaastattelut	28
7.4	Analyysimenetelmät.....	29
8	Tulokset	31
8.1	Henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestämisen kuvaus.....	31
8.2	Henkilökohtaisen avun henkilöstö	33
8.3	Henkilökohtaisen avun koordinointiin käytettävä resurssi.....	34
8.4	Henkilökohtaisen avun toteuttamisen vahvuudet ja haasteet.....	37
8.5	Henkilökohtaisen avun työntekijäpoolin koostumus.....	41
8.6	Ulkoisten tekijöiden vaikutus henkilökohtaisen avun järjestämiseen	42

9 Johtopäätökset.....	44
9.1 Henkilökohtaisen avun toteuttamisen vahvuudet.....	44
9.2 Henkilökohtaisen avun toteuttamisen kehittämiskohteet	44
10 Pohdinta.....	47
10.1 Luotettavuus.....	49
10.2 Eettisyys.....	50
10.3 Hyödynnettävyys ja merkitys kuntoutuksen ohjauksen kannalta	50
10.4 Jatkotutkimusehdotukset.....	51
Lähteet	52
Liitteet.....	57
Liite 1. Haastattelukysymykset henkilökohtaista apua toteuttavalle henkilöstölle.	57

Kuviot

Kuvio 1: Osallisuus syrjäytymisen vastaparina.....	10
Kuvio 2: Osallisuuden viitekehyksen osa-alueet	13

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki aineiston analyysistä	30
---	----

1 Johdanto

Vammaisten oikeudet ja niiden toteutuminen yhteiskunnassamme nostetaan ajoittain keskiöön erilaisissa yhteyksissä. Vammaisten oikeuksia koskevassa keskustelussa keskeistä on vammaisen yksilön osallisuuden mahdollistuminen sekä lainsäädännön takaamien oikeuksien kunnioittaminen. Asia on ajankohtainen paitsi yleisen yhteiskunnallisen yksilön osallisuuskeskustelun kautta, myös siksi että vammaisia koskevaa lainsäädäntöä uudistetaan parhaillaan. Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ovat järjestäneet lakiluonnosten osalta kuulemistilaisuuksia. Päämääränä on säätää vuonna 1.1.2023 voimaan tuleva laki, joka sisältää säädökset vammaisille henkilöille järjestettävästä sosiaalihuollosta ja erityispalveluista. Uuden lain myötä on tarkoitus kumota aiempi lainsäädäntö nykyisen vammaispalvelulain sekä kehitysvammalain osalta. (Vammaispalvelujen uudistus 2021.)

Henkilökohtainen apu on yksi keskeinen vammaispalvelu. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (380/1987) 8 c §:n mukainen subjektiivinen oikeus, jonka avulla voidaan edistää osallisuutta mahdollistamalla vaikeavammaisille henkilöille osallistuminen kaikille kansalaisille suunnattuihin palveluihin.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2020–2023 raamittaa suomalaisen yhteiskunnan päämääriä vammaisten henkilöiden oikeuksien takaamiseksi ja kehittämiseksi hallituskausittain. Suomen vammaispolitiikan tavoitteita on ollut jo useampia vuosia vammaisten henkilöiden osallisuuden, yhdenvertaisuuden sekä syrjimättömyyden lisääminen. Marinin hallituksen toimintaohjelma on järjestyksessään toinen Suomen hallituksen tekemä toimintaohjelma vammaisten osallisuuden varmistamiseksi.

Ajankohtaisena aiheena on koko Suomessa sosiaali- ja terveysalaa vaivaava työvoimapula ja erilaiset työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaantoon liittyvät haasteet. Sosiaali- ja terveysministeriö asetti loppuvuodesta 2021 monialaisen työryhmän, jonka työn tuloksena nousi useita ehdotuksia toimenpiteistä, joiden tarkoitus on helpottaa

sosiaali- ja terveysalan työvoimapulaa. Keskeisinä asioina nostettiin työn veto- ja pitovoimaan, osaamisen johtamiseen, koulutusjärjestelmän kehittämiseen, tietopohjan, työnjaon, tehtävärakenteiden palvelujen vaikuttavuuden ja digitalisaatioon liittyvän osaamisen saralla. (Kunta- ja hyvinvointialue työnantajat KT 2022).

Henkilökohtaisen avun suhteen ei voida vetää yleistä johtopäätöstä siihen, että henkilökohtaisista avustajista olisi suoraan pulaa, koska osa henkilökohtaisen avun työtehtävistä ovat sellaisia, jotka ei vaadi erityistä sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Ammatillisen henkilökohtaisen avun järjestäminen pitää sisällään avustajan ammattitaitoa määrittävää kriteeristöä (Riihimäki 2019). Ammattitaitovaatimusten vuoksi sopivien avustajien löytymisen haaste koskee ammatillista henkilökohtaista apua, samoin kuin muuta sosiaali- ja terveysalan henkilöstöä.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Kuurojen Palvelusäätiö sr. Kuurojen Palvelusäätiön asiakkaita ovat kuurot ja kuurosokeat henkilöt. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin erityisesti Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun toteuttamisen käytänteisiin ja sen vaiheisiin. Opinnäytetyön haastattelu kohdentui Hämeenlinnan palvelukeskuksen henkilökohtaisen avun työntekijöihin ja esihenkilöihin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää henkilökohtaisen avun olemassa olevaa palvelukokonaisuutta ja nykyisiä toimintatapoja sekä mahdollisia kehittämistarpeita Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa sellaisia kehittämisen painopisteitä ja toimintamalleja, joita voidaan soveltaa henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuuden kehittämisessä Kuurojen Palvelusäätiön eri yksiköissä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui erityistarpeita omaavan asiakasryhmän osallisuuden sekä yhdenvertaisuuden toteutumisen sekä sitä määrittävien säädösten kautta. Opinnäytetyöhön haettiin ajankohtaista tietoa keskeisten käsitteiden kautta, joita olivat osallisuus, yhdenvertaisuus, henkilökohtainen apu sekä vammaislainsäädäntö.

Vammaisten henkilöiden oikeudet ovat yhteiskunnallisesti merkittävä aihe, ja meitä kiinnostaa niiden toteutuminen nyky-yhteiskunnassa. Kuurojen Palvelusäätiö toimii

tämän työn tilaajana ja toteuttaa henkilökohtaisen avun palvelua, jonka avulla voidaan mahdollistaa vammaisille henkilöille osallisuutta ja yhä parempia mahdollisuuksia olla yhdenvertaisia yhteiskunnan jäseniä.

2 Tilaajan esittely, työn tarve ja tavoitteet

2.1 Kuurojen Palvelusäätiön esittely

Kuurojen Palvelusäätiö sr. on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö. Kuurojen Palvelusäätiö on perustettu vuonna 1897. Kuurojen Palvelusäätiö tuottaa viittomakielisiä palveluja sekä toteuttaa kuuroille ja kuurosokeille henkilöille erilaista järjestöpohjaista toimintaa. Kuurojen Palvelusäätiön asiakkaita ovat kuurot, kuurosokeat sekä muut henkilöt, jotka hyötyvät viittomakielen sekä viittomakielisen kulttuurin erityisosaamisesta sekä vertaistoiminnasta. Kuurojen Palvelusäätiöllä on seitsemän palvelukeskusta eri puolilla Suomea. Palvelukeskukset tarjoavat kuuroille ja kuurosokeille heille suunnatun toiminta- ja asumisympäristön sekä viittomakielisen sosiaalisen yhteisön. Kuurojen Palvelusäätiöllä on tärkeä rooli kuurojen ja kuurosoikeiden asioiden edistäjänä Suomessa. Kuurojen Palvelusäätiössä kehitetään jatkuvasti toimintaa erilaisten kehitystöiden avulla kuurojen ja kuurosoikeiden hyväksi. Kuurojen Palvelusäätiöllä on n. 266 työntekijää ja säätiön palveluita käyttää lähes 1000 asiakasta. (Kuurojen palvelusäätiö sr, 2021.) Kuurojen palvelusäätiön toimintaa ohjaavat keskeiset arvot ovat asiakkaan kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen, toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuu sekä myönteinen ja iloinen ilmapiiri (Omavalvontasuunnitelma 2020, 5).

Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan palvelukeskus Sampola tuottaa palveluasumista kuuroille ja kuurosokeille henkilöille. Sampolassa on 18 asuntoa sekä lisäksi yksi ryhmäkoti, jossa on yhteensä seitsemän asuntoa. Henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Palveluasumisen lisäksi Sampolassa tuotetaan asiakkaille työ- ja päivätoimintaa sekä viittomakielistä kotihoitoa sekä henkilökohtaista apua. (Palvelukeskus Sampola, Hämeenlinna, 2022.)

Tutkimuksen keskiössä olevan Hämeenlinnan palvelukeskuksen työntekijät tuottavat henkilökohtaista apua eri puolilla Hämeenlinnaa asuville asiakkaille. Osa Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun asiakkaista asuu Kuurojen palvelusäätiön omassa palvelutalo Sampolassa ja osa asiakkaista eri puolilla Hämeenlinnaa yksityisasunnoissa.

Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön asiakkaille henkilökohtainen apu toteutettiin tutkimushetkellä ostopalveluna Kuurojen Palvelusäätiön tuottamana. Asiakas sai kotikunnan vammaispalvelusta päätöksen henkilökohtaisen avun myöntämisestä ja Kuurojen Palvelusäätiö pyrki toteuttamaan palvelun asiakkaalle päätöksen mukaisesti. Asiakkaille myönnettiin usein ammatillista henkilökohtaista apua, jota sopimuksen mukaisesti tuotti vähintään lähihoitajatasoisen koulutuksen saanut työntekijä. Tämän lisäksi asiakkaille myönnettiin vapaa-ajan henkilökohtaista apua, jossa henkilökohtaisella avustajalla ei ollut tutkintovaadetta.

Opinnäytetyön prosessi sai alkunsa Kuurojen Palvelusäätiön yhteydenotosta syksyllä 2019. Kuurojen Palvelusäätiöllä oli tarve lähteä selvittämään olemassa olevia henkilökohtaisen avun toteuttamisen käytänteitä sekä miten käytänteitä olisi tarpeellista kehittää, jotta toimintaa voisi yhtenäistää ja laajentaa jatkossa.

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää henkilökohtaisen avun olemassa olevaa palvelukokonaisuutta ja nykyisiä toimintatapoja sekä mahdollisia kehittämistarpeita Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli karottaa sellaisia kehittämisen painopisteitä ja toimintamalleja, joita voidaan soveltaa henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuuden kehittämisessä Kuurojen Palvelusäätiön eri yksiköissä.

Opinnäytetyön tutkimustehtävät olivat:

1. Mitkä ovat Kuurojen palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun järjestämisen vahvuudet ja haasteet?

2. Miten Kuurojen palvelusäätiön henkilökohtaisen avun järjestämisen toteuttamista tulisi jatkossa kehittää?

Opinnäytetyö toteutettiin haastattelututkimuksena, jossa tutkittiin henkilökohtaisen avun nykyistä toimintaa ja toiminnan kehittämistarpeita Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikössä. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi johtopäätöksiä siitä, miten Kuurojen Palvelusäätiön henkilökohtaisen avun prosessia tulisi kehittää jatkossa. Opinnäytetyön teoria koostettiin osallisuuden ja yhdenvertaisuuden käsitteistä ja teoriasta sekä sitä määrittävästä lainsäädännöstä suorittamalla tarvittavat tiedonhauet. Ajankohtaista tietoa haettiin keskeisten käsitteiden sekä lähikäsitteiden avulla, keskeisiä käsitteitä olivat osallisuus, yhdenvertaisuus, henkilökohtainen apu sekä vammaislainsäädäntö.

3 Kohti nykyaikaista vammaiskäsitystä

3.1 Vammaispolitiikan taustaa

Suomen vammaislainsäädännön vammaisella henkilöllä tarkoitetaan vammaispalvelulain 2§ 1 momentin mukaan *”henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaisuus on ilmiö, joka sisältää yksilöön liittyvän näkökulman, mutta myös rakenteellisen osa-alueen.* Suomen vammaispolitiikan lähtökohtia on ollut jo vammaispalvelulain edellisestä v. 1982 muutoksen valmistelusta asti vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus, oikeus osallisuuteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin (Räty 2017, 19).

2000-luvulla Suomen vammaispolitiikan painopiste on muuttunut vielä enemmän yksilöön liittyvistä toimenpiteistä toimenpiteisiin, joilla vammaisten henkilöiden yhteiskunnallista osallisuutta ja yhdenvertaisuutta voidaan edistää ja varmistaa. Yhteiskunnan tulee olla kaikille kansalaisille suunnattu, jossa kaikilla kansalaisilla on

tasavertaiset mahdollisuudet elää ja toimia yhdenvertaisesti. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 20.) Esimerkkeinä tästä on mm. kuntien esteettömyyssiunnitelmat, joita jo useat kunnat tekevät taatakseen kuntalaisilleen yhtä laiset mahdollisuudet osallistua yhteiskuntaan. Nykypäivän vammaispolitiikissa pohditaan koko ajan vahvemmin, miten voimme muuttaa ympäristöä ja palveluita, jotta ne sopivat kaikille, ei miten yksikön tulee muuttua, jotta se sopii yhteiskuntaan. Vammaisten henkilöiden asemaa on parannettu viime vuosina Suomessa muuttamalla lainsäädäntöä sekä parantamalla palveluja.

Suomen tai muun maailman osalta ei tarvitse mennä kovin paljon taaksepäin ajassa, kun tilanne ei vammaisten oikeuksien kannalta ollut samalla tasolla kuin tänään. Vielä 90-luvun alussa esimerkiksi Yhdysvalloissa vammaisia ulkoisesti erilaisia ihmisiä esiteltiin ihmisarvoa alentavilla tavoilla kiertävissä markkinatapahtumissa. Myös pakosterilisaatiot ja muu vammaisiin ihmisiin kohdistunut ihmisarvoa loukkaava toiminta oli yleistä myös nykyeurooppalaisen standardin mukaisissa kehittyneissä maissa ympäri maailmaa. (Marks 2001, 28-30.)

3.2 YK:n vammaissopimus

YK:n vammaissopimuksessa (2006, 17) on määritelty vammaisuus seuraavasti:

Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Vammaisuutta ei siis määritellä lääketieteellisen diagnoosin perusteella, vaan ennen kaikkea ihmisoikeuskysymyksenä ja oikeutena tasa-arvoiseen kohteluun. Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista hyväksyttiin vuonna 2006 ja se tuli voimaan vuonna 2008. Suomessa YK:n yleissopimus on tullut voimaan kesäkuussa 2016. Vammaisyleissopimuksen päämääränä on varmistaa vammaisille henkilöille yhdenvertaisesti ja täysimääräisesti ihmisoikeudet sekä perusvapaudet sekä edistää ja suojella näitä oikeuksia ja vapauksia (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 1§).

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista päämääränä on asettaa jäsenvaltioille velvoitteita, joiden kautta vammaisilla on tasa-vertaisesti samat ihmisoikeudet, kuin muilla kansalaisilla. Sopimuksen yksi keskeisistä päämääristä on pyrkiä synnyttämään erityisesti vammaisten syrjintää kieltävää lainsäädäntöä ja käytänteitä, sekä pitämään huolta, että vammaiset henkilöt saavat mahdollisimman tasapuolista kohtelua eri elämänalueilla. Sopimus velvoittaa myös huomioimaan vammaisten henkilöiden erityistarpeet ja takaamaan vammaisille samat yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuudet kuin kaikille muillekin kansalaisille. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 3-5§.)

Sitoutuessaan sopimukseen jäsenvaltiot sitoutuivat varmistamaan, että vammaisille henkilöille toteutuu täysimääräiset ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä lupautui edistämään niiden toteutumista. Tämän varmistamiseksi Suomessa tehdään hallituskausittain toimintaohjelma, jossa sovitaan toimenpiteet oikeuksien turvaamiseksi. Vuosien 2020-2023 toimintaohjelmassa yksi keskeinen teema on vahvistaa vammaisten henkilöiden osallisuutta usealla eri tasolla (Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen 2021, 12, 28-31.)

4 Vammaisten henkilöiden osallisuus ja yhdenvertaisuus

4.1 Osallisuus ja yhdenvertaisuus

Suomessa vammaisten henkilöiden osallisuuden ja tasavertaisuuden toteutumisessa on edelleen puutteita. Erityisesti itsenäisen elämän toteutumiseen, yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja osallistumiseen sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan mahdollisuuksiin tulee kiinnittää huomiota (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 29). Ihmisten osallisuus on keskeistä toimivassa ja hyvinvoivassa yhteiskunnassa ja osallisuudella on keskeinen merkitys yksilön terveyttä edistävänä tekijänä sekä tasa-arvon edistäjänä. Osallisuuden edistäminen nähdään Suomessa ja koko Euroopan unionin alueella keskeisenä keinona torjua köyhyyttä, syrjäytymistä sekä ihmisten

eriarvoisuutta (Osallisuus 2022). Seuraavaksi kuvataan yhdenvertaisuuden ja osallisuuden käsitteitä ja niiden linkittymistä erityisesti vaikeavammaisten mahdollisuuksiin osallistua tasavertaisesti kaikille kansalaisille tarkoitettuihin palveluihin.

Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan, että välittämättä ihmisten sukupuolesta, iästä, vammauksesta, mielipiteestä, vammasta, seksuaalisesta suuntautumisesta, terveydentilasta tai mistään muusta henkilöön liittyvästä syystä, kaikki ihmiset ovat samantarvoisia (Mitä yhdenvertaisuudella tarkoitetaan 2022).

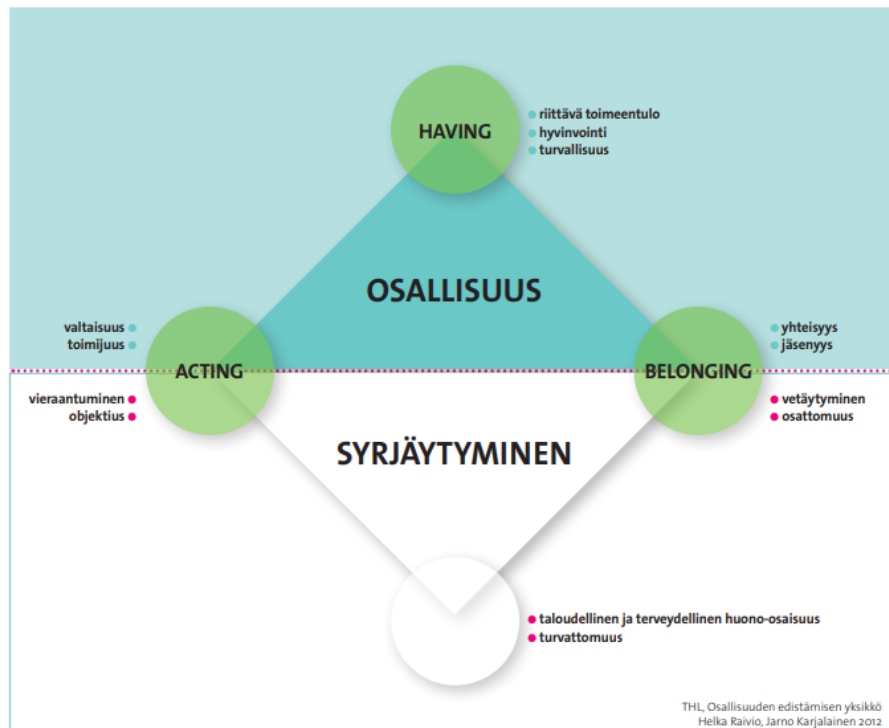
Suomessa kansalaisten yhdenvertaisuutta taataan perustuslailla sekä yhdenvertaisuuslailla. Suomen perustuslain 6 § kieltää syrjimistä ketään mm. vammaisuuden perusteella ja takaa kaikille kansalaisille yhdenvertaisuuden. Jokaisella henkilöllä on oikeus sananvapauteen, tulla kuulluksi ja ymmärretyksi omilla viestintätaitoillaan, elää omaa elämäänsä ja saada arvostusta. Tästä syystä vammaisten henkilöiden mahdollisuuksiin ja osallisuuteen yhteiskunnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota ja samalla tunnistaa, tunnustaa ja poistaa mahdolliset esteet näiden oikeuksien toteutumisen edestä. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 29.)

Osallisuus

Osallisuuden käsite on eräänlainen sateenvarjokäsite, jonka alla on erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja. Näkökulmia lähestyä osallisuuden käsitettä on useita ja käsitteen määrittelyn tapahtuessa eri näkökulmista on määritelmäkin hieman vaihteleva ja sidonnainen kontekstiin. Yksi yhteinen tekijä osallisuuden hahmottamisessa eri konteksteissa on näkemys, että kun osallisuus lisääntyy, myös yksilöiden hyvinvointi lisääntyy.

Yksi näkökulma tutkia osallisuutta on tarkastella sitä Helka Raivion ja Jarno Karjalaisen (2013) Allardt mukaelman mukaan. Erik Allardt (1976) jakoi alun perin hyvinvoin-

nin kolmeen osa-alueeseen (having, loving, being). Nuo kolme hyvinvoinnin osa-alueita perustuu ihmisten perustarpeisiin. Having tarkoittaa materialistisia mahdollisuuksia elämässä, kuten terveys, koulutus ja asuminen. Loving kertoo ihmisen tarpeesta olla yhteydessä toisiin ihmisiin, kuten perhe ja ystävät. Being tarkoittaa tarvetta olla osa yhteiskuntaa esim. osallistumisen tai työelämän kautta. Näiden hyvinvoinnin osa-alueiden on useissa tutkimuksissa nähty tukevan osallisuutta ja sitä kautta koko yhteiskunnan toimintakykyä. Osallisuus nähdään ikään kuin syrjäytymisen vastakohtana. Tätä määritelmää on kuvattu alla olevalla kuviolla (kuvio 1). (Karjalainen, Raivio 2013, 16.)



Kuvio 1: Osallisuus syrjäytymisen vastaparina. (Karjalainen & Raivio 2013, 17)

Osallisuus on kokemista kuulumisesta sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy olemaan osallisena asioihin, jotka lisäävät hyvinvointia ja vuorovaikutussuhteisiin, jotka lisäävät merkityksellisyyttä elämään. Hyvinvointia tuovat sekä aineelliset asiat kuten toimeentulo, koulutus, harrastusmahdollisuudet ja asunto, tai aineettomat kuten

luottamus ja kulttuuri. On myös hyvinvointia tuovia asioita, jotka sijoittuvat jonnekin aineettoman ja aineellisen väliin, kuten luonto, taide ja kulttuuri. Osallisuutta on keskeisesti vaikuttaminen oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin ja palveluihin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5.)

Yleisesti voidaan sanoa, että osallisuus on ennen kaikkea koettua, se on yksilön tunnetta ja kokemusta kuulumisesta johonkin. Osallisuus syntyy vuorovaikutuksessa, joko ihmisten tai ihmisten ja luonnon välillä. Osallisuuden kokemuksellisuus tuo siihen hankaluuden, josta syystä sitä on hankala mitata ja tutkia. Koetun osallisuuden lisäksi osallisuutta tuovat myös toimivat yhteiskunnan rakenteet.

Voidaan siis todeta, että osallisuutta voidaan mahdollistaa, lisätä tai rajoittaa yhteiskunnan tarjoamilla palveluilla ja niiden riittävydellä. Tämä haastaa yhteiskuntaa sekä varsinkin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluille tämä on merkittävä haaste. Riittäväillä palveluilla toteutetaan henkilön turvallisuutta, yksityisyyttä, elämänlaatua sekä mahdollisuutta toimia yhteiskunnassa (Muuri & Nurmi-Koikkalainen 2006, 75).

4.1.1 Osallisuuden osa-alueet

Isola ym. (2017, 5, 23) jaottelee aiempien teorioiden ja tutkimusten pohjalta osallisuuden toteutumisen näkyvän kolmessa eri osa-alueessa. He ehdottavat osallisuuden viitekehukseksi hahmotelmaa, joka sisältää nämä kolme osa-aluetta. *Ensimmäisenä* he toteavat osallisuuden ilmenevän päätösvaltana omassa elämässä. Ihmisellä tulee olla mahdollisuus säädellä omaan elämään liittyviä asioita ja tekemisiä sekä elää ympäristössä, joka on henkilölle itselleen ymmärrettävä ja hallittava. *Toisena* nähtiin osallisuuden ilmenevän erilaisissa prosesseissa, joissa henkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa. Vaikuttamismahdollisuus tulee olla myös oman itsen ulkopuolisiin asioihin, kuten esimerkiksi ryhmissä, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa. *Kolmanneksi* osallisuus ilmenee paikallisesti, kun henkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa yhteiseen hyvään ja merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä olla osa vastavuoroisia sosiaalisia suhteita. Nämä kolme osa-aluetta voidaan ajatella sisäkkäisiksi

reunoiltaan aaltoileviksi kehiksi (kuvio 2), jotka muodostavat osallisuuden viitekehiksen. (Isola ym. 2017. 5, 23.)



Kuvio 2: Osallisuuden viitekehiksen osa-alueet (Isola ym. 2017, 23)

4.1.2 Sosiaalinen osallisuus

Sosiaalipoliittinen lähestymistapa osallisuuteen on näkemys valtion velvollisuudesta mahdollistaa ja tukea kansalaistensa osallistumista yhteiskuntaan. Sosiaalisesta osallisuudesta on jo pitkään käytetty teoreettisessa keskustelussa käsitettä inklusio. Inklusio termiä käytetään usein eksklusio -käsitteen vastaparina. Sosiologi Emil Durkheimin määritelmän mukaan inklusio on ikään kuin solidaarisuuden onnistumista ja eksklusio sen epäonnistumista. Sosiaalinen osallisuus nähdään toisaalta tavoiteltavana arvona, toisaalta keinona edistää yhdenvertaisuutta, oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa yhteiskunnassa sekä keinona ehkäistä syrjäytymistä ja köyhyyttä. (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 1-3).

Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa esimerkiksi yhdenvertaisia oikeuksia ja mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan ja sen toimintaan. Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa, että henkilöllä on mahdollisuus osallistua taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen tai kulttuuriseen toimintaan ja olla osana ryhmiä, jotka vaikuttavat henkilön hyvinvointiin. Sosiaalinen osallisuus on liitännäinen aikaan ja paikkaan ja se on dynaaminen

prosessi. Henkilöillä on eri elämänvaiheessa erilaisia sosiaalisia suhteita ja tasoja niissä, joten sosiaalinen osallisuus voi ilmetä eri tavalla eri konteksteissa tai elämänvaiheessa. Sosiaalinen osallisuus riippuu myös henkilöstä itsestään, siihen vaikuttaa esimerkiksi sosiaalinen toimintakyky, sosiaaliset suhteet sekä osallisuuden kokemus. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

5 Henkilökohtaisesta avusta ja vammaisten oikeuksista säättävä lainsäädäntö

Suomen laki turvaa kaikkien kansalaistensa oikeuden yhdenvertaisuuteen ja mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa yhteiskuntaan. Perustuslaki turvaa kaikille kansalaisille yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden sekä oikeuden välttämättömään toimeentuloon sekä huolenpitoon (Perustuslaki 731/1999, 6 §, 19 §). Vammaisten oikeuksia ja niiden toteutumista määritetään perustuslain lisäksi myös muissa laissa ja säädöksissä.

5.1 Yhdenvertaisuuslaki

Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta sekä ehkäistä syrjintää. Lain tarkoituksena on myös edistää syrjinnän kohteeksi joutuneiden oikeusturvaa. Suomen yhdenvertaisuuslaki uudistui v. 2015, jolloin lakiin tuli useita vammaisten oikeuksia parantavia elementtejä. Yhdenvertaisuuslain 8 § estää syrjimästä ketään mm. vammaisuuden perusteella ja 5§ mukaan viranomaisilla on velvollisuus arvioida ja edistää yhdenvertaisuuden toteutumista. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 1 §, 5 §, 8 §).

Kansalaisten yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä säättävät lait pohjautuvat kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin ja oikeuskäytäntöihin. Suomessa kansalaisten yhdenvertaisuus on ollut jo 1900-luvun alkupuolelta tunnustettu keskeinen asia lainsäädännössä. Suomen syrjintä- ja tasa-arvolakeja, jotka velvoittavat myös kansalaisia, on

alettu säätämään kuitenkin vasta 1900-luvun viimeisten vuosikymmenten aikana, joten myös kansalaiseen ulottuvaa lainsäädäntöä ei lopulta ole ollut Suomessa vielä kovinkaan kauaa. (Ahtela, Bruun, Koskinen, Nummijärvi & Saloheimo 2006, 16.)

Suomessa toimii myös yhdenvertaisuusvaltuutettu, jonka tehtävä edistää yhdenvertaisuutta ja puuttua syrjintään (Yhdenvertaisuusvaltuutettu puuttuu syrjintään 2022).

Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla. (Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325 15 §).

Vammaisella henkilöllä tulisi siis olla myös yhdenvertaisuuslain mukaisesti oikeus tarvitsemaansa henkilökohtaiseen apuun. Henkilökohtaisen avun päätöksissä kuitenkin vaikuttaisi olevan kuntakohtaisia eroja, jotka vaikeuttavat avun saantia ja vaarana on, että yksilön lakisääteiset perusoikeudet eivät täysin toteudu.

5.2 Sosiaalihuoltolaki

Kaikkien kansalaisten tarvitsemat sosiaalipalvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaisesti osana yleistä palvelujärjestelmää. Sosiaalihuoltolaki on yleislaki, joka huomioi kaikki kansalaiset ikää katsomatta sekä edistää kaikkien kansalaisten etuja. Sosiaalihuoltolain keskeinen tavoite on edistää sosiaalihuollon saavutettavuutta ja saatavuutta sekä panostaa yhä enemmän ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin hyvinvoinnin osalta. Lisäksi lain tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan kokonaisvaltaisuuden huomioimista sekä tuen saatavuutta asiakkaan omassa ympäristössä. Laki tunnustaa ja sen on tarkoitus edistää erityisesti osallisuutta, omatoimisuutta sekä mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnassa ja henkilön omassa palveluprosessissa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 1 §, 4 §.)

5.3 Vammaispalvelulaki

Jos sosiaalihuoltolaille ei pystytä turvaamaan tarvittavia palveluita ja tukitoimia vammaiselle henkilölle, tuotetaan palvelut vammaispalvelulain perusteella (Vammaispalvelulaki 380/1987, 4 §). Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia yhteiskunnassa, elää sen täysivertaisena jäsenenä sekä poistaa ja ennaltaehkäistä vammaisuudesta johtuvia esteitä (Vammaispalvelulaki 380/1987, 1 §).

Vammaispalvelulain määrittämät palvelut ovat kunnan järjestämisvastuulla ja kunnan tulee huolehtia, että se järjestää palvelut ja tukitoimet sen suuruisina ja sisältöisinä, kuin todellinen tarve kunnassa vaatii. Vammaispalvelulain mukaisten palveluiden tulee perustua asiakkaan yksilölliseen avuntarpeeseen. Avuntarpeen selvittäminen tulee aloittaa viimeistään seitsemän arkipäivän sisällä, kun avuntarve tuodaan kunnan viranomaisen tietoon. (Vammaispalvelulaki 380/1987, 3 §).

Vammaispalvelulain määrittämien tarpeellisten tukitoimien järjestämisestä aiheutuvat kustannukset sekä vammaiselle henkilölle aiheutuvat ylimääräiset kustannukset tulee korvata henkilölle joko kokonaan tai osittain. Henkilökohtaisen avun järjestämisestä aiheutuvat kustannukset tulee korvata henkilölle todellisuuden suuruisina (Vammaispalvelulaki 380/1987, 9 §).

5.4 Henkilökohtaisen avun tuottamiseen liittyviä muita lakeja

Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen laki sosiaalipalveluiden toteuttamiseen kaikille kansalaisille. Jos henkilö ei saa riittäviä palveluita ja tukitoimia muiden lakien perusteella, erityispalvelut kuten vammaispalvelut järjestetään erityislakien perustella (Räty 2017, 20-21). Monista tukitoimiin liittyvistä osista on kuitenkin säädetty myös erikseen.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista

Tuotettaessa henkilökohtaista apua ostopalveluna, määrittää palvelun tuottamista hankintalaki. Lain tarkoituksena on säätää julkisen rahan käytöstä. Lain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen ja hankintojen käyttöä sekä edistää laadukkaiden hankintojen tekemistä. Laki huomioi kuitenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden erityisyyden ja lain 110§ mukaisesti sosiaali- ja terveyspalveluita voidaan ostaa suoramarkkinatana, jos palvelun kilpailuttaminen tai palvelun tarjoajan vaihtaminen aiheuttaisi todennäköisesti kohtuutonta haittaa asiakkaan hoitosuhteelle. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397, 1 §, 2 §, 110 §.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä

Palvelusetelillä tuotettavaa palvelua määrittää palvelusetelilaki. Lain tarkoituksena on lisätä asiakkaan mahdollisuuksia valita, mistä palvelunsa hankkii, parantaa palveluiden saatavuutta sekä edistää yksityisten toimijoiden ja kunnan sosiaali- ja terveys-toimen yhteistyötä. Laissa määritellään, millä edellytyksillä palveluntuottajaksi voi hakeutua. Laki määrittää myös asiakkaalle oikeudet käyttää palveluseteliä ensisijaisesti palvelunhankkimiseen, jos se on kunnassa palveluun käytössä, mutta toisaalta antaa oikeuden olla käyttämättä palveluseteliä, jos asiakas ei sitä halua. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569, 1 §, 5 §, 6 §.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta hyvään ja syrjimättömään kohteluun säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan hyvään kohteluun ja palveluun. Laki velvoittaa huomioimaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden palveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 1 §, 4 §, 8 §.)

Hallintolaki

Hallintolain tarkoitus on toteuttaa ja toisaalta parantaa hyvää hallintoa ja edistää palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintolain alaista toimintaa on kaikki julkisissa virastoissa, laitoksissa tai yhdistyksissä toteutettu palvelu. Hallintolaki velvoittaa viranomaisia hyvään ja asianmukaiseen kohteluun sekä antamaan asiakkaalle ymmärrettävästi (Hallintolaki 6.6.2003/434, 1-2 §, 8-9 §).

6 Henkilökohtainen apu osallisuuden mahdollistajana vammaisilla henkilöillä

6.1 Oikeus henkilökohtaiseen apuun

Henkilökohtainen apu mahdollistaa vammaisten henkilöiden osallistumista yhteiskuntaan sen yhdenvertaisena jäsenenä. Vammaispalvelulain 8 c 1 § mukaan henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä yksilöllistä avustamista kotona sekä kodin ulkopuolella sellaisissa asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain vammansa vuoksi tekemään. Henkilökohtaisen avun avulla pystytään turvaamaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja sosiaalipalveluihin, tämän lisäksi tarkoituksena on lisätä ja edistää vaikeavammaisten yhdenvertaisuutta, itsenäisyyttä sekä mahdollisuutta osallistua yhteiskuntaan (Räty 2017, 396). Erityispalveluilla on merkittävä vaikutus vammaisten henkilöiden osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteuttajana (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 56).

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukainen subjektiivinen oikeus, joten se ei ole kiinni kunnan taloudellisesta tilanteesta tai määrärahoista vaan se tulee vammaiselle henkilölle toteuttaa, jos henkilön riittävää huolenpitoa ei voida varmistaa avohuollon keinoin. Henkilökohtaista apua ei kuitenkaan myönnetä kaikissa tilanteissa. Vammaisella henkilöllä tulee olla riittävästi kykyä ja voimavaroja määrittää avun sisältö ja toteutustapa, jotta voidaan katsoa, että hän on kykeneväinen toimimaan työnjohtajana henkilökohtaiselle avustajalleen. (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 §.)

Henkilökohtainen apu perustuu henkilön todelliseen avuntarpeeseen, eikä se pohjautu diagnoosiin, ikään tai taloudelliseen tilanteeseen. Vammaispalvelulain 8 c § mukaisesti henkilökohtaista apua tulee järjestää vaikeavammaiselle asiakkaalle tavanomaisesta elämästä selviytymiseen. Henkilökohtaisella avulla pystytään mahdollistamaan vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäinen elämä sekä osallistuminen täysivaltaisesti kaikille kansalaisille suunnattuihin palveluihin. Henkilökohtainen apu tulee aina järjestää niin, että se tukee vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta sekä omia valintoja (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 c §).

6.2 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua vammaiselle henkilölle eri tavoin, riippuen vammaisen henkilön yksilöllisestä tilanteesta sekä omasta mielipiteestä avun järjestämisen suhteen. Henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiin toimin, työntekoon sekä opiskeluun todellisen tarpeen laajuudessa. Tämän välttämättömän avun lisäksi tulee järjestää apua vähintään 30 tuntia kuukaudessa harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen, jollei pienemmällä tuntimäärällä pystytä turvaamaan vammaisen henkilön avuntarvetta (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 c §).

Henkilökohtaista apua järjestettäessä sekä järjestämiseen liittyvistä käytännöistä sovitessa on järjestäjän, eli kunnan, otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset avun järjestämisestä sekä henkilön yksilöllinen elämäntilanne sekä avuntarve, joka on määritelty palvelusuunnitelmassa (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 d §). Vammaisen henkilön oman mielipiteen selville saantiin tulee kiinnittää huomioita. Niissä tilanteissa, joissa vammaisella henkilöllä ei ole kykyä ilmaista mielipidettään, viranomaisen velvollisuutena on avustaa ja auttaa vaikeavammaista ilmaisemaan oma mielipiteensä palveluntarpeesta ja sen toteutustavoista (Räty 2017, 419). Viranomaisella on hallintolain mukainen velvoite neuvoa ja käyttää neuvonnassa asiakkaalle ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 6.6.2003/434, 8-9 §). Sosiaalihuoltolain 7 § mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palveluiden, kuten

henkilökohtaisen avun, tulee perustua palvelusuunnitelmaan, jossa on selvitetty henkilön avuntarve, joka tulee myös tarkastaa säännöllisesti (Sosiaalihuoltolaki, 812/2000, 7 §).

Kaikissa järjestämistavoissa yhtenäistä on se, että vammainen henkilö toimii työnjohtolisessa tehtävässä avustajasuhteessa. Henkilö itse määrittää missä ja milloin apua haluaa toteutettavan, palvelun tuottamisesta tehtyjen päätösten rajoissa. Henkilökohtainen avustaja auttaa vammaista niissä asioissa, joita vammainen henkilö ei pysty itse vammasta johtuvien rajoitustensa vuoksi tekemään.

Työnantajamalli

Työnantajamalli on henkilökohtaisen avun järjestämisen malli, jossa vammainen henkilö toimii itse työnantajana avustajalle. Vammaisen henkilön kotikunta on velvollinen korvaamaan henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset sekä muut välttämättömät kustannukset, jotka syntyvät henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 d §). Kunnalla on hallintolain, sekä vammaispalvelulain mukainen velvoite neuvomisessa ja ohjaamisessa. Vammainen henkilö on kuitenkin viime kädessä itse vastuussa työnantajavelvoitteista (Työnantajamalli, 2019). Vammaisella henkilöllä on myös työnjohtovelvollisuus ja hänen tulee työsuhteen aikana ohjata ja perehdyttää avustajaansa sekä määrittää työtehtävät, jotka sisältyvät avustajan työnkuvaan (Heinonen & Saraste 2006, 50).

Työnantajamalli voi toteutua ainoastaan, jos vammainen henkilö haluaa toimia ja kykenee toimimaan itse työnantajana (Vammaispalvelujen käsikirja, 2019). Vaikka vammainen henkilö ei itse kykene toimimaan juridisesti työnjohtajana, tulee hänellä olla mahdollisuus ohjata avustajan työtä siinä määrin, että hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu (Selvitys työnantajamallin eri toteutustavoista 2014, 6). Tarvittaessa vaikeavammaista ihmistä on tuettava itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa ja työnjohtajuudessa/avustamisen ohjaamisessa. Kuitenkaan vammainen henkilö ei voi itsenäisesti määrittää työnsisältöä, työaikaa tai avustajan työtunteja, vaan kunnan päätös palvelusta määrittää raamit toteutettavalle henkilökohtaiselle avulle. Kunnan

päätöksessä voidaan määrittää avustamiseen käytettävä tuntimäärä sekä elämän osa-alue, johon avustamisaika on tarkoitettu. (Heinonen & Saraste 2006, 50-51.)

Ostopalvelu ja kunnan tuottama palvelu

Kunta voi hankkia henkilökohtaisen avun ostamalla palvelun julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta tai tuottaa palvelun itse osana omaa toimintansa tai yhdessä muiden kuntien tai kuntayhtymien kanssa. Ostopalveluna järjestettävässä palvelussa vammaisen henkilö on asiakkaan asemassa, mutta hänellä on silti lakiin perustuva oikeus osallistua palveluidensa suunnitteluun (Räty 2017, 444).

Asiakkaan mielipide tulee ottaa huomioon jo ostopalvelusopimusta tehdessä. Ostopalveluna hankitussa palvelussa tulee huomioida vammaisen henkilön yksilölliset näkemykset, elämäntilanne sekä vammasta ja sairaudesta johtuvat yksikölliset avuntarpeet, jotka vaikuttavat palvelujen järjestämiseen (Räty 2017, 445). Esimerkkinä henkilökohtaisen avun asiakkaan kuulovamma vaikuttaa siihen, että palveluntuottajalta vaaditaan viittomakielen osaamista, joten palveluntuottajan valinnassa tulee huomioida vaade erityisosaamisesta.

Kunnalla on valvontavastuu ostopalveluyritysten toimintaan sekä ostamiensa palveluiden laatuun ja järjestämiseen liittyen (Räty 2017, 446). Myös hankintalaki määrittää sosiaalipalvelujen ostamista. Kunnan tulee kilpailuttaa sosiaali- ja terveyspalveluiden hankinta, kun koko hankinnan ennakoitu arvo sen hankinta-aikana ylittää 400 000 euroa ilman arvonlisäveroa (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 2016/139725, 25 §, 107 §). Jos tarjouskilpailun järjestäminen tai palveluntuottajan vaihtaminen olisi kohtuutonta tai asiakkaan hoitosuhteen turvaamisen osalta haitallista, voi hankinnasta vastaava yksikkö tehdä kuitenkin suorahankinnan

ilman laissa määriteltyä hankintamenettelyä (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 2016/1397, 109-110 §).

Palvelusetelimalli

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua myös antamalla vammaiselle henkilölle palvelusetelin avustajapalvelun hankintaa varten. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta säädetään sosiaali- ja terveyshuollon palvelusetelistä annetussa laissa. Jos kunnassa on käytössä palveluseteli asiakkaan tarvitsemaan palveluun, tulee tuotetun palvelun mahdollisuudesta asiakkaan kanssa keskusteltaessa, huomioida asiakkaan oma mielipide palvelusetelin käytöstä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelin käytöstä. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle tulee tarjota vaihtoehtoisilla tavoilla järjestettävää palvelua. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569, 6 §.)

Palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta tehdään sopimus asiakkaan ja palvelujen tuottajan välille (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569, 6 §). Jokaisen asiakkaan kohdalla tulee kuitenkin arvioida yksilöllisesti, vastaako palvelusetelillä tuotettava palvelu kyseisen asiakkaan tarpeisiin ja onko asiakkaalla riittävää kykyä toimia kuluttajan asemassa palvelun ostossa (Henkilökohtaisen avun hankkiminen palvelusetelillä 2019).

Asiakkaalle tulee selvittää palveluseteliä myönnettäessä, mitä palvelua ja millä arvolla asiakas voi setelillä ostaa. Asiakkaan tulee myös ymmärtää, paljonko asiakkaalle jää mahdollista omavastuuosuutta ja mitkä ovat palveluntuottajien hinnat. Palvelusetelituottajan tulee täyttää kunnan määrittämät kriteerit palvelun tuottajalle. Kriteerit määritellään jokaiselle palvelulle erikseen kunnan laatimassa palvelusetelin sääntökirjassa. Sääntökirja ohjaa palvelusetelillä tuotetun palvelun toteutusta. Myös palvelusetelijärjestelmässä kunnalla on valvontavastuu, ja kunnan tulee valvoa tuotettavan palvelun laatua. (Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja 2011, 7.)

6.3 Henkilökohtaisen avun tyypit

Henkilökohtaista apua järjestetään välttämättömään päivittäiseen apuun sekä vapaa-ajan henkilökohtaiseen apuun. Kyseeseen tulee aina se henkilökohtaisen avun tyyppi, jolla pystytään vastaamaan vaikeavammaisen henkilön itsenäiseen ja omaehtoiseen suoriutumiseen joko kotona tai kodin ulkopuolella. Henkilö voi tarvita myös työelämässä suoriutuakseen henkilökohtaista apua. Avustaja ei kuitenkaan tee työtä vammaisen henkilön puolesta vaan avustaa henkilöä sen verran, että tämä itse suoriutuu omien kyvyllisten tai taidollisten resurssiensa osalta kyseessä olevista työtehtävistä. (Räty 2017, 400.)

Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimiin, työhön ja opiskeluun

Lain mukaisesti henkilökohtaista apua tulee järjestää päivittäisiä toimia varten siinä laajuudessa, kuin vaikeavammaisen henkilö sitä todellisuudessa tarvitsee. Laki ei määritä päivittäisiä toimia varten järjestettävälle henkilökohtaiselle avulle vähimmäis- tai enimmäistuntimääriä, vaan apu tulee arvioida ja järjestää yksiköllisen todellisen tarpeen perusteella. (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 §).

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, mitä ihmiset tekevät arjessaan toistuen aina tietyin aikavälein. Päivittäiset toimet ovat siis tavanomaisia arkisia asioita kuten liikkuminen, pukeutuminen, hygienian hoito tai ruokahuollosta huolehtiminen. Päivittäisiin toimiin luetaan kuuluvaksi myös kodinhoidolliset asiat kuten kodin siisteydestä huolehtiminen sekä erilaiset viranomaisasioinnit ja kaupassa käynti. Päivittäisiä toimia ovat myös henkilön lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen. (Räty 2017, 401.)

Tavanomaiset elämäntoiminnot vaihtelevat yksiköllisesti, joten myös henkilökohtaisen avun osalta vammaisen henkilö määrittää itse omien valintojensa mukaisesti, mihin toimiin ja millä laajuudella hän apua tarvitsee. Vaikeavammaisella henkilöllä tulee itsellään säilyä oikeus määritellä missä ja mihin hän käyttää henkilökohtaista apua (Räty 2017, 401).

Vapaa-ajan henkilökohtainen apu

Yhteiskunnan liikunta- ja kulttuuripalvelut on tarkoitettu kaikille kansalaisille. Vammaisilla henkilöillä on YK:n vammaissopimuksen 30 artiklan mukaisesti oikeus osallistua kulttuurielämään, kehittää erilaisia puolia itsestään, kuten luovia ja taiteellisia kykyjä sekä älyllisiä kykyjään ja ymmärrystään, saada tukea heidän kulttuurilliseen ja kielelliseen identiteettiinsä, osallistua harrastuksiin, urheilutoimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen, kuten sukulais- ja ystävyysuhteiden ylläpitämiseen yhdenvertaisesti muiden kanssa. Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan edellä mainittuun vapaa-ajan mahdollistamiseen on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa henkilökohtaista apua (Vammaispalvelulaki 380/1987, 8 c §). Mikäli vammaisen henkilön välttämätön avuntarve on suurempi kuin 30 tuntia kuukaudessa, on henkilöllä oikeus hakea lisää avustustunteja kunnalta, perustellen todellisen avuntarpeensa. (Räty 2017, 405.)

Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön asiakkaille henkilökohtainen apu toteutettiin tutkimushetkellä ostopalveluna Kuurojen Palvelusäätiön tuottamana. Asiakas sai kotikunnan vammaispalvelusta päätöksen henkilökohtaisen avun myöntämisestä ja päätöksen mukaisesti Kuurojen Palvelusäätiö pyrki toteuttamaan palvelun asiakkaalle. Asiakkaille myönnettiin usein ammatillista henkilökohtaista apua, jota sopimuksen mukaisesti tuottaa vähintään lähihoitajatasoisen koulutuksen saanut työntekijä. Tämän lisäksi asiakkaille myönnettiin vapaa-ajan henkilökohtaista apua, jossa henkilökohtaisella avustajalla ei ollut tutkintovaadetta.

7 Opinnäytetyön toteuttaminen

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön prosessi sekä siinä käytetyt tutkimusmenetelmät. Luvussa nostetaan esiin menetelmien valintaperusteiden lähtökohtia sekä valittujen menetelmien hyötyjä ja haasteita. Luvussa käydään läpi myös aineiston käsittelyä ja analysointia.

Opinnäytetyön prosessi sai alkunsa Kuurojen Palvelusäätiön yhteydenotosta syksyllä 2019. Kuurojen Palvelusäätiöllä oli tarve lähteä selvittämään olemassa olevia henkilökohtaisen avun toteuttamisen käytänteitä sekä miten käytänteitä olisi tarpeellista kehittää, jotta toimintaa voisi laajentaa jatkossa. Opinnäytetyöprosessin aluksi selvitettiin tutkimuslupakäytännöt ja niiden mukaisesti tutkimuslupa toteutettiin tilaajan ohjeiden mukaisesti. Syksyn 2019 käytänteiden mukaisesti päädyttiin, että suullinen lupa on riittävä tutkimuksen suorittamiseen. Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajalta saatiin suullinen lupa tutkimuksen tekoon. Opinnäytetyö kohdistui ainoastaan henkilökohtaisen avun palvelua tuottaviin työntekijöihin, opinnäytetyö ei ulotu lainkaan asiakasrajapintaan. Eettistä ongelmaa tutkimuksen tekoon ei mielestämme ollut.

Opinnäytetyö perustui tilaajan esittämään ongelmaan, josta haluttiin tutkimuksen avulla löytää lisää tietoa aiheen kehittämisen tueksi. Tutkimusongelmasta muotoiltiin tutkimuskysymykset, joihin tutkimuksella lähdettiin etsimään vastauksia. Tutkimuskysymyksiä ei itsessään voi esittää haastateltaville, vaan niistä muodostettiin haastattelukysymykset, joiden avulla saatiin esille tutkimusaineisto. (Kananen 2008, 51-53.)

7.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön alussa tehtiin valinta tutkimusotteesta. Tutkimusotteen valinta tehtiin sen mukaisesti, että tehdyllä tutkimuksella pystyttiin vastaamaan tutkimustehtäviin. Tutkimusotteita on karkeasti jaoteltuna kaksi, eli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusote sekä määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusote. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Kananen (2008, 24) mukaan Strauss & Corbin (1990) määrittelee laadullisen tutkimuksen menetelmäksi, jonka avulla pyritään tutkimuslöydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin, koska tutkimuksella tutkittiin tilaajan olemassa olevia henkilökohtaisen avun toteuttamisen käytänteitä sekä haluttiin ymmärtää henkilökohtaisen avun toteuttamisen vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan saada selville prosessi, sen merkitys sekä ymmärtää syvällisesti ilmiötä (Kananen 2008, 24-25).

Opinnäytetyön valmisteluvaiheessa keskusteluja käytiin toimeksiantajan, Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajan kanssa. Toimeksiantajan edustajan kanssa käytyjen alkukeskustelujen jälkeen tutkimus päädyttiin rajaamaan Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun toimintaan. Perusteena kohdentaa tutkimus Hämeenlinnan yksikköön, oli työn toimeksiantajalta esihaastattelussa saatu tieto yksikön vahvavasta suoriutumisesta henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisen saralla. Kohderyhmäksi määriteltiin Hämeenlinnan yksikön koko henkilökohtaisen avun palvelussa keskeisesti toimiva henkilöstö, jotta saatiin mahdollisimman hyvä näkemys henkilökohtaisen avun toiminnasta tutkittavassa yksikössä. Haastateltavia oli yhteensä viisi, kaksi esihenkilöä sekä kolme henkilökohtaista avustajaa. Haastateltavien lisäksi Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisessa avussa työskenteli kaksi osa-aikaista henkilökohtaista avustajaa, jotka päädyttiin jättämään haastattelun ulkopuolelle, koska he työskentelivät henkilökohtaisen avun parissa vain satunnaisesti osa-aikaisesti.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää henkilökohtaisen avun olemassa olevaa palvelukokonaisuutta sekä nykyisiä toimintatapoja ja mahdollisia kehittämistarpeita Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli karottaa sellaisia kehittämisen painopisteitä ja toimintamalleja, joita voidaan soveltaa henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuuden kehittämisessä Kuurojen Palvelusäätiön eri yksiköissä myös muualla Suomessa. Tutkimuksen kannalta oli oleellista kerätä tietoa henkilöiltä, jotka työskentelivät henkilökohtaisen avun työkentässä ja palvelun tarjoamiseen liittyvien prosessien parissa. Työn kehittämisenäkökulman takia oli tärkeää saada tietoa eri näkökulmista, ja siten haastatteluihin valittiin mukaan henkilöt, jotka työskentelivät eri ammattiryhmissä ja tehtävissä henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuuteen nähden.

Tutkimuksen toteutustavaksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelua voidaan kuvata eräänlaiseksi keskusteluksi, joka tapahtuu kuitenkin tutkijan sanelemia ehtojen mukaisesti. Teemahaastattelussa tutkija määrittelee ennalta harkittujen kysymysten avulla mitä ja millaisia asioita hän haluaa haastattelun osallistuvalla henki-

löltä selvittää. Teemahaastattelu on siis eräänlainen tutkimustilanne, jossa tutkija selvittää häntä kiinnostavat asiat vuorovaikutuksessa haastattelun osallistujan kanssa. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2015, 27-28.)

Tutkimusmenetelmä tarkentui ja lopulliseksi haastattelutyyppiä valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu. Puolistrukturoitu teemahaastattelu on menetelmä, jossa esitetään samat tai lähes samanlaiset kysymykset aina samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa voidaan joissain tapauksissa vaihdella kysymysten esittämisjärjestystä. Osittain strukturoitujen haastattelujen toteutuksesta ei ole olemassa täysin yhtenäistä määritelmää. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

7.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus

Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisessa avussa työskenteli tutkimuksen teko aikana yhteensä seitsemän työntekijää eli viisi henkilökohtaista avustajaa sekä kaksi esihenkilöä. Henkilökohtaisista avustajista kaksi oli vakituisia kokoaikaisessa työsuhteessa olevia lähihoitajatutkinnon omaavia työntekijöitä ja kolme avustajaa oli osa-aikaisissa työsuhteissa, esihenkilöt olivat vakituisissa työsuhteissa.

Tutkimuksessa päädyttiin haastattelemaan kaikkia vakituisia kokoaikaisia työntekijöitä sekä yhtä osa-aikaista työntekijää, jonka esihaastattelun perusteella tiedettiin työskentelevän pääsääntöisesti henkilökohtaisen avun parissa opinnäytetyön teko vaiheessa. Haastateltavaksi valittiin pääsääntöisesti henkilökohtaisen avun parissa työskentelevät työntekijät mahdollisimman luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi. Haastateltavista kolme oli henkilökohtaista apua käytännön tasolla toteuttavia työntekijöitä sekä kaksi esihenkilöasemassa olevia henkilöitä, jotka koordinoivat henkilökohtaista apua.

Haastattelut olivat kestoiltaan 25-51 minuuttia ja yhteensä haastatteluaineistoa oli 204 minuuttia. Aineisto litteroitiin molempien opinnäytetyön tekijöiden toimesta, peruslitterointina Microsoftin Word -ohjelmaan ja yhteensä litteroitua aineistoa oli 30 sivua.

Tutkimustehtävien pohjalta laadittiin teemahaastattelurunko (liite 1)., Tutkimustehtäviä olivat mitkä ovat Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun järjestämisen vahvuudet ja haasteet sekä miten Kuurojen Palvelusäätiön henkilökohtaisen avun järjestämisen toteuttamista tulisi jatkossa kehittää.

7.3 Teemahaastattelut

Haastattelututkimukseen osallistui henkilökohtaisen avun parissa työskenteleviä henkilöitä Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksiköstä. Haastateltavat olivat osa hallinnollisessa roolissa tai operatiivisen työn johtamistehtävissä ja osa käytännönlaheisessa operatiivisessa työssä asiakkaiden henkilökohtaisina avustajina. Käytännön haastattelujen toteutuksessa tarkat työnimikkeet on häivytetty luvatus anonymiteetin tukemiseksi ja vastaajat nimetty työroolin mukaan kuitenkin häivyttäen tarkat henkilön ammattitiedot. Lainauksien yhteydessä kuitenkin säilytettiin tieto haastateltavan työroolin asemasta organisaatiossa. Haastatteluaineiston käsittelyn kannalta koettiin tärkeänä hahmottaa erilaisten vastausten ja vastaajan työroolin kautta syntyvän tulokulman suhde.

Haastattelut toteutettiin 19.3.2020 videoyhteyden avulla käyttäen Zoom -ohjelmaa. Haastattelujen toetutustavasta, aikataulusta ja arvioidusta kestosta sovittiin etukäteen sähköpostitse haastatteluun osallistuvien kanssa. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastattelun tekoprosessiin saatiin suullinen lupa Kuurojen Palvelusäätiöltä sekä haastatteluihin osallistuneilta henkilöiltä.

Teemahaastattelun kysymykset muotoiltiin temaattisesti. Temaattisella muotoilulla tarkoitetaan kysymystyyppiä, jonka tarkoitus on ohjata haastateltavien fokusta haastattelun pääaiheeseen (Hirsijärvi & Hurme. 2000, 105).

Kysymykset muotoiltiin Hirsijärvi & Hurmeen (2000, 106) esittämän pääjaottelun mukaisesti: tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Teemahaastattelun rakennusvaiheessa keskityttiin painottamaan tosiasiakysymyksiä. Kysymystyyppien muotoutuminen tapahtui lopullisesti vasta haastattelussa haastateltavien tuodessa esiin omat

taustatiedot eri aiheista ja perustelut esimerkiksi haastattelussa kysytyihin numeraalisiin asioihin. Osa haastateltavista pystyi perustelemaan vastauksensa tiedolla ja osa kertoi vastauksen perustuvan tuntemukseen tai summittaiseen arvioon. Nämä vastaustenperustelut pyrittiin ottamaan huomioon aineiston analysointivaiheessa.

Teemahaastattelujen eteneminen

Haastattelut toteutettiin videoyhteyden välityksellä. Haastattelujen aikaan voimassa oli covid -19 pandemian ehkäisemiseksi voimaan astuneet rajoitukset, eikä paikan päällä yksikössä voitu toteuttaa tutkimushaastatteluja. Videonauhoitetta käytettiin vuorovaikutuksen lisäämiseksi haastateltavien ja haastattelijan välillä. Videoyhteyden avulla pyrittiin simuloimaan kasvokkain syntyvän tapaamisen kaltaista vuorovaikutusta. Kaikki haastatteluajat oli varattu samalle päivälle, jotta haastattelurunko pystyttiin toistamaan mahdollisimman samanlaisena.

Haastattelun alussa käytiin läpi tilanteeseen syntyneet roolit ja osapuolten esittelyt. Rooleja tilanteessa oli haastattelijan rooli, teknisen nauhoitteen tekijän rooli sekä haastateltavan rooli. Haastattelujen aluksi varmistettiin osallistujalta vielä suullisesti lupa nauhoitteelle. Haastattelun aluksi käytiin myös läpi haastattelumateriaalien käyttötarkoitus sekä haastateltavien anonymiteetti tutkimuksen yhteydessä. Ennen haastattelujen alkua varmistettiin vielä, että haastateltavilla on tiedossa tutkimusotoksen koko. Lisäksi tuotiin tiedoksi, että haastatteluja ei tulla julkaisemaan kokonaisuutena, mutta haastattelusta voidaan kuitenkin käyttää osia tutkimuslöydösten perusteluun.

7.4 Analyysimenetelmät

Aineiston analyysi liittyy järjestelmällisen haastattelututkimuksen aineiston käsittelyyn. Analyysiä edeltää aineiston luokitteluvaihe. Luokitteluvaiheessa kerättyyn haastattelumateriaaliin on tärkeää tutustua huolellisesti. Vasta aineiston tuntemisen kautta pystyy analysoimaan haastattelun kautta tutkimukseen kerättyä aineistoa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelman ja aineiston välille syntyy eräänlainen

dialogi, jonka kautta tutkimus muotoutuu. Aineiston käsittelytapa on osa prosessia ja määrittää paljon millainen suhde tutkijalla syntyy aineistoon ja sitä kautta tutkimukseen. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2010, 12-13.)

Teemahaastattelun kautta kerätyt vastaukset käsiteltiin litteroimalla haastattelut. Aineisto litteroitiin peruslitterointina. Peruslitteroinnilla tarkoitetaan käsittelytapaa, jossa haastattelut kirjattiin ylös sanatakkasti jättäen kuitenkin pois äännähdykset ja täytesanat. (Kvalitatiivisen datan käsittely, 2021.)

Litteroinnin jälkeen aineistoa käytiin läpi ja koodattiin eri teemojen alle väreihin perustuvan menetelmän avulla. Teemojen pohjana käytettiin haastattelukysymysten teemoja. Aineistosta nousi myös uusia teemoja, jotka nostettiin haastattelukysymysten teemojen rinnalle. Esimerkki havainnollistamaan aineiston analyysia taulukossa 1.

	Aineistokatkelmä	Ryhmittely kokonaisuuksiksi
Teema 1 Tutkimustehtävä 1	<i>Avustuksen tarpeet on hyvin erilaisia ja <u>mun</u> mielestä se asiakas pystyy itse kaikista parhaiten määrittää sen avustajan kenen kanssa hän toimii. Jos ei ole kyse ammatillisesta henkilökohtaisesta avusta voi asiakas valita itse avustajan ja me varmistamme että asiat toimii ja asiat toimii asiakkaan kannalta turvallisesta. - Esihenkilö B</i>	Henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestämisen kuvaus
Teema 2 Tutkimustehtävä 1	<i>Kyllä <u>mä</u> näkisin, että työsuhteet on pitkiä tai toisaalta kun opiskelijat valmistuu niin silloin voi loppua se työskentely. Vaihtelevasti ja näkisin, että työntekijän elämäntilanteesta riippuu se kuinka pitkä se työsuhde on. - esihenkilö B</i>	Henkilökohtaisen avun henkilöstö
Teema 3 Tutkimustehtävä 1	<i>"Joskus joutuu vähän jarruttelemaan, että meillä ei <u>oo</u> henkilöitä niin ei voida <u>rueta</u> tekemään. Että se on vähän sääli."-esihenkilö A</i>	Henkilökohtaisen avun koordinoitiin käytettävä resurssi
Teema 4 Tutkimustehtävä 2	<i>No se perehdyttäminen on sellainen että palvelutalon puolella se muun henkilöstön perehdyttäminen on hyvällä tasolla, toki aina voi parantaa. Se henkilökohtaisen avun perehdyttäminen on sellainen mihin pitäisi kiinnittää huomiota. Se kun on kasvanut, sanotaan 2 vuoden sisällä. Aikaisemmin sitä ei palvelutalon ulkopuolella edes myönnetty mutta nyt se on muutaman vuoden sisällä kasvanut, ainakin täällä Hämeenlinnassa.- esihenkilö A</i>	Henkilökohtaisen avun toteuttamisen vauvuudet ja haasteet
Teema 5 Tutkimustehtävä 1	<i>Tällä hetkellä henkilökohtaisessa avussa työskentelee kaksi lähihoitajaa, yksi hoiva-avustaja, yksi tulkkiopiskelija yksi nuorisotyön ohjaajaopiskelija. Kaksi lähihoitajaa on meillä täysiaikaisessa työsuhteessa. Nämä kaks lähihoitajaa tekee ammatillista henkilökohtaista apua.-esihenkilö A</i>	Henkilökohtaisen avun työntekijäpoolin koostumus
Teema 6 Tutkimustehtävä 2	<i>Kun on monesta kunnasta eri asiakkaita niin sen lain tulkinta on vähän erilaista eri puolilla Suomea. Osa saa automaattisesti heti (ammatillista henkilökohtaista apua), mutta osan kunnista kanssa pitää neuvotella ja sanotaan lopulta, että ei myönnetä . Kuitenkin pitäisi olla subjektiivisesti niin silti se on jotenkin niin, että kunnat tulkitsee lakia aika erilailla -esihenkilö B</i>	Ulkoisten tekijöiden vaikutus henkilökohtaisen avun järjestämiseen

Taulukko 1. Esimerkki aineiston analyysistä

Aineiston teemoittelun jälkeen käytiin aineistoa läpi, peilaten aineiston kautta nousseita asiasisältöjä ja niistä luotiin tiivistelmäkokoelmia selkeyttämään tutkittavia prosesseja ja niiden kuvausta tutkimuksessa. Tiivistelmien tukena käytettiin havainnollistavia aitoja sitaatteja tutkimushaastattelusta.

8 Tulokset

8.1 Henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestämisen kuvaus

Tutkimuksen kohteena oli Kuurojen Palvelusätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestäminen. Hämeenlinnan yksikön työntekijät toteuttivat henkilökohtaisen avun palvelua asumispalveluyksikkö Sampolan asukkaille sekä eri puolilla Hämeenlinnaa asuville asiakkaille.

Tutkittavien mukaan henkilökohtaisen avun tilaus yksikössä perustui asiakkaan todelliseen tarpeeseen. Tarve perustui haluun ja oikeuteen olla osa yhteiskuntaa ja kyetä osallistumaan sekä täyttämään erilaisia sosiaalisia tarpeita ja haluja. Tarve perustui myös tarpeeseen täyttää erilaisia yhteiskunnan määrittämiä tehtäviä. Vammaisen henkilö ei ilman apua aina pysty näitä velvollisuuksia tai haluja toteuttamaan ja silloin hän on oikeutettu henkilökohtaiseen apuun.

Kaikki tutkittavat kuvasivat, että henkilökohtaisen avun tarpeen ilmaisi joko asiakas itse, asiakkaan omaiset tai häntä hoitava taho. Palvelutarpeen ilmaisu saattoi olla myös yhteistyötä näiden tahojen välillä. Palvelutarpeen ilmaisun jälkeen, tarve kuvattiin osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa, joka laadittiin yhteistyössä asiakkaan asuin-kuntaa edustavan tahon kanssa. Tässä prosessin vaiheessa havaittiin haastattelututkimuksen perusteella eroavaisuuksia. Osa kunnista vaikutti luottavan hyvin vahvasti asiakkaan tai häntä edustavan tahon arvioon avuntarpeesta ja osa kunnista taas oli varovaisempi ja tarvetta oli perusteltava laajemmin. Tällöin avun saanti oli vaarassa viivästyä tai jäädä puutteelliseksi. Tämä palvelun järjestämisen vaihe asetti asiakkaat eriarvoiseen asemaan ja pahimmassa tapauksessa asiakas jäi ilman lain takaamaa

henkilökohtaista apua. Järjestelmällistä tai laajamittaista ongelmaa asian tiimoilta ei haastattelujen perusteella ilmennyt. Tiedon kulku, kuntien organisaatioiden erilaisuus sekä yksittäisten ammattilaisten tapa käsitellä informaatiota, vaikutti olevan vahvasti syynä henkilökohtaisen avun saatavuuden määrään tai tarvittavien avustajatuntien lisäyksen toteutumiseen.

Avustuksen tarpeet on hyvin erilaisia ja mun mielestä se asiakas pystyy itse kaikista parhaiten määrittää sen avustajan kenen kanssa hän toimii. Jos ei ole kyse ammatillisesta henkilökohtaisesta avusta voi asiakas valita itse avustajan ja me varmistamme että asiat toimii ja asiat toimii asiakkaan kannalta turvallisesta. -Esihenkilö B

Kuurojen Palvelusäätiöllä henkilökohtaisen avun prosessin käynnistymisen, tuntien suunnittelun ja toteutuksen kohdalla korostui vahvasti asiakkaan oma toimijuus ja sen tukeminen. Henkilökohtaisen avun tarpeiden ja tunteista tehtyjen kuntapäätösten tiedoksi antaminen työtä toteuttavalle henkilöstölle nähtiin toimivan hyvin.

Se on musta täällä niin selkeää täällä meillä, että kun se henkilökohtaisen avun päätös ja tarve tulee tänne meille esimieheltä ja se pallo tulee meille ja me aletaan asiakkaan kanssa suunnitella ja miettiä mitä me tehdään niiden tuntien aikana. Se on sellaista vuorovaikutusta kaikkien kanssa ja se menee sillei sitten eteenpäin. – Avustaja A

Tarve henkilökohtaiselle avulle tai avustustuntien lisäämiselle havaittiin usein asiakkaan omasta toiveesta, asumisyksikön henkilöstön toimesta tai asiakkaan lähipiirissä. Henkilökohtaisen avun tarve kirjattiin palvelusuunnitelmaan, jossa kävi ilmi henkilön avuntarve. Päätöstä ammatillisen henkilökohtaisen avun myöntämisestä haettiin asiakkaan kotikunnasta. Kun päätös saatiin, aloitettiin rekrytointiprosessi, joka mahdollisesti tarkoitti lisätuntien tarjoamista olemassa oleville työntekijöille tai uusien avustajien palkkaamista.

Tunnit täytetään tällä hetkellä minun käsittääkseni melko hyvin paitsi ei ihan ihan kaikkia. Ei ole pystytty niitä täysin tekemään kun ei ole ajallisesti keretty tai on sitten tullut asiakkaan taholta peruuntumisia tai siirtoja. Kyllä mä luulen, että meillä on aika hyvä se käyttöaste, että varmaan ehkä sanotaan ehkä tommonen 80% voitaisiinko kaikista kaikista tunteista niinku tehdä mitä meille on nyt niinku an-

nettu tällä hetkellä. Meille tulee koko aika lisää väkeä. Meillähän on sitten muitakin asiakkaita kuvaan pelkästään henkilökohtaisen avun asiakkaita että meillä on sitten myöskin tuki asiakkaita ja kotipalvelu asiakkaita niin se niinkuin rajoittaa kun joskus tulee muutoksia aikatauluun. Meidän täytyy sitten vähän siirrellä ja sovotella aivan joo että se ei ole yksistään tämä henkilökohtainen apu mitä me annetaan vaan meillä on myöskin paljon muita muita tapoja niinkun antaa tukea asiakkaille. -avustaja A

Myönnettyjen henkilökohtaisen avun tuntien täyttöasteen osalta nousi esiin erilaisia tilanteita. Henkilökohtaisen avun tuntien täyttöaste ei ollut täysin kenenkään haastateltavan tiedossa. Tuntien täyttöasteen arveltiin olevan hyvä, mutta samaan aikaan kävi myös ilmi, että tunteja jäi tekemättä erityisesti vapaa-ajan henkilökohtaisen avun osalta. Joskus avustustunnit jäivät käyttämättä asiakkaasta johtuvista syistä, mutta välillä myönnettyjä avustustunteja jäi käyttämättä myös resurssisyistä.

Täyttöaste vaihtelee henkilökohtaisen avun tuntien osalta ja osan kanssa toteutuu 100% mutta osan kohdalla 50% että se riippuu asiakkaista ja se mitä ollaan sovittu toteutuu. -esihenkilö B

8.2 Henkilökohtaisen avun henkilöstö

Henkilökohtaiseen apuun käytettävissä oleva henkilöstöresurssi yksikössä vaihteli. Käytettävissä oleva resurssi määrittyi paitsi henkilökohtaisen apuun erityisesti rekrytoidun henkilöstön määrän, myös Sampolan asumispalveluyksikön resurssin mukaan. Varsinaisesti henkilökohtaisen avun käytännön työssä työskenteli haastattelujen tekovaiheessa kaksi koko-aikaista ja kolme osa-aikaista avustajaa. Haastateltavien kommentteissa kuitenkin nousi esiin, että akuuteissa tilanteissa henkilökohtaisen avun työntekijät työskentelivät myös palvelutalon puolella sekä vastaavasti palvelutalosta tultiin henkilökohtaisen avun puolelle tekemään välttämättömiä akuutteja ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun liittyviä tehtäviä tarvittaessa.

Henkilöstön perehdyttämisellä ja vahvalla alulla, sekä tietynlaisella proaktiivisella rohkeaksi kuvatulla työotteella, koettiin olevan iso rooli työsuhteen alussa. Myös henkilökemiat avustajan ja avustettavan välillä nousivat esiin rekrytointiprosessissa ja työsuhteen alussa.

Perehdyttäminen on sellainen siinä alussa, että sillä on iso rooli. Sitä avustajaa pystytään alussa perehdyttämään asiakkaan asioihin ja luodaan siihen sellainen hyvä alku, jotta se lähtee hyvin menemään. Ja se on sitten siltä avustajalta myös sellaista rohkeutta mitä se vaatii ja sitten siinä alussa pitää olla myös itse aktiivinen ja tarttua asioihin. -esihenkilö A

Hämeenlinnan yksikön osalta henkilökohtaisten avustajien työsuhteiden koettiin olevan pääasiallisesti pitkiä. Henkilöstön vaihtuvuuteen liittyvien tilanteiden nähtiin johdettavan lähinnä opiskelevien osa-aikaisten työntekijöiden valmistumisesta ja siirtymisestä koulutusta vastaaviin työtehtäviin tai elämäntilanteen muusta muutoksesta.

Kyllä mä näkisin, että työsuhteet on pitkiä tai toisaalta kun opiskelijat valmistuu niin silloin voi loppua se työskentely. Vaihtelevasti ja näkisin, että työntekijän elämäntilanteesta riippuu se kuinka pitkä se työsuhde on. -esihenkilö B

Työsuhteiden pitkä kesto ja henkilöstön pysyvyys nähtiin keskeisenä asiana myös työn laadun ylläpitämisen ja inhimillisen asiakaslähtöisen työotteen kannalta. Henkilöstörakenteen pysyvyyden koettiin edistävän asiakkaan etua ja tyytyväisyyttä henkilökohtaisen avun palvelussa.

Itse ajattelisin niin että mitä pidempään ollaan aina sen yhden asiakkaan kun me joittenkin kanssa ollaan ihan vuosikaudet. Että se olisi niin kun hyvä että siinä pysyisi ne samat ihmiset tietysti siinä elämässä. Nytkin vaikka ite on ollut aika vähän aikaa niin tottakai niistä asiakkaista tulee tosi läheisiä ja niiden asioista tietää paljon koska joillain ei ole ollenkaan mitään omaisia eikä semmoisia ja me ollaan ainoat ihmiset kenen kanssa ollaan enemmän tekemisissä ja tietää heidän elämästään paljon. Mitä pitempään se työsuhde niin kuin olisi niin se on aina parempi asiakkaan kannalta. -avustaja B

8.3 Henkilökohtaisen avun koordinointiin käytettävä resurssi

Hämeenlinnan yksikössä rekrytointiprosessista vastasi pääosin kaksi esihenkilöä, joiden vastuulla oli huolehtia työntekijäresurssin riittävydestä ja reagoida työntekijätarpeisiin. Henkilöstö Hämeenlinnan yksikössä koostui kokoaikaisista ja osa-aikaisista työntekijöistä. Henkilökohtaisen avun tehtävissä työskenteli haastattelututkimuksen

toteutushetkellä kaksi kokoaikaista lähihoitajakoulutuksen suorittanutta viittomakielentaitoista avustajaa. Henkilökohtaisen avun työntekijäpoolissa kerrottiin olevan myös vaihteleva määrä osa-aikaisia työntekijöitä, joista osa työskenteli myös yksión yhteydessä olevassa palvelutalossa. Rekrytoinnin kuvattiin olevan tarveperusteista, eikä selkää kaavaa tai suunnitelmallisuutta rekrytointiprosessien suhteen voitu vahvistaa.

Jos on tarvetta niin sitten sitä rekrytointia suoritetaan. Käytännössä meillä on ollut opiskelijoita, jotka osaa viittoa tai ei osaa viittoa, koska meillä on täällä Hämeenlinnassa henkilökohtaisen avun piirissä myös asiakkaita jotka ei ole viittomakielisiä. Sitten on meillä on tällä hetkellä kaksi täysipäiväistä työntekijää, jotka tekevät ammatillista henkilökohtaista apua ja henkilökohtaista apua. Meillä on myös muutamia niitä tuntityöntekijöitä, jotka ottaa vastuulleen joitain asiakkaita. Kyllähän se rekrytointi on aina sitä, että olisi hyvä että on sitä kokopäivätyötä tarjolla vaikka jotkut saattavat esimerkiksi oman elämäntilanteen takia tehdä vähemmänkin.-esihenkilö A

Henkilökohtaisen avun tunnint koordinoitiin vastaavan ohjaajan toimesta, joka oli toinen haastateltavista esihenkilöistä, ensisijaisesti lisäämällä tunteja osa-aikaisille henkilökohtaisen avun työntekijöille. Laajaa työntekijäpoolia henkilökohtaisessa avussa ei ollut, vaan palveluasumisen työntekijät tekivät myös henkilökohtaisen avun tunteja mahdollisuuksien mukaan. Asiakkailla ei ollut järjestelmällistä omien tuntien seurantarajestelmään, jonka avulla he itse olisivat olleet systemaattisesti perillä, kuinka paljon henkilökohtaisen avun tunteja heillä oli käytettävissä.

Koordinointia nähtiin haastattelujen perusteella olevan kahta tasoa, eli esihenkilöiden taholta tulevaa asiakkaiden päätöksiin sekä henkilöstön työsopimukseen perustuva koordinointia, jonka painopiste oli uusissa henkilökohtaisen avun asiakkaissa sekä isommissa muutostilanteissa. Lisäksi nähtiin henkilökohtaisen avun henkilöstön itse tuottamaa koordinointityötä, joka liittyi vahvasti arkityön akuutteihin tilanteisiin sekä viikkosuunnitelmien tekoon ja työn operatiiviseen organisointiin.

Pääosin se on sitten mulla ja sit mun työparilla, et niinkun me oikeestaan kaksistaan pääosin hoidetaan ne asiakkaat. He ottaa meihin yh-

teyttä, että meillä on molemmilla omat työpuhelimet sitten aina jompikumpi on töissä. Jos on jotain isompia juttuja niin on meidän esimiehiin ottaa yhteydessä. -avustaja B

Käytettävissä olevan henkilöstöresurssin osalta tilanne koettiin pääasiallisesti hyväksi. Odottamattomien äkillisten tilanteiden kohdalla, henkilöstöresurssit eivät kuitenkaan olleet riittäviä. Erityisesti ammatillista henkilökohtaista apua vaativissa tilanteissa toteuttavan henkilöstön resurssi ei koettu olevan riittävä. Haastattelujen perusteella henkilökohtaista apua toteuttavat vakituiset työntekijät tekivät käytännön arjessa työn organisointiin ja osittain myös koordinointiin liittyvää työtä. Asiakkaiden muuttuvista tilanteista ja mahdollisista henkilöstön poissaoloista johtuvat akuutit tilanteet pyrittiin ratkaisemaan henkilökohtaista apua tekevien työntekijöiden toimesta. Uusien asiakkaiden tuntien järjestäminen ja isommat muutokset asiakkaiden avustustunneissa kuvattiin hoidettavan esihenkilöiden koordinoinnin toimesta tai heidän avustuksellaan.

No tällä hetkellä aika hyvin joo, kun toi mun työpari oli yksin tässä aikaisemmin. Nyt meitä on kaks niin saadaan aika hyvin toteutettua ne tunnit tällä kyllä hetkellä joo. Toki sit jos tulee sairaslomia tai sillei niin on pakko vähän nipistää niistä tunteista niin sitten ei välttämättä toteudu ne kaikki tunnit jotka on asiakkaalle myönnetty -avustaja B

Tuntien toteutumisen osalta erityisesti asiakkaille myönnettyjen vapaa-ajan tuntien käyttö olisi voinut olla haastateltujen mukaan tehokkaampaa, jos sopivia viittomakielisiä avustajia olisi ollut enemmän ja monipuolisemmin rekrytoituna.

”Joskus joutuu vähän jarruttelemaan, että meillä ei oo henkilöitä niin ei voida rueta tekemään. Että se on vähän sääli.”-esihenkilö A

Kirjausten osalta yksikössä oli käytössä ohjelmisto, mihin kirjattiin lakisääteisten terveydenhuollon kirjauskäytänteiden mukaisesti asiakkaiden asioita. Lisäksi ohjelmaan kirjattiin tehdyt henkilökohtaisen avun avustustunnit ja laskutettiin ne kunnilta kirjausten perusteella. Henkilökohtaisen avun organisoinnissa oli kuitenkin käytössä myös paperikalenterit, jota käytettiin arkityön tukena.

Meillä on siis ihan tommonen DomaCare koko säätöjärjestelmä niin sinne laitetaan ne tunnit ja kun lähetään asiakkaalle niin ne tulee ihan minuutilleen ne tunnit sinne. Sieltä pystyy sitten seuraamaan monta tuntia on mennyt, se on tosi hyvä. -avustaja B

Meitä on tällä hetkellä kaks töissä tässä kotipalvelussa kokoaikaisesti ja meillä on ihan sellainen perus kalenteri mihin me ollaan laitettu joka päivälle että mihin asiakkaalle me mennään ja kauan me siellä ollaan. Ja sitten on puhelimessa sellainen sovellus mikä avataan kun mennään asiakkaan luo ja sitten rapsataan kun lähetään sieltä. Pääosin on niinkun peruspäivät kun mennään tietyille asiakkaille. Sit jos tulee sellanen päivä että ei ole niin paljon niitä asiakkaita voidaan tehdä näitä Sampolan omia asiakkaita, viedä ulos ja sel-laista -avustaja B

8.4 Henkilökohtaisen avun toteuttamisen vahvuudet ja haasteet

Henkilökohtaisen avun prosessin vahvuudet

Tutkimushaastattelun kohteena olevan Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun kohdalta nousi esiin, että Hämeenlinna kotikuntanaan olevilla asiakkailla henkilökohtaisen avun tuntien myöntäminen toimi hyvin ja avustuspäätökset oli sisällöltään asiakaslähtöisiä. Haastateltavien mukaan avustustuntien myönnetty määrä oli pääosin riittävä ja joustava ja määrä mukaili asiakkaan tarvetta, tilannetta ja toivetta. Täyttöprosentin koettiin olevan hyvä, ottaen huomioon asiakkaiden arjessa tapahtuvat muutokset sekä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta lähtevä halu henkilökohtaisen avun hyödyntämiseen. Yllä esimerkkinä käytetyn Hämeenlinnan kaupungin tapa myöntää tunteja joustavasti, koettiin olevan hyvä ja luonteeltaan asiakkaan tarvetta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukeva tapa.

Hämeenlinnan kaupungin kanssa on sovittu, että me tehdään asiakkaan tarpeen mukaan joustavasti ja laskutetaan tietysti vain tehdyt tunnit. Jos jollain ihmisillä on tarve ja tulee vaikka isompi terveydenhuoltoon liittyvä tarve tunteja menee enemmän.-esihenkilö B

No kyllä mä sanoisin, että sanotaan näin, että jos me tehtäisiin kaikki tunnit mitä esimerkiksi Hämeenlinnan kaupunki on meille myöntänyt niin, sehän esimerkiksi on myöntänyt meille esimerkiksi enemmän tunteja mitä me tehdään koska tilanteet muuttuu ja asiakas voi tarvita

*enemmän apua kuin mitä hänelle on myönnetty. Niin meillä on siinä sit-
ten joustonvaraa, että meidän ei tarvitse alkaa joka kerta soittamaan ja
kysymään että nyt tarvitaan lisätunteja, vaan siinä toimii se että siinä
asiakkaan kanssa sovitaan se asia. -esihenkilö A*

Vahvuutena henkilökohtaisen avun järjestämisen suhteen Hämeenlinnan yksikössä koettiin suhteellisen nopea reagointi asiakkaiden tarpeisiin. Sopivan henkilökohtai- sen avustajan löytäminen asiakkaalle kuitenkin nähtiin osin haasteena. Nykyinen henkilökohtaisen avun henkilöstö nähtiin vahvuutena ja heidän ammattitaitoa ja si- toutumista arvostettiin esihenkilöiden taholta.

*Vahvuudet, no se että mun mielestä me aika nopeasti pystytään vastaa-
maan niihin tarpeisiin, että se me voidaan aika nopsasti tehdä. Haaste
on sitten niinkun se että löydetään se sopiva ihminen sitä tekemään. Sil-
lon kun on niin pitää painaa päälle ja hyvä näin mutta silloin se löytämi-
nen uuden henkilön ja että ne ihmiset on sitoutuneita ja tykkää tehdä
sitä tehtävää. Ja siinä perehdytyksessä se on myös sellainen missä on
aina parantamisen varaa, että jos mennään nopealla aikataululla niin
perehdyttämiseen ei ole niin paljon aikaa. -esihenkilö A*

*Vahvuudet meillä on että meillä on aika osaava ja joustava henkilö-
kunta henkilökohtaista apua tekemässä. -esihenkilö B*

Henkilökohtaisen avun kehittämisen koettiin jääneen hieman muiden toimintojen ke- hittämisen varjoon. Henkilökohtaisen avun kehittäminen koettiin kuitenkin tärkeänä ja henkilökohtaisen apu tunnistettiin kasvavaksi toiminnan osa-alueeksi, johon jat- kossa voitaisi keskittää enemmän kehitysresurssia.

*Siinä on niin monenlaista palvelua mitä meillä tuossa on ja me ollaan
keskitytty niihin kaikkiin. Toisaalta se on hyvä asia, että meillä on se
koko repertuaari siinä mutta siinä siihen henkilökohtaiseen apuun olisi
joku enemmän keskittynyt olisi se, koska se on kuitenkin semmoinen ala
mikä kasvaa tällä hetkellä. -esihenkilö B*

Kokeneen henkilöstön lisäksi vakiintuneet toimintatavat ja organisaation vuosien ko- kemus toiminnan järjestelmäisestä sekä viittomakielisestä asiakasryhmästä nähtiin vahvuutena. Yksikön pienehkö koko sekä hyvä sijainti koettiin myös vahvuutena pal- velun järjestämisen suhteen.

Varmaan tota henkkarihommaa on tehty jo sen verran täällä ja pieni kaupunki kun Hämeenlinna on, niin kaikki homma on tullut aika selväksi ja toimii hyvin. -avustaja C

Henkilökohtaisen avun prosessin haasteet

Toiminnan kehittämisen osalta henkilökohtaisen avun suhteen, nousi vahvasti esiin työsuhteen alun perehdyttäminen. Henkilökohtaisen avun tuntien määrän lisääntyessä, perehdytyskertoja ja tarpeita nähtiin nousevan tiheämmin. Avustustuntien määrän lisääntyessä, nähtiin myös laadun sekä suunnitelmallisuuden nousevan tärkeään rooliin työsuhteiden onnistumisen ja tuntien toimitusvarmuuden näkökulmasta.

*Poissaolot ja sairastumiset on yksi haaste, mun pitää sitten rueta sump-
limaan sitten mitä tehdään minäkin päivänä. Pitää alkaa muokkaa-
maan sitä viikkoaikataulua, että saisin kaikki tehtyä. Ja ehkä sitten
mahdollisesti minun pitää pyytää esimieltä apua niitten töitten tekemi-
seen, että hän sitten siirtää siihen jonkun tekemään niitä töitä mitä
minä en kerkeä sitten tekemään kun niitä töitä on aivan liian paljon. Sit-
ten jos asiakkaalla tulee joku poikkeustilanne vaikka sairastuminen,
loukkaantuminen se vaatii taas ihan eri tavalla resursseja, ihan eri ta-
valla käyntejä. Akuutit tilanteet muuttaa aina viikko-ohjelmaa jos tulee
niitä. Sillon pitää rueta sumplimaan taas, että mitä siirtää mihinkin ja
mitä tekee millonkin. -Avustaja A*

*No se perehdyttäminen on sellainen että palvelutalon puolella se muun
henkilöstön perehdyttäminen on hyvällä tasolla, toki aina voi parantaa.
Se henkilökohtaisen avun perehdyttäminen on sellainen mihin pitäisi
kiinnittää huomiota. Se kun on kasvanut, sanotaan 2 vuoden sisällä. Ai-
kaisemmin sitä ei palvelutalon ulkopuolella edes myönnetty mutta nyt
se on muutaman vuoden sisällä kasvanut, ainakin täällä Hämeenlin-
nassa.- esihenkilö A*

Haasteena henkilökohtaisen avun järjestämisessä nähtiin myös yhteisen suunnittelu-
ajan vähyyks sekä sen pohjalta syntyvä tilanne ennakoimattomuudesta ja työkalente-
rien liiallisesta täyttymisestä. Suunnittelutyötä jouduttiin paikoin tekemään kesken
työarjen ennakoimattomasti.

Haasteita on se, että me ei ehditä yhdessä käymään näitä juttuja sitten läpi. Ei ole sitä aikaa vielä löytynyt sit vielä kun keskitytään noihin asiakkaisiin ja et se aikaa riittä heille. Et semmonen et voitaisi yhdessä käydä vielä enemmän läpi. Sitä oo mietttinyt et jos tulee enemmän asiakkaita niin miten saadaan ne päivät järjesteltyä. Nytkin on aika semmosia täysiä päiviä. -avustaja B

Haasteena nousi myös esiin osin vahvuutenakin tunnistettu yhteistyö Sampolan palveluasumisen yksikön kanssa. Ammatillista henkilökohtaista apua tekevien kokoai-
kaisten työntekijöiden siirtäminen akuuteissa tilanteissa palvelutaloon hoitotyöhön, aiheutti haastetta henkilökohtaisen avun toteuttamiseen. Palvelutalon puolella tehdyt työtunnit olivat pois henkilökohtaisen avun työtunneista ja tästä syystä henkilökohtaisen avun viikkokalenteri toisinaan ruuhkautui ja aiheutti lisätyötä tuntien uudelleenorganisoinnin ja täyttymisten saralla. Kalenterin hetkittäisestä ruuhkautumisesta johtuvan kiireen koettiin myös vaikuttavan asiakkaan kanssa vietytyn ajan laatuun.

Kun me tehään kuitenkin tossa palvelutalon puolella noita viikonloppuja välillä ja sitten meillä on niitä vapaapäiviä viikolla. Siellä saattaa olla siten useampia asiakas et niitä on päällekkäin merkitty niitä käyntejä. Kun on yks vaan töissä et saataisi käytyä ne kaikki asiakkaan ja saataisi olla siellä asiakkaan luona rauhassa. - avustaja B

Tuntien toteutumisen suhteen nähtiin myös haasteita. Osa haastateltavista nosti vahvasti esiin, että joustaminen onnistui ja asiakkaan toiveita pystyttiin huomioimaan. Toisaalta kuitenkin nousi esiin, että varsinkin viittomakielisen henkilöstöressurin vähyyden vuoksi, varsinkin vapaa-ajan aktiviteetteihin myönnettyjä tunteja oli jouduttu siirtämään tai perumaan. Toisena syynä avustustuntien toteutumisen haasteille ja sille, ettei kaikkia myönnettyjä tunteja pystytty toteuttamaan, nähtiin koordinaation haasteet. Haastatteluissa tuli esiin, että tuntien toteutumatta jääminen nähtiin suorana kehityskohtena.

Myös se tuntien toteutuminen on asia mitä voisi kehittää, kun niitä aina jää pois jostain syystä ja se on se haaste, että jotenkin näilläkin resursseilla me pystyttäisi niitä tekemään enemmän. -esihenkilö B

Henkilökohtaisen avun toteuttamisen osalta ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun liittyvien tutkintokriteerien sekä viittomakielen osaamisvaatimuksen suhteen koettiin haastetta henkilöstön rekrytoinnissa. Haastattelun tekovaiheessa Suomessa oli käytössä tiukat covid-19 pandemiaan liittyvät rajoitukset, jotka nousivat myös haastatte- luissa esiin.

Yllätyksellisyys on, että jos tulee niinkun niin se on haaste jos tulee joku suurempi kokonaisuus Koronan myötä esimerkiksi se on vienyt meiltä siten että kaikki eivät halua henkilökohtaista apua sitten. Esimerkiksi meillä ensi viikolla joka päivä sairaalajuttu ja se olisi ollut haaste toteut- taa ne kaikki muut asiakkaiden tunnit koska on ne tietyt asiat jotka pi- tää hoitaa ja on pakko hoitaa on ne jotka liittyy terveydenhoitoon että ne asioinnit ulkopuolella eli ne kaupassakäynnit ja muut asiat olisi jou- tunut siitä vähän väistymään. Meillä on se viittomakielisyys ja sitä myötä ne henkilöt, jotka voivat toimia meidän avustajina on myös se haaste. -esihenkilö B

Myös vammaispalvelulain mukaisten palveluiden toteutukset saattoivat vaikuttaa häiritsevästi toisiinsa. Työtoimintaan liittyvän struktuurin koettiin hieman haittaavan henkilökohtaisen avun järjestämistä joustavasti.

Jos on vaikka joku tapahtuma tiettyyn aikaan niin ei pysty lähtemään silloin, kun lähtökohta on että asiakkaan työpäivän jälkeen tehdään ne asiat- avustaja C

8.5 Henkilökohtaisen avun työntekijäpoolin koostumus

Henkilökohtaisessa avussa työskentelevät lähihoitajat priorisoivat osin ammatillista henkilökohtaista apua, koska usein ammatillisen henkilökohtaisen avun tilanteet oli- vat akuutteja. Osa-aikaiset työntekijät eivät välttämättä täyttäneet ammattitaitokri- teeriä, joten heitä ei siten voinut käyttää resurssina ammatillisen henkilökohtaisen avun tehtäviin.

Päätoimisesti henkilökohtaista apua tekevät ohjaajat voivat tehdä viittoma- kieliselle asiakasryhmälle sekä tavallista että ammatillista henkilökohtaista apua ja ne voivat olla vaikka lääkärikäyntejä. Ja me järjestellään se siten että apu toteutuu kuten se pitää koska kunnan kanssa täällä ollaan sovittu että näin voi tehdä. Ammatillista apua tekevien pitää olla lähihoitajakoulutuksen

käyneitä ja niitä ei voi muut tehdä, niin me aina muokataan yhdessä ohjaajien kanssa se tarpeen mukaan. -esihenkilö B

Asiakkaan vaativampaan avustamiseen, kuten terveydenhuollon käynteihin liittyvän ammatillisen henkilökohtaisen avun ammattitaitovaatimuksen vuoksi osa-aikaiset kouluttamattomat henkilökohtaisen avun työntekijät eivät käytännössä voineet vastata kaikkiin asiakkaiden tuntitarpeisiin. Lisäksi viittomakielen osaamisen ollessa keskeinen osaamisvaatimus henkilökohtaiselle avustajalle, syntyy tilanne, jossa ammatillisen henkilökohtaisen avun toteuttamiseen pätevä henkilö ei ole välttämättä kuitenkaan pätevä henkilö kommunikoimaan asiakkaan kielellä. Joten pätevä ammatillisen henkilökohtaisen avun antaja viittomakielisille asiakkaille olisi sekä lakisääteisen terveydenhuollon ammattihenkilön kriteerin täyttävä, että riittävän viittomakielentaidon omaava henkilö.

Tällä hetkellä henkilökohtaisessa avussa työskentelee kaksi lähihoitajaa, yksi hoiva-avustaja, yksi tulkkiopiskelija yksi nuorisotyön ohjaajaopiskelija. Kaksi lähihoitajaa on meillä täysiaikaisessa työsuhteessa. Nämä kaksi lähihoitajaa tekee ammatillista henkilökohtaista apua.-esihenkilö A

Me ollaan toisen avustajan kanssa tässä kotipalveluissa kokopäiväisesti ja sitten meillä on avustajia, jotka tekee niinkun tuntisopimuksella niin niitä on kolme. Mutta meillä on toisen avustajan kanssa ne asiakkaat, joilla me vaan käydään ja sitten on niitä kenellä käy myös nuo meidän tuntityöläiset. -avustaja B

8.6 Ulkoisten tekijöiden vaikutus henkilökohtaisen avun järjestämiseen

Kuntayhteistyön osalta osa kunnista vaikutti noudattavan lakia ja olevan hyvinkin joustavia tarvittavan avun myöntämisen suhteen. Osa kunnista kuitenkin vaikutti tulkitsevan tilanteita eri tavoin, jonka koettiin aiheuttavan haasteita henkilökohtaisen avun koordinoinnin ja järjestämisen kannalta sekä asiakkaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta.

Kun on monesta kunnasta eri asiakkaita niin sen lain tulkinta on vähän erilaista eri puolilla Suomea. Osa saa automaattisesti heti (ammatillista henkilökohtaista apua), mutta osan kunnista kanssa pitää neuvotella ja sanotaan lopulta, että ei myönnetä. Kuitenkin pitäisi olla subjektiivisesti niin silti se on jotenkin niin, että kunnat tulkitsee lakia aika erilailla -esihenkilö B

Kokemus kuntayhteistyöstä oli yksikössä pääosin hyvä ja se koettiin toimivaksi. Hämeenlinnan kaupungin kanssa tehtävä yhteistyö nousi usein esiin ja sen sujuvuus koettiin erittäin hyvänä asiana kaikkien haastateltavien osalta. Asiakkaiden avuntarpeiden muutoksissa sekä uusien asiakkaiden avuntarpeiden selvittämisen kohdalla haasteena koettiin kuitenkin kuntien yksilölliset ja vaihtuvat käytänteet henkilökohtaisen avun myöntämiskriteereiden suhteen.

Mun mielestä kuntayhteistyö toimii hyvin, että tuota sitten tietysti me aina silloin kun asiakas ilmoittaa tarpeesta niin sitten sen jälkeen me ollaan yhteydessä kuntaan. Meillä on 56 kuntaa sitten, että tuota meillä on muutakin kuin Hämeenlinalaisia tässä niin me ollaan aina kuntaan yhteydessä, jos tarve. Kunnissa on hyvin erilainen tapa käsitellä henkilökohtaista apua ja hyvin erilaiset vaatimukset siihen mitä henkilökohtaisen avun myöntäminen edellyttää, joillekin kunnille riittää että me esitetään se asiakkaan tarve ja esimerkiksi palvelusuunnitelma. Me tarkistetaan siinä yhteydessä ja sitten se yleensä on vastaus, että joo tähän menee oikein hyvin läpi, että tässä ei ole mitään. Sitten me tehdään kuntaan tarjous siitä että mitä meidän palvelu maksaa. Sitten meillä oli aikaisemmin oli myös silleen, että kunta halusi itse olla työnantajana ja se sitten vaatii taas paljon erilaisia erilaisia juttuja, mutta tällä hetkellä meillä ei semmoisia asiakkaita ole. Sitten kun me saadaan sovittua sen niin sitten sen jälkeen se ihan ihan siinä. -esihenkilö B

Henkilökohtaisen avun tunneissa koettiin tarvetta pienelle joustolle asiakkaan tilanteiden mukaan. Haastatteluissa kävi vahvasti ilmi asiakkaan toiveen ja tahdon kunnioittaminen tuntien järjestämisessä. Toisinaan asiakkaan toive saattoi myös olla, että osa tunneista jätetään käyttämättä.

9 Johtopäätökset

Tässä luvussa kuvataan johtopäätökset ja konkreettiset kehittämissuositukset tutkimuksen kohteena olevan Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun toteuttamisen näkökulmasta. Kehittämissuositukset henkilökohtaisen avun toiminnan ja järjestämisen kehittämiseksi ovat syntyneet tutkimushaastattelujen, tietoperustan sekä tulkintojen pohjalta.

9.1 Henkilökohtaisen avun toteuttamisen vahvuudet

Opinnäytetyön perusteella Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun prosessi toimii kokonaisuutena hyvin. Tutkimusmateriaalissa nousi vahvasti esiin Kuurojen Palvelusäätiön *esihenkilöiden arvostus henkilökohtaisen avun työntekijöiden ammattitaitoa kohtaan*. Henkilökohtaista apua toteuttavan henkilöstön osalta tutkimuksessa korostui *sitoutuminen laadukkaaseen asiakastyöhön sekä organisaation arvoihin*.

Vahvuutena Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan henkilökohtaista apua tuottavassa yksikössä nousi *luottamus yhteiseen tekemiseen, sitoutuminen asiakaslähtöiseen laadukkaaseen palvelutuotantoon sekä ammattitaidon arvostaminen*. Toimiva *kuntayhteistyö* erityisesti Hämeenlinnan kaupungin kanssa tunnistettiin vahvuudeksi.

Henkilökohtaisen avun prosessista tunnistettiin *useita vahvuuksia henkilöstöön sekä esihenkilöiden ja organisaation toimintaan liittyen*. Kehityskohteista havaittiin *työn koordinointiin liittyvässä organisoitumisessa, sekä henkilöstön sijoittelussa työvuoroihin*.

9.2 Henkilökohtaisen avun toteuttamisen kehittämiskohteet

Opinnäytetyön konkreettiset kehittämissuositukset perustuvat työn alussa esitettyihin tutkimustehtäviin, jotka olivat mitkä ovat Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan

yksikön henkilökohtaisen avun järjestämisen vahvuudet ja haasteet sekä miten Kuurojen Palvelusäätiön henkilökohtaisen avun järjestämisen toteuttamista tulisi jatkossa kehittää.

Opinnäytetyössä nousi henkilökohtaisen avun toteuttamisen kehittämistyön osalta useampia pieniä kohtia ja painopisteitä, jotka toistuivat eri haastateltavien puheessa ja joiden kehittämistarve mainittiin. Haastatteluissa nousi esiin, että *palvelun tasalaatuisuutta ja toimitusvarmuutta* olisi mahdollista parantaa. Erityisesti *rekrytoinnin suunnitelmallisuus, sekä akuuttien ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun liittyvien tarpeiden täyttämisen haasteet* nähtiin kehittämiskohteina.

Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikön henkilökohtaisen avun toteuttaminen ja järjestäminen piti tutkimuksen mukaan sisällään useampia tasoja. Erityisesti *henkilökohtaisen avun koordinointi näytti pirstaloituneen hieman*. Koordinointi jakautui esihenkilöiden tekemään sekä henkilökohtaisten avustajien tekemään koordinointiin. Esihenkilöiden tekemä koordinointityö painottui henkilökohtaisen avun palvelun aloitusvaiheeseen sekä asiakkaiden palveluntarpeissa tapahtuvien suurempien muutosten kautta syntyvien tarpeiden koordinointityöhön. Henkilökohtaisten avustajien työ sisälsi myös pienempää arkityön lomassa tapahtuvaa koordinointia. Arjen työssä tehtävä koordinointityö osin vaikutti sujuvoittavan prosessia, mutta myös lisäsi työtaakkaa ja kiireen tuntua työssä. Opinnäytetyössä nousi esiin *organisaation sisäisen järjestelmällisen ja säännöllisen viestinnän tarvetta*, vaikka kommunikaatio koettiin yleisesti ottaen olevan työyhteisössä hyvällä tasolla.

Opinnäytetyössä nousi viitteitä henkilökohtaisen avun henkilöstöresurssiin kohdistuvista ajoittaisista haasteista. Erityisesti *äkilliset asiakkaiden palveluntarpeissa tapahtuvat muutokset sekä henkilöstön poissaolotilanteet* aiheuttivat haastetta suunnitelmallisen työtteen ja tehokkaan ajankäytön näkökulmasta. Haastattelujen myötä korostui myös *ammatillisen henkilökohtaisen avun vaatimuksen vaikutus henkilöstön resurssointiin*.

Kehittämiskohteiden osalta sopivan henkilöstön löytämisen lisäksi keskiöön nousi nykyisen henkilöstön työvuorotus. Henkilökohtaisten avustajien palvelutalon puolella tekemät akuuteista puutoksista johtuvat työvuorot ruuhkauttivat henkilökohtaisen avun viikkokalenteria ja se koettiin haasteena. Muita haasteita koettiin haastateltavien mukaan olevan *henkilökohtaisen avun sijaisten vähäinen määrä sekä kuntien keskenään erilaiset perusteet henkilökohtaisen avun tuntien myöntämisperusteissa.*

Tutkimustulosten perusteella nousi kehittämissuhteita toimeksiantajalle. *Ensimmäinen kehittämissuhteus* liittyy osaavan henkilöstön määrän vahvistamiseen. Erityisesti palvelun tuottamista vahvistaisi jatkossa *osaavan henkilöstön laajempi saatavuus ja varsinkin ammatillisen henkilökohtaisen avun työntekijäpoolin kasvattaminen.* Myös palvelutalo Sampolan sijaispoolin kasvattaminen vahvistaisi henkilökohtaisen avun palvelun luotettavuutta, koska henkilökohtaisen avun työntekijät ovat joutuneet käymään varsinkin ruuhka-aikoina ja akuuttitilanteissa työvuoroissa myös palvelutalossa. Palvelutalossa tehdyt työvuorot ruuhkauttivat henkilökohtaisen avun kalenteria ja vaikuttivat tuntien toteutumismääriin. Oppilaitosyhteistyön vahvistamisella voitaisi myös saada työntekijäpooliin sijaisia sekä tulevia uusia ammattilaisia perehtymään alaan esimerkiksi vapaa-ajan henkilökohtaisen avun tuottamisen kautta.

Toinen kehittämissuhteus liittyy henkilökohtaisen avun koordinoinnin tehostamiseen. Haastatteluajankäytössä osalla asiakkaista jäi osittain heille myönnettyjä henkilökohtaisen avun tunteja käyttämättä, koska henkilöstöllä ei riittänyt aikaa henkilökohtaisen avun toteuttamiseen. Myös asiakkaiden akuutit tilanteet vaikuttivat suunniteltujen tuntien käyttämättä jäämiseen. Operatiivisten työntekijöiden yhteinen säännöllinen suunnittelu-aika sekä mahdollisten uusien työvälineiden ja sähköisten palveluiden maksimaalinen hyödyntäminen suunnitteluun ja koordinointiin vahvistaisi entisestään henkilökohtaisen avun tuntien maksimaalista hyödyntämistä ja sitä kautta lisäisi entisestään osallisuuden ja tasa-arvon toteutumista asiakkaiden elämässä.

Kolmas kehittämis ehdotus liittyy tuotettujen henkilökohtaisen avun tuntien tarkempaan seurantaan ja uuden tuntien seurantaan tarkoitetun työvälineen käyttöönottoon. Asiakkailta saattoi jäädä myönnettyjä avustustunteja käyttämättä tai sovittuja avustusaikoja peruttiin, ilman että peruutuksiin tai niiden syihin reagoitiin.

Neljäntenä kehittämis ehdotuksena on prosessikuvauksen teko Kuurojen Palvelusäätiön henkilökohtaisen avun toteuttamisesta. Prosessin avulla saadaan mallinnettua toiminta ja näin prosessin sisältö ja vaiheet saadaan avattua tiedoksi myös muiden yksiköiden henkilökohtaista apua tuottavalle henkilöstölle. Yhtenäinen prosessi tehostaa toimintaa sekä tuo toiminnalle tasalaatuisuutta valtakunnallisesti Kuurojen Palvelusäätiössä.

10 Pohdinta

Kuurojen Palvelusäätiöllä oli selkeä haaste, jota oli tarve lähteä tutkimaan. Opinnäytetyön avulla saatiin teemahaastattelua hyödyntäen selville Kuurojen Palvelusäätiön henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestämisen vaiheita Hämeenlinnan palveluyksikössä. Opinnäytetyön avulla Kuurojen Palvelusäätiö sai tietoa henkilökohtaisen avun toteuttamisen vaiheista sekä eri tasoilla työskentelevän henkilöstön näkemyksistä henkilökohtaisen avun tuottamisen vahvuuksista sekä kehittämiskohteista. Opinnäytetyön tavoite toteutui, koska tutkimuksessa saatiin monipuolisesti tietoa henkilökohtaisen avun tuottamisen käytänteistä, sekä löydettiin kehityskohteita, joita henkilökohtaisen avun tuottamisen käytänteissä tulisi lähteä kehittämään. Henkilökohtaisen avun toteuttamisesta löydettiin myös vahvuuksia, joiden avulla muissa Kuurojen palvelusäätiön yksiköissä henkilökohtaisen avun palvelua on mahdollista kehittää.

Opinnäytetyöprosessi kesti yli 2 vuotta. Erityisesti aineiston keruun ja analyysin välissä oli runsaasti opinnäytetyön tekijöiden aikatauluista johtuvaa viivettä, joka heikensi aineiston ajankohtaisuutta. Tutkimushaastattelut toteutettiin keväällä 2020 ja

aineisto analysoitiin loppuun keväällä 2022. Aiheen yhteiskunnallinen merkitys ja sosiaali- ja terveystalouden kenttään liittyvä työvoimapula on ollut ajankohtainen aihe koko opinnäytetyön tekoprosessin ajan. Myös vammaispalvelulain uudistaminen on edelleen kesken. Uuden lainsäädännön on tarkoitus astua voimaan alkuvuodesta 2023.

Opinnäytetyön tulokset myötäilevät opinnäytetyön teoriaviitekehystä. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 7 § määrittelee, että *vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimia kehittäessään kunnan tulee ottaa huomioon vammaisten henkilöiden esittämät tarpeet ja näkökohdat*. Aineistosta kävi ilmi, että monessa kunnassa oli pyritty huomioimaan asiakkaan oikeudet henkilökohtaisen avun järjestämisen suhteen ja pyyntöihin ja perusteluihin henkilökohtaisen avun tarpeesta reagoitiin. Aineistosta ei kuitenkaan käynyt ilmi, miten vammaisten esittämät tarpeet ja näkökohdat arvioitiin eri kunnissa suhteessa henkilökohtaisen avun tuntien myöntämiseen ja lopulliseen toteutumiseen.

Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa (2010, 21) todetaan, että vammaisten henkilöiden osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisessa Suomessa on edelleen puutteita. Huomiota tulee erityisesti kiinnittää mm. itsenäisen elämän toteutumiseen, yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja osallistumiseen sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan mahdollisuuksiin (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 29). Henkilökohtaisen avun sujuva järjestäminen ja palvelun saatavuus vastaavat näihin haasteisiin ja edistävät osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Tutkimustulosten perusteella puutteita vammaisten oikeuksien toteutumisen osalta ilmeni, koska kuntien päätökset henkilökohtaisen avun osalta eivät olleet yhteneväisiä, eikä siten henkilökohtaista apua käyttävän vammaisen henkilön näkökulmasta tasa-arvoisia.

Henkilökohtaisen avun merkitys vammaisen henkilön elämään on monitasoinen. Henkilökohtaisen avun keinoin pystytään täyttämään jokaisen henkilön perustuslailista oikeutta riittävään huolenpitoon sekä sosiaalipalveluihin (Perustuslaki 11.6.1999/731, 9 §). Tästä syystä toimivan henkilökohtaisen avun järjestäminen on

merkittävä asia yhteiskunnallisesti, mutta myös vammaiselle henkilölle yksilönä. Henkilökohtaisen avun toiminnan kehittämällä ja myönnettyjen tuntien täydellä hyödynnettävyydellä pystytään vastaamaan henkilön inhimillisiin perusoikeuksiin olla yhdenvertainen sekä osallistua yhteiskunnan toimintaan eri tasoilla (Räty 2017, 396).

10.1 Luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavaan lopputulokseen päästään suunnitelmallisuuden ja tarkalla dokumentaatiolla. Luotettavuustarkasteluun on laadullisessa tutkimuksessa monta tapaa. Luotettavuustarkastelun perustana on oltava riittävä dokumentaatio, jonka avulla tutkimuksen tulokset voidaan jäljittää ja arvioida.

Tutkimuksen luotettavuuden mittareina toimii reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetin kautta arvioidaan tutkimuksen pysyvyyttä ja validiteetin kautta arvioidaan onko tutkittu tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. (Kananen 2017, 173, 175-176.)

Miten luotettavuus toteutui tässä laadullisessa opinnäytetyössä?

Tutkimuksen eri vaiheiden ja tutkimusprosessin esittäminen mahdollisimman yksityiskohtaisesti on laadullisen tutkimuksen kohdalla tutkimuksen luotettavuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa korostuu myös valitut menetelmät ja valintojen perustelu peilaten valintoja tutkimuskohteeseen.

Tutkimuksen suunnittelu ja tutkimuskysymysten sekä tutkimusongelman äärelle aika ajoin pysähtyminen on myös prosessin kannalta tärkeää. Tutkimuksen johdonmukaisuuden tarkastelu tutkimuksen teon eri vaiheissa tukee tutkimuksen tulosten luotettavuuden arviointia.

Tutkimuksen alkuvaiheessa kävimme läpi tutkimuksen kannalta relevantit ja ajankohdalliset aiheet ja käsitteet lähikäsitteineen. Näiden pohjalta valikoituivat tutkimuksessa käytetyt lähteet sekä tiedon keräämiseen ja analysointiin käytetyt menetelmät. Opin-

näytetyön teoria koostettiin osallisuuden ja yhdenvertaisuuden käsitteistä ja teoriasta sekä vammaispolitiikasta ja vammaisten lainsäädännöstä suorittamalla tarvittavat tiedonhaut. Tietoa haettiin keskeisten käsitteiden sekä lähikäsitteiden avulla.

Analysoinnin ja tiedonkeruun pohjalla olevat käytännöt ja taustan olemme avanneet lukijalle mahdollisimman laaja-alaisesti ja tarkasti. Tutkimuksen lopputuloksena syntyneiden tulosten ja kehitysehdotusten taustan ja syntymekanismien olemme avanneet mahdollisimman tarkasti sekä perustelleet kehitysehdotusten taustan.

10.2 Eettisyys

Tutkimuksen aikana seurattiin ja arvioitiin tehtyjä valintoja ja toimenpiteitä aktiivisesti peilaten niitä tutkimussuunnitelmassa määriteltyyn tutkimusasetelmaan. Tutkimuksen aikana tarkennettiin työn rajausta tutkimuksessa esiin nousseiden seikkojen perusteella. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona ja sen vuoksi tutkimuksessa käytetty tutkimusote määrittyy osittain tilaajaorganisaation luoman mahdollisuuden perusteella. Olemme käyneet läpi tutkimuksen taustan ja tilaajaorganisaation roolin sekä perustelleet tekemämme tutkimusta koskevat valinnat lukijalle.

10.3 Hyödynnettävyys ja merkitys kuntoutuksen ohjauksen kannalta

Yhteiskunnallisesti työ on merkittävä, koska vammaisia koskevaa lainsäädäntöä uudistetaan ja vuoteen 2023 mennessä. Erilaisia prosesseja sekä vammaisten oikeuksia tukevia palveluita on syytä nostaa esiin lainsäädännön valmisteluvaiheessa. Henkilökohtainen apu on yksi tasa-arvoa edistävä, eriarvoisuutta tasoittava ja vammaisten henkilöiden osallisuutta edistävä lakisääteinen toiminto. Suomessa sosiaali- ja terveysalalla kärsitään parhailleen pahenevasta työvoimapulasta. Henkilökohtaisen avun kentässä on myös työtehtäviä, jotka sijoittuvat sosiaali- ja terveysalalle pitäen sisällään alan nimikkeistöön kohdistuvia ammattitaitovaatimuksia. Ammattitaitoisten ja motivoituneiden henkilökohtaisen avun työntekijöiden riittävyys tulee turvata myös tulevaisuuden Suomessa.

Vammaiselle henkilölle annetaan kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta sekä muita tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeellisia palveluja. Näitä palveluja voidaan antaa myös vammaisen henkilön lähiomaiselle tai hänestä huolehtivalle taikka muutoin läheiselle henkilölle. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 8 §).

Kuntoutusohjauksen myöntäminen vammaiselle henkilölle on lakisääteistä. Kuntoutusohjauksen osalta ei kuitenkaan määritellä tarkkaan kenen ohjausta tulisi antaa ja millaisia laatukriteereitä ohjauksen tulisi täyttää. Vammaispalveluita määrittävää lainsäädäntöä uudistettaessa tulisi lakia ohjauksesta tarkentaa ja määrittää selkeät kriteerit vammaiselle henkilölle tai hänestä huolehtivalle taholle kuntoutusohjauksesta. Kuntoutuksen ammattilaisena kuntoutuksen ohjaajalla on edellytykset tarjota vammaiselle henkilölle ja mahdolliselle lähiverkostolle tarkoituksen mukaista laadukasta ohjausta henkilökohtaisen avun sekä muiden henkilön mahdollisesti tarvitsemien palveluiden osalta.

10.4 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyössä selvitettiin Kuurojen Palvelusäätiön henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamisen järjestämistä ja sen nykytilannetta Hämeenlinnan yksikössä, sekä etsittiin yksikkökohtaisia vahvuuksia ja kehittämiskohteita, joita voidaan hyödyntää valtakunnallisesti Kuurojen Palvelusäätiön muissa yksiköissä. Tutkimuksen pohjalta saatiin selville henkilökohtaisen prosessin vahvuuksia ja kehittämiskohteita Hämeenlinnan yksikössä.

Henkilökohtaisen avun prosesseja tulisi tarkastella laajemmassa mittakaavassa sekä henkilökohtaisen avun että ammatillisen henkilökohtaisen avun osalta. Keskeisin rooli on kunnallisilla toimijoilla sekä 1.1.2023 alkaen tulevilla hyvinvointialueilla, joka tapauksessa niillä instansseilla, joilla on päätösvalta myöntää tai olla myöntämättä henkilökohtaista apua vammaiselle henkilölle. Myöntämisperusteet henkilökohtaiselle avulle on määriteltävä lain kautta ja toteutettava tasa-arvoisesti kotikunnasta riippumatta. Myös ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus on henkilökohtaisen avun toteuttamisen keskiössä.

Tulevaisuudessa olisi kiinnostavaa selvittää, miten tulevaa lainsäädäntöä sovelletaan käytännössä ja voidaanko kaikille vammaisille henkilöille taata yhdenvertaiset oikeudet henkilökohtaiseen apuun?

Kuurojen Palvelusäätiön Hämeenlinnan yksikköön kohdennetussa tutkimuksessa nousi myös esiin toimivan kuntayhteistyön esimerkki Hämeenlinnan kaupungin kanssa. Hämeenlinnan kaupunki koettiin joustavan kumppanina, jonka kanssa oli saatu luotua hyvin toimiva yhteistyö Hämeenlinalaisille asiakkaille tuotetun henkilökohtaisen avun palvelujen suhteen. Tulevaisuudessa olisi kiinnostavaa selvittää Hämeenlinnan kuntayhteistyön pohjalta, millaisia tekijöitä toimiva kuntayhteistyö henkilökohtaisen avun prosessissa pitää sisällään? Tai vaikuttaako yhteistyöhön, kun 1.1.2023 alkaen vastapuolena onkin maakuntataso.

Lähteet

Ahola, S., Heini, A. 2014. Selvitys työnantajamallin eri toteutustavoista. Assistentti. http://www.assistentti.info/images/Selvitys_tyonantajamallin_eri_toteuttamista-voista.pdf

Ahtela, K., Bruun, N., Koskinen, P. K., Nummijärvi, A., Saloheimo, J. 2006. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Helsinki: Talentum.

Ehdotuksia toimenpiteistä sote-henkilöstön saatavuuden turvaamiseksi. 2022. Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat KT. 14.1.2022. Viitattu 7.5.2022. <https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2022/ehdotuksia-toimenpiteista-sote-henkiloston-saatavuuden-turvaamiseksi>

Eskola, Lätti, Vastamäki. 2015. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas julkaisussa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. toim. R. Valli. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hallintolaki. 6.6.2003/434. Viitattu 7.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Heinonen, M., Saraste, H. 2006. Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. Vaasa: Arkmedia.

Henkilökohtainen apu ostopalveluna tai kunnan omana palveluna. Vammaispalvelukäsikirja. 2019. THL. Viitattu 21.3.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu/avun-jarjestamistavat/henkilokohtainen-apu-ostopalveluna-tai-kunnan-omana-palveluna>

[Henkilökohtaisen avun hankkiminen palvelusetelillä. Vammaispalvelukäsikirja. 2019. THL. Viitattu 3.10.2021. https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu/avun-jarjestamistavat/henkilokohtaisen-avun-hankkiminen-palvelusetelilla](https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu/avun-jarjestamistavat/henkilokohtaisen-avun-hankkiminen-palvelusetelilla)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-17. p. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2018. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M., Nikander P., Ruusuvuori J. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Julkaisussa Haastattelun analyysi. Toim. J. Ruusuvuori, P. Nikander, M. Hyvärinen. Tal- linna: Osuuskunta Vastapaino.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-To- koi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.10.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, J., Raivio. H. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Julkaisussa Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Toim. T. Era. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kvalitatiivisen datan käsittely. 2021. Tietoarkisto Tunin verkkosivu. Viitattu 9.9.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/kvalitatiivisen-datan-kasittely>

Kuurojen palvelusäätiö sr. N.d. Kuurojen palvelusäätiön verkkosivu. Viitattu 6.3.2021. <https://kpsaatio.fi/kuurojen-palvelusaatio-sr/>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Hankintalaki. 29.12.2016/1397. Viitattu 2.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Viitattu 6.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/200008>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Vammais- palvelulaki. 3.4.1987/380. Viitattu 20.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Leemann, L., Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja mat- talan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Viitattu 7.5.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf

Leemann, L., Kuusio, H., Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin lai- tos. Viitattu 20.10.2021. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600

Marks, D. 2001. Disability. London: Routledge.

[Mitä yhdenvertaisuudella tarkoitetaan? 2020. Yhdenvertaisuus.fi. Oikeusministeriö. Viitattu 7.5.2021. https://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus](https://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus)

[Muuri, A., Nurmi-Koikkalainen, P. 2006. Sosiaalipalvelut ja piiloutuva oikeudenmukai- suus. Julkaisussa Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosi- aali- ja terveydenhuollossa. Toim. I. Keskimäki. Helsinki: STAKES. 66-79.](https://www.stakes.fi/julkaisut/muuri_nurmi-koikkalainen_2006)

Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen: YK:n vammaisten henkilöiden oikeuk- sien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2020–2023. 2021. Sosiaali- ja ter- veysministeriön julkaisuja 02:2021. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 6.5.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8459-2>

Omavalvontasuunnitelma. 2020. Sampola, Hämeenlinna. Kuurojen palvelusäätiö sr. Viitattu 6.3.2021. <https://kpsaatio.fi/wp-content/uploads/2020/10/omavalvonta-Sampola-2020.pdf>

Osallisuus. 2019. THL. Thl:n verkkosivu. Viitattu 30.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Palvelukeskus Sampola, Hämeenlinna. N.d. Kuurojen Palvelusäätiön verkkosivu. Viitattu 15.5.2022. <https://kpsaatio.fi/asumispalvelut/palvelukeskus-sampola-hameenlinna/>

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytännöt. Riika: Kynny ry.

Riihimäki, J. 2019. Palvelujohtaja. Kuurojen palvelusäätiö. Haastattelu 11.9.2019.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301. Viitattu 20.3.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. Viitattu 20.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Työnantajamalli. Vammaispalvelujen käsikirja. 2019. THL. Viitattu 14.3.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu/avun-iarjestamistavat/tyonantajamalli>

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

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja. 2011. Sitra. Viitattu 1.10.2021. https://media.sitra.fi/2017/02/23070332/Vammaispalvelulain_mukaisen_henkilokohtaisen_avun_saantokirja-5.pdf

Vammaispalvelujen uudistus. Vammaispalvelujen käsikirja. 2019. THL. Viitattu 11.10.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>

Vammaisten oikeudet. Suomen YK-liitto. N.d. Suomen YK-liiton verkkosivut. Viitattu 20.3.2021. <https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/ihmisoikeudet/vammaisten-oikeudet>

Yhdenvertaisuuslaki. 1325/2014. Viitattu 21.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu puuttuu syrjintään. N.d. Syrjintä.fi verkkosivu. Viitattu 8.5.2022. <https://syrjinta.fi/syrjintaan-puuttuminen>

YK:n vammaissopimus käyttöön! -käsikirja. Uusintap. 2019. Helsinki: Invalidiliitto ry. Viitattu 3.10.2021. https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2020-04/YK_vammaissopimus_paivitys2019_0.pdf

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. 27/2016. Viitattu 5.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027>

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset henkilökohtaista apua toteuttavalle henkilöstölle.

1. Henkilökohtaisen avun toteuttamisen järjestämisen kuvaus?

Prosessin vaiheiden kuvaus

- Miten rekrytointi hoidetaan? Kuka rekrytointitarpeen toteaa? Kuka rekrytoinnin toteuttaa?
- Miten käytännössä työtilaukset vastaanotetaan ja saataan käytäntöön? Onko tähän olemassa erillinen työkalu?
- Mikä on työtilausten täyttöaste?
- Miten seurataan että asiakkaan henkilökohtaisen avun tunnit saadaan täytettyä?
- Mikä on henkilökohtaisen avustajan työsuhteen elinkaari? Mitkä on työsuhteen vaiheet?

2. Mikä on sinun rooli henkilökohtaisen avun palveluprosessissa?

- Mitkä ovat sinun omat työtehtävät suhteessa henkilökohtaiseen apuun?
- Miten kuvailisit operatiivista työskentelyäsi?

3. Henkilökohtaisen avun koordinointiin käytettävä ajallinen resurssi haastateltavan näkökulmasta

- Kuka toteuttaa yksikössänne henkilökohtaisen avun koordinoinnin?
- Mitä henkilökohtaisen avun koordinointiin yksikössänne sisältyy?
- Paljon on koordinointiin käytettävä ajallinen resurssi?
- Kuinka nopeassa syklissä prosessi käydään läpi, palvelun aikajänne, esim. Uusi palveluntarve toteutuu?

4. Mitkä ovat mielestäsi teidän tämän hetkisen henkilökohtaisen avun prosessin vahvuudet ja haasteet?

- Mistä vahvuudet/haasteet mielestäsi johtuu?
- Mitä muuttaisit henkilökohtaisen avun prosessissa ja miten, jos siihen olisi mahdollisuus?

5. Millainen henkilökohtaisen avun työntekijäpooli koostumus? Ketä henkilökohtaisessa avussa työskentelee?

- Tekevätkö henkilökohtaiset avustajat päätoimenaan henkilökohtaisen avun työtehtäviä? Jos eivät mistä työntekijöiden toimeentulo ja työtunnit koostuvat?

- Kuinka monta tuntia henkilökohtainen avustaja työskentelee keskimäärin viikossa henkilökohtaisen avun tehtävien parissa?
- Miten kuvaisit henkilökohtaisten avustajien työvalmiuksia, koulutusta ja työkokemusta suhteessa henkilökohtaisen avun tehtäväkenttään?
- Kuinka pitkiä työsuhteita henkilökohtaisilla avustajilla arvioksi mukaan on?

6. Ulkoisten tekijöiden vaikutus palvelun järjestämiseen

- Rajoittaako lainsäädäntö henkilökohtaisen avun järjestämistä tällä hetkellä? Miten?
- Miten yhteistyö eri viranomaisten ja kuntasektorin kanssa toimii henkilökohtaisen avun järjestämisen saralla? Miksi?
- Mitä muita ulkoisia tekijöitä näet jotka edesauttavat tai rajoittavat henkilökohtaisen avun järjestämisprosessia Kuurojen palvelusäätiön näkökulmasta?