



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

IHMEIDEN AIKA

Asukaspalautejärjestelmän kehittäminen erityistä tukea tarvitsevien vammaisten palveluasumisyksikössä

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Opinnäytetyö AMK
Syksy 2014
Marketta Lehtinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

LEHTINEN, MARKETTA:

Ihmeiden aika

Asukaspalautejärjestelmän kehittäminen erityistä tukea tarvitsevien vammaisten palveluasumisyksikössä

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 40 sivua, 2 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen työelämälähtöisen opinnäytetyön aiheena on asukaspalautejärjestelmän kehittäminen erityistä tukea tarvitsevien vammaisten palveluasumisyksikössä. Kehittämistyön perustana ovat aiemmat kehitysvammaisten elämänlaatua koskevat tutkimukset. Painopisteenä kehittämistyössä on sosiaalipedagoginen toiminta asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta ja itsemääräämistä korostaen.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osiossa asukaspalautetta kerättiin asukasiltojen yhteydessä pyytämällä asukkailta Ruusuja ja Risuja. Menetelmänä käytettiin seinätekniikkaa. Palautetta asukkailta saatiin myös asukasilloissa virinneissä keskusteluissa. Säännöllisesti ja järjestelmällisesti saadun asukaspalautteen avulla voidaan kehittää palveluasumisyksikön palvelujen ja toiminnan laatua.

Opinnäytetyön tarkoituksena on käynnistää systemaattinen asiakaspalauteprosessi, joka myöhemmin laajenee käsittämään asukkaiden lisäksi heidän läheisensä.

Asiasanat: kehitysvammaisuus, elämänlaatu, asiakaslähtöisyys, osallisuus, itsemäärääminen, sosiaalipedagogiikka, asiakaspalaute

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

LEHTINEN, MARKETTA:

Time of miracles

Development of customer feedback system to the disabled persons living in a service housing unit

Bachelor's Thesis in Social Pedagogy for work with adults, pages 40, 2 pages of appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The aim of this functional thesis was to develop a customer feedback system to the disabled persons living in a service housing unit. The process of developing was based on previous studies regarding the quality of life of disabled persons. The development priorities have been social pedagogical action emphasizing customer oriented approach, participation and self-determination.

In the practical part, customer feedback was gathered in social meetings by asking clients to outline both positive and negative aspects. The method used was wall technology. Customer feedback was also received in discussions during the social gatherings. The quality of services of the housing unit can be improved with regularly and systematically acquired customer feedback.

The purpose of the thesis is to launch a systematic customer feedback process, which will extend later to include the immediate family of disabled persons.

Key words: disabled, quality of life, customer oriented approach, participation, self-determination, social pedagogy, customer feedback

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	3
3	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	6
4	NÄKÖKULMIA VAMMAISUUTEEN	7
4.1	Kehitysvammaisuus	8
4.2	Kielelliset vaikeudet	9
5	SOSIAALIPEDAGOGINEN TOIMINTA	11
5.1	Asiakaslähtöisyys	11
5.2	Osallisuus	13
5.3	Itsemäärääminen	14
6	IDEASTA KÄYTÄNTÖÖN	16
6.1	Ideointi	16
6.2	Luonnostelu	20
6.3	Kehittely	21
6.4	Viimeistely ja arviointi	24
7	POHDINTA	27
7.1	Asukaspalautejärjestelmän kehittämisprosessin pohdinta	27
7.2	Oman oppimisen pohdinta	28
7.3	Kehittämissuhteet	29
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Suomalaisen vammaispolitiikan keskeiset periaatteet ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, oikeus osallisuuteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Yhdenvertaisuus on kaikille kuuluva universaali ihmisuus. Se perustuu syrjimättömyyteen ja kaikille avoimeen yhteiskuntaan. Vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen tarkoittaa yhtäläistä oikeutta osallistua heitä koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toimenpiteisiin. Osallisuuden toteutuminen arjessa taataan suhtautumalla myönteisesti vammaisiin henkilöihin, ottamalla heidän tarpeensa huomioon, tunnistamalla ja ennakoimalla rajoittavat esteet sekä poistamalla esteet. Jotta vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus ja osallisuus voivat toteutua käytännössä, on heillä lisäksi oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Niiden avulla edistetään vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta, itsenäistä elämää ja osallisuutta sekä vähennetään vammaisuudesta aiheutuvaa haittaa. Tavoitteena on vammaisten ja ei-vammaisten kansalaisten tasa-arvo. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 27 – 28.)

Ailikki Ruuhonen (1997, 70) unelmoi tasa-arvosta: ”Unelmoin siitä, että olisimme samanarvoisia toisten ihmisten kanssa. Eikä enää sanottaisi, että sehän on vammainen, ei se kuitenkaan ymmärrä. Unelmoin, ettei päätettäisi asioita toisten puolesta, kysymättä edes mielipidettä.” Ailikki Ruuhosen unelma on ajankohtainen vielä tänään, seitsemäntoista vuotta myöhemmin. Tätä käsitystä tukee Konolan, Kekin, Tiihosen ja Marjamäen (2011, 33) näkemys kehitysvammaisten henkilöiden elämästä. Se on usein sellaista, jota heidän läheisensä ja ammattilaiset pitävät sopivana eikä sellaista kuin he itse haluavat elää.

Tässä opinnäytetyössä halutaan saada vammaisten henkilöiden äänet ja mielipiteet kuuluville. Opinnäytetyön tarve on työelämälähtöinen, mutta se kumpuaa niin suomalaisen vammaispolitiikan periaatteista kuin Ruuhosen unelmasta. Teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaalipedagogisesta toiminnasta painottaen asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta ja itsemääräämistä. Kolme aiempaa tutkimusta kehitysvammaisten elämänlaadusta tukevat toiminnallisessa osiossa toteutettavan asukaspalautejärjestelmän kehittämistä ja viitoittavat tässä opinnäytetyössä tehtyjä valintoja ja rajauksia.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palveluasumisyksikön erityistä tukea tarvitsevien vammaisten asukkaiden käyttöön soveltuva asukaspalautejärjestelmä. Tarkoituksena on käynnistää systemaattinen asukaspalauteprosessi, joka tulevaisuudessa laajenee käsittämään asukkaiden lisäksi heidän läheisensä.

Opinnäytetyön raportissa käytetään rinnakkain käsitteitä asiakas ja asukas sekä asiakaspalaute ja asukaspalaute. Perusteluna on, että lähdekirjallisuus käyttää sanaa asiakas, kun taas palveluasumisyksikössä asuvia henkilöitä kutsutaan asukkaiksi. Erityistä tukea tarvitsevat vammaiset -käsitettä käytetään opinnäytetyön nimessä ja taustassa sekä tavoitteen määrittelyssä, koska palveluasumisyksikön toiminta-ajatuksena on tarjota palveluasumista erityistä tukea tarvitseville vammaisille. Muualla raportissa kyseisen käsitteen korvaa käsite kehitysvammaiset, jota on käytetty lähdekirjallisuudessa. Toimeksiantajan toivomuksesta on yksikön kohdetiedot tässä työssä salattu.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantaja on yksityinen yhdistys, joka ylläpitää erityistä tukea tarvitsevien vammaisten palveluasumisyksikköä. Asetuksessa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987, 10 §) palveluasumisella tarkoitetaan asuntoa ja asumiseen liittyviä sellaisia palveluita, joiden turvin asukas suoriutuu jokapäiväisistä toiminnoistaan. Palvelut voivat olla asukkaan avustamista liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä palveluja, joilla edistetään asukkaan terveyttä, kuntoutusta ja viihtyvyyttä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja tarjoaa palveluasumista, joka on ohjattua, autettua tai tehostettua asumista yksilöllisesti määritellyn tarpeen mukaan. Ohjatussa asumisessa henkilön avuntarve keskittyy päivittäistoimintoihin, kun taas autetussa asumisessa henkilö tarvitsee ympärivuorokautista henkilökunnan läsnäoloa (Kaske, Manninen & Pihko 2012, 158). Tehostettu asuminen sisältää ympärivuorokautista hoivaa ja apua sekä valvontaa (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2011).

Idea työelämälähtöisestä opinnäytetyön aiheesta syntyi, kun opinnäytetyön toimeksiantaja laati sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava tuottamistaan sosiaalipalveluista ja palvelukokonaisuuksista (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §). Yhtenä kohtana omavalvontasuunnitelmassa edellytetään kuvausta siitä, miten asiakkailta ja omaisilta hankitaan asiakaspalautetta ja miten saatua palautetta käsitellään ja käytetään toiminnan kehittämisessä (Valvira 2013).

Asiakkaiden toiveita ja tarpeita koskevan tiedon systemaattinen kokoaminen ja käsittely varmistavat sen, että toimintojen ja palvelujen kehittäminen vastaa todellisiin tarpeisiin. Ylimalkaiset tai suppeat palautekyselyt, joissa asiakas kertoo olevansa palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön, eivät riitä kehittämistoimintaan. Tietoa asiakkailta voidaan koota asiakkaiden ja omaisten laaturyhmien, asiakasilojen ja erilaisten kyselyiden tai haastattelujen avulla. Tärkeää on, että saadut tulokset analysoidaan, tehdään niistä johtopäätökset ja kehittämissuosituksia. Orga-

nisaation on nähtävä asiakkaat voimavarana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä toimiakseen asiakaslähtöisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 94 – 95.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle on valtakunnallinen suositus. Sen yhtenä suosituksena on asiakaslähtöisen toiminnan edistäminen siten, että jokainen asiakas voi osallistua toiminnan suunnitteluun tasavertaisessa vuorovaikutuksessa ammattilaisten kanssa. Tämä edellyttää asiakkaiden erilaisuuden ja yksilöllisten voimavarojen huomioimista. Jokainen asiakas tulee nähdä keskeisenä tekijänä ja aktiivisena osallistujana organisaation laadunhallinnassa. Toimivan asiakaspalautejärjestelmän avulla voidaan asiakkailta hankkia asiakaspalautetta. Se auttaa organisaatiota arvioimaan ja kehittämään toimintaansa. (Outilinen & Lindqvist 1999, 11 – 13.) Asiakaspalautejärjestelmän avulla voidaan seurata asiakaslähtöisyyden olemassaoloa ja toteutumista käytännössä eli toiminnallista laatua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 34).

Palveluasumisyksikössä ei ole ollut käytössä systemaattista asukaspalautejärjestelmää. Palautetta asukkailta ja heidän omaisiltaan on saatu ja kerätty suullisesti. Sopivan asukaspalautejärjestelmän kehittäminen oli selkeästi ajankohtainen aihe. Opinnäytetyön toimeksiantosopimus tehtiin toukokuussa 2013. Toimeksiannossa kohderyhmäksi rajattiin palveluasumisyksikön asukkaat, koska asukaspalautejärjestelmää haluttiin lähteä kehittämään asukaslähtöisesti asukkaita kuuntelemalla. Asukkaat ovat iältään 18 – 65-vuotiaita erityistä tukea tarvitsevia vammaisia henkilöitä.

Opinnäytetyön kohderyhmän erityisen tuen tarpeiden syitä kuvaavat varsin osuvasti erityisopetukseen oikeuttavat perusteet. Ammatillisen koulutuksen erityisopetustilastossa erityisopetuksen perusteina mainitaan hahmottamisen, tarkkaavaisuuden ja keskittymisen vaikeudet, kielelliset vaikeudet, vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen häiriöt, lievä tai vaikea kehityksen viivästyminen, fyysinen tai psyykinen pitkäaikaissairaus, autismiin tai Aspergerin oireyhtymään liittyvät oppimisvaikeudet, liikkumisen ja motoristen toimintojen vaikeus, kuulovamma, näkövamma tai muu syy, joka edellyttää erityisopetusta (Suomen virallinen tilasto 2014). Perusteet antavat käsityksen opinnäytetyön kohderyhmän heterogeenisuu-

desta ja niistä haasteista, joita kohderyhmälle sopivan asukaspalautejärjestelmän kehittämisessä on otettava huomioon.

Opinnäytetyön taustalla vaikuttaa asumispalveluiden hankintalain (Laki julkisista hankinnoista 348/2007) mukainen kilpailutus. Kilpailuttaminen sekä kuntien kaksoisrooli, jossa kunnat toimivat sekä ostopalvelujen tilaajina että yksityisen palveluntuottajan toiminnan valvojina ovat yksityisten sosiaalipalvelujen osaamisen haasteita (Rinne 2010, 127). Asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioon otettava moderni asiakasajattelu on kilpailutilanteessa tärkeä toiminnan lähtökohta (Stenvall & Virtanen 2012, 185). Salmelan (1997, 12) mukaan asiakaspalautteen hankkiminen on tärkeä tekijä palveluita tuottavan organisaation imagolle. Asiakkaiden mahdollisuus antaa palautetta voi johtaa myönteisen mielikuvan syntymiseen palvelujen tuottajasta. Jokaisen organisaation on kehitettävä oma menetelmänsä asiakaspalautteen hankkimiseksi eivätkä yritysmaailman menetelmät välttämättä sovellu sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön. Sosiaalihuollon menetelmissä tarvitaan puolestaan erilaista orientaatiota kuin terveydenhuollossa.

Organisaatio, joka haluaa kehittää ja uudistaa toimintansa asiakaslähtöisyyttä, hankkii asiakaspalautetta järjestelmällisesti ja monipuolisesti. Asiakaspalautetta voidaan pyytää yksittäisistä konkreettisista palvelutapahtumista tai palveluista yleensä tietyin määräajoin. Asiakkaiden antama palaute ja mielipiteet ovat aina aitoja. Niihin voidaan suhtautua väheksyen tai arvostaen, pitää väärinä tai oikeina, mutta niiden aitoutta ei voida kiistää. (Stenvall & Virtanen 2012, 180 – 181.)

Asukaspalautejärjestelmän kehittäminen on aiheena sekä mielekäs että haastava. Mielekkääksi sen tekee halu kehittää asumisyksikössä tehtävää työtä asukaslähtöisemmäksi ja halu luoda asukkaille mahdollisuus esittää mielipiteitään ja näkemyksiään arjen elämästään. Kokemuksesta tiedän, että asukas saattaa pohtia jotakin asiaa vuosia eikä rohkene ottaa asiaa esille. Haastavaksi aiheen tekee heterogeeninen kohderyhmä. Miten onnistumme kehittämään sellaisen asukaspalautejärjestelmän, jota kaikki asukkaat voivat käyttää palautteen antamisessa? Opinnäytetyön toteuttaminen on minulle mahdollisuus kehittyä ammatillisesti ja samalla mahdollisuus tuoda sosionomiopinnoissa hankkimaani sosiaalipedagogisen aikuistyön osaamista koko palveluasumisyksikön käyttöön.

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palveluasumisyksikön erityistä tukea tarvitsevien vammaisten asukkaiden käyttöön soveltuva asukaspalautejärjestelmä. Kehittämistyön perustana ovat aiemmat kehitysvammaisten elämänlaatua koskevat tutkimukset. Säännöllisesti ja järjestelmällisesti hankitun asukaspalautteen avulla voidaan kehittää palveluasumisyksikön palvelujen ja toiminnan laatua. Painopisteenä kehittämistyössä on sosiaalipedagoginen toiminta, joka korostaa asiakaslähteisyyttä, osallisuutta ja itsemääräämistä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on käynnistää systemaattinen asiakaspalauteprosessi, joka myöhemmin laajenee käsittämään asukkaiden lisäksi heidän läheisensä.

4 NÄKÖKULMIA VAMMAISUUTEEN

Maassamme noin 250 000 henkilöllä on vamma tai toiminnan vajaus, joka aiheuttaa merkittävää haittaa (Rautavaara 2010). ”Vammaispalvelulaissa vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista” (Vammaispalvelulaki 380/1987, 2 §). Perinteisesti vammaisuutta on pidetty lääketieteellisenä kysymyksenä, johon liittyy vaikeuksia, erityistoimenpiteitä, ongelmakeskeisyyttä, riippuvuutta ja syrjäytymistä. 1980-luvulla alkoi vammaisuuden sosiaalinen näkökulma vahvistua. Yksilön fyysisten rajoitusten sijaan alettiin kiinnittää huomiota fyysisten ja sosiaalisten ympäristöjen esteisiin ja rajoituksiin. Nyt 2000-luvulla ajattelussa korostuvat ihmisoikeudet, syrjimättömyys ja osallisuus. (Rautavaara 2010.)

Tavoitteena on rakentaa kaikille ja kaikkia varten yhteiskunta, jossa ei enää ole erityisryhmiä tai erityistarpeita (Taipale 2009, 119; Rautavaara 2010). Vammaisuus ei koske vain yksilöä. Se koskee koko yhteiskuntaa, sen asenteita ja toimintaympäristöjä sekä toiminnallisia esteitä, jotka estävät vammaisen kohtaamisen ainutkertaisena ja arvokkaana ihmisenä. Kokemuksellinen vammaisnäkökulma pyrkii tuomaan esille vammaisuuden arkea päättäjien, palveluntuottajien, ammattilaisten ja tavallisten kansalaisten tietouteen. Tavoitteena on parantaa vammaisten ihmisten itsenäistä suoriutumista ja selviytymistä omassa arjessaan heidän esittämiensä toimivien ratkaisujen pohjalta. (Lampinen 2007, 27 – 30). Näkökulma on tärkeä, sillä vammautuminen myöhemmän elämän ja ikääntymisen aikana on yleisempää kuin syntyminen vammaisena. Vammaisuuden ja vammaisten ihmisten elämänlaadun voidaankin katsoa nyt ja tulevaisuudessa koskettavan meitä kaikkia. (Hyvönen 2010, 28.)

Tämän opinnäytetyön kohderyhmän yleisin yksittäinen syy tuen tarpeeseen on kehitysvammaisuus. Toinen yleinen tuen tarve liittyy erilaisiin kielellisiin vaikeuksiin. Tarkastelen kehitysvammaisuutta ja kielellisiä vaikeuksia kahdessa seuraavassa alaluvussa lähemmin, koska ne vaikuttavat olennaisesti siihen, millainen asukaspalautejärjestelmä kohderyhmälle soveltuu.

4.1 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammaisia henkilöitä on arvioitu Suomessa olevan noin 40 000 (Kehitysvammaliitto 2014). Kehitysvammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, ”jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehityksessä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi” (Kehitysvammalaki 519/1977, 1 §). Kehitysvamma ilmenee vaikeutena ymmärtää ja oppia uusia asioita (Arvio & Aaltonen 2012, 12; Seppälä & Rajaniemi 2012). Aiemmin opittujen asioiden soveltaminen uusissa tilanteissa ja itsenäinen elämänhallinta ovat kehitysvammaiselle tavallista vaikeampia (Arvio & Aaltonen 2012, 12).

Kehitysvammaisuuteen johtavia syitä voivat olla häiriöt perintötekijöissä, raskausajan ongelmat, synnytyksen aikana syntyneet ongelmat, lapsuusiässä tapahtunut onnettomuus tai lapsuusiän sairaus. Puolet lievien kehitysvammojen ja kolmasosa vaikeiden kehitysvammojen syistä jäävät tuntemattomiksi. Kehitysvammaisuudessa ei ole kyse sairaudesta, liikuntavammasta tai cp-vammasta. Kehitysvammaisella ihmisellä voi kuitenkin olla useampi vamma. (Kehitysvammaliitto 2014.) Jos kehitysvammaisuuteen liittyy toinen huomattavasti toimintakykyä haittaava vamma, esimerkiksi liikuntavamma tai vaikea aistivamma, puhutaan monivammaisuudesta (Arvio & Aaltonen 2012, 15).

Kehitysvammaisuutta voidaan tarkastella lääketieteellisestä näkökulmasta, toimintakyvyn näkökulmasta, sosiaalisesta näkökulmasta ja kehitysvammaisen henkilön omasta näkökulmasta. Lääketiede Suomessa käyttää WHO:n ICD-10-tautiluokitusta määritellessään kehitysvammaisuuden astetta, joka voi olla lievä, keskivaikea, vaikea tai syvä kehitysvamma älyllisyyden mukaan. (Seppälä & Rajaniemi 2012.) Lievästi kehitysvammaisten älykkyyssikä on 9 – 11 vuotta, keskivaikeasti kehitysvammaisilla se on 6 – 8 vuotta, vaikeasti kehitysvammaisilla 3 – 5 vuotta ja syvästi kehitysvammaisilla 0 – 2 vuotta. Aikuisen kehitysvammaisen älykkyyksiällä tarkoitetaan ajattelun abstraktiuden tasoa, ei sitä, että hän käyttäytyisi kaikissa asioissa lapsen tavoin. (Arvio & Aaltonen 2012, 22.)

Toimintakyky tarkastelee kehitysvammaisen henkilön elämänlaatua ja sitä, miten hän selviää arjen toiminnoissa erilaisissa ympäristöissä. Tällöin kehitysvammaisen henkilön ja ympäristön välisessä suhteessa korostuvat henkilön vahvuudet ja

voimavarat. Sosiaalisessa näkökulmassa kehitysvammaista tai vammaista pidetään samanlaisena kuin muut ihmiset ovat. Vamman aiheuttaman haitan katsotaan johtuvan ympäristöstä ja yhteiskunnasta, jotka on rakennettu ei-vammaisten ehdoilla. Edellä olevat määritelmät eivät huomioi vammaisen henkilön omaa kokemusta itsestään, joka syntyy vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Seppälä & Rajaniemi 2012.)

Hietaharju (2009, 79) tuo esille vammaisen oman näkemyksen siitä, että vammaiset ovat vain erilaisia ihmisiä. Hän pohtii, miksi vammaisilla on erilaisia nimityksiä ja miksi kirjoissa kerrotaan, että kehitysvammaisen on sellainen ja tällainen. Hän kirjoittaa ”Joka ihmisellä on puutteita, mutta kehitysvammaisen pää ottaa sisälle asioita vähemmän kerrallaan. Ei sen kummempaa”.

4.2 Kielelliset vaikeudet

”Puhevammaisuus tarkoittaa vaikeutta ymmärtää tai tuottaa puhetta niin hyvin kuin arjen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin sujumisen kannalta olisi tarpeen” (Kehitysvammaliitto 2014). Kommunikointikyvyn puute, joka ilmenee puhumattomuutena tai epäselvänä puheena, koskee noin 30 % kehitysvammaisista, noin 60 % CP-vammaisista ja joka toista autistista henkilöä (Lampinen 2007, 78). Puhevammaisia henkilöitä on Suomessa yli 50 000 (Kehitysvammaliitto 2014).

Kielelliset vaikeudet voivat haitata sosiaalisten taitojen kehitystä, opiskelemista ja työntekoa sekä aiheuttaa syrjäytymistä. Asenteista johtuen puhumattomuutta tulkitaan älyllisyytenä heikkoutena, vaikka tosiasiasa kyse on yhteisen kielen puuttumisesta. Vuorovaikutussuhteessa kielellisistä vaikeuksista kärsivän puolesta tehdään päätöksiä, koska ei jakseta odottaa vastauksen saamista. Näin todelliset tarpeet ja toiveet jäävät selvittämättä. (Lampinen 2007, 78.)

Kehitysvammaisen henkilön kielelliset vaikeudet ilmenevät jonkinasteisina kaikilla kielen ja puheen osa-alueilla, puhumisessa, puheen ymmärtämisessä, lukemisessa ja kirjoittamisessa. Puheilmaston rakenne ja sanasto on tavallista yksinkertaisempaa. Mekaaninen lukutaito voi olla hyvä, mutta tekstin ymmärtäminen voi olla vaikeaa. Syynä on kehitysvammasta johtuva käsitteellisten taitojen rajoittuneisuus, joka vaikuttaa kommunikointiin. Joskus kehitysvammaisen henkilön ta-

vanomainen vuorovaikutus perheen kanssa on varhaislapsuudessa estynyt ja siksi kommunikointitaidot eivät ole kehittyneet parhaalla mahdollisella tavalla. (Kartio 2009, 61.)

Kehitysvammaisten henkilöiden mahdollisuuksia päättää arjen elämän asioistaan pitäisi edistää riippumatta siitä, miten he kommunikoivat. Heidän toiveensa on huomioitava, vaikka he kommunikoisivat vain muutamilla sanoilla, merkeillä, kirjoittamalla, hymyilemällä, eleillä tai kehon kielellä. (Devi 2013, 799.)

5 SOSIAALIPEDAGOGINEN TOIMINTA

Sosiaalipedagogisessa toiminnassa osallistuminen on sekä tavoite että toiminnan muoto. Osallistuminen tavoitteena edellyttää konkreettista osallistumisen mahdollisuutta sellaiseen toimintaan, jossa valmiudet ja halu osallistumiseen kehittyvät. Toiminnan muotona osallistumisella tarkoitetaan osallistavaa toimintaa, joka mahdollistaa osallistumisen ja edellyttää osallistumista. Osallistavan toiminnan sosiaalipedagoginen merkitys ilmenee yhteistoiminnallisuutena, reflektiivisyytenä ja dialogisuutena. Sosiaalipedagogisessa toiminnassa kaikilla on mahdollisuus osallistua toimintaan sen toteuttajina. (Nivala 2010, 116 – 118.)

Sosiaalipedagoginen työ tapahtuu ihmisten arjessa. Arkilähtöisen sosiaalipedagogisen työn tarkoituksena on edistää asiakkaan subjektiivutta ja emansipaatiota. (DalMaso & Kuosmanen 2008, 42.) Käytännössä subjektiivuden tukeminen tarkoittaa ihmisen tukemista sellaiseen toimintaan, joka luo hänelle uusia mahdollisuuksia muuttaa omaa tilannettaan jokapäiväisessä arjen elämässä (Hämäläinen 1999, 61 – 62). Emansipaatiolla tarkoitetaan asiakkaan vapautumista holhouksesta. Se toteutuu asiakkaan kykyä ottaa arjen elämä haltuunsa ja kykyä tehdä valintoja omassa elämässään. (DalMaso & Kuosmanen 2008, 43.) Tässä opinnäytetyössä sosiaalipedagogisessa toiminnassa korostuvat asiakaslähtöisyys, osallisuus ja itsemäärääminen.

”Mitä tasa-arvoisempia vammaiset henkilöt ovat ei-vammaisten kanssa, sen parempi on vammaisten henkilöiden elämänlaatu ja hyvinvointi.” Tarpeet huomioiva, tarvelähtöinen ajattelu ja asiakaslähtöisyys ovat edellytyksenä yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteuttamiselle. (Haarni 2006, 47, 49.)

5.1 Asiakaslähtöisyys

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, § 1, § 4) korostaa asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellista asiakassuhdetta ja asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Asiakas tulee huomioida yksilölli-

sesti toivomuksineen, mielipiteineen, etuineen ja tarpeineen, kulttuuritaustoineen ja oikeuksineen käyttää omaa äidinkieltään.

Asiakaslähtöinen ajattelu lähtee kohderyhmän tarpeista ja siksi tarpeet on tunnettava. Tietoa tarpeista saa kuuntelemalla asiakasta ja kyselemällä asiakkaalta. (Vuokko 1997, 15 - 17; Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 34; Haarni 2006, 49.) Organisaation kaiken toiminnan on viestitettävä asiakkaalle, että hänestä välitetään. Lisäksi on oivallettava, että kaikki asiakkaat eivät ole samanlaisia. On hyvä selvittää, mitä asioita asiakas arvostaa. Ne eivät ole välttämättä samoja, joita organisaatio tarjoaa. (Vuokko 1997, 19 – 22.)

Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää työntekijältä asiakkaan kuuntelemista, asiakkaan valintojen ja ratkaisujen ymmärtämistä ja kunnioittamista sekä työskentelyä yhdessä alusta loppuun asti asiakkaalle sopivan ratkaisun tai vastauksen löytämiseksi. Asiakaslähtöinen työskentelytapa perustuu kumppanuuteen, jossa asiakas ja työntekijä toimivat kumpikin tasa-vertaisina asiantuntijoina. Asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana ja työntekijä asiantuntijana, jolla on koulutusta, kokemusta ja yhteistyöverkostoa. Erilaiset asiantuntemukset täydentävät toisiaan ja tavoitteena on löytää yhdessä toimiva ja käytännöllinen ratkaisu. Tärkeintä on, että kumpikin osapuoli kunnioittaa ja arvostaa toistaan ja että keskinäinen vuorovaikutussuhde toimii. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26 – 27.)

Vuorovaikutuksessa on tärkeää tiedostaa, mikä ero on asiakkaan kuulemisen ja kuuntelemisen välillä. Kuulemisen yhteydessä asiakas kertoo häneltä kysytystä asiasta mielipiteensä, jonka organisaatio voi toiminnassaan sitten huomioida tai jättää huomioimatta. Asiakkaan kuunteleminen tarkoittaa organisaation aitoa kiinnostusta asiakkaan mielipiteitä kohtaan. Tällöin asiakkaalta halutaan mielipiteitä palveluista ja niiden laadusta sekä kehitteillä olevista palveluista ja mielipiteillä on painoarvoa. Yritysmailmassa asiakkaiden kuunteleminen on paremmin huomioitu kuin sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavissa organisaatioissa, koska sillä on vaikutusta yrityksen rahavirtaan ennemmin tai myöhemmin. Sosiaali- ja terveyspalveluissa tulisi enemmän kiinnittää huomiota siihen, millaiseen suuntaan asiakkaiden puheet osoittavat. Negatiiviseen palautteeseen pitäisi reagoida nopeasti. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen edellyttää

organisaatiolta avoimuutta ja kykyä sietää osakseen tulevaa arvostelua. (Stenvall & Virtanen 2012, 162 – 163.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella paremmuuden, yhteisen hyvän näkökulmasta. Asiakkaiden osallistuminen toiminnan ja palvelujen kehittämiseen tarkoittaa, että heidän tarpeensa otetaan paremmin huomioon ja heidän ääntensä kuunnellaan paremmin. Tästä seuraa, että organisaatiolla on paremmin voivia asiakkaita ja parempia asiakastuloksia. Tätä kutsutaan vastavuoroiseksi hyvän edistämiseksi, josta yhteisessä vastuussa ovat niin asiakkaat, työntekijät kuin itse organisaatio. (Stenvall & Virtanen 2012, 168 – 169.) ”Oleennaista on, että asiakaslähtöisessä ajattelussa nimenomaan asiakas on toiminnan keskiössä ja palvelutuotannon lähtökohtana” (Stenvall & Virtanen 2012, 170).

Asiakaslähtöisyyden arvoperustana ovat ihmisen kunnioittaminen ja ihmisarvon tunnustaminen. Oikeudenmukaisuus ja hyvä kohtelu liittyvät näihin arvoihin vahvasti. (Stenvall & Virtanen 2012, 178.) Oikeudenmukaisuus asiakastyössä tarkoittaa johdonmukaista, tasa-arvoista ja puolueetonta asiakkaan kohtelua, joka käytännössä tapahtuu työntekijän ja asiakkaan arjen kohtaamisissa. Johdonmukaisuus ilmenee asiakkaan toistuvana kokemuksena hyvästä kohtelusta, johon ei sisälly syrjintää tai mielivaltaa ja jossa ratkaisut tehdään johdonmukaisin perustein. Johdonmukaisuus tarkoittaa myös asiakkaalle luvattujen palvelujen ja avun toteutumisesta annettujen lupauksen mukaisesti. Tasa-arvoinen kohtelu tarkoittaa kaikkien asiakkaiden oikeutta saada apua tarvitessaan. (Mattila 2007, 27 – 28.)

5.2 Osallisuus

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 8.)

Tämän päivän vammaispolitiikassa painopiste on itsenäisessä suoriutumisessa ja täysivaltaisessa osallistumisessa aiemman huolto- ja hoivakulttuurin sijaan. Tavoitteena on poistaa päivittäiseen arkielämään liittyviä esteitä ja vahvistaa siten arkielämän toimintojen saavutettavuutta. Palvelujen ja tuotteiden laatua voidaan

parantaa vammaisten henkilöiden asiantuntemuksen avulla. (Rautavaara 2010.) Edellytyksenä on asiakkaiden aktiivinen mukanaolo ja osallistuminen (Pohjola 2010, 57).

Osallistuminen, osallisuus ja kumppanuus ilmaisevat asiakassuhteen muotoa. Asiakkaan osallistuminen jää usein sivustaseuraamiseksi. Palvelutapahtumassa asiakkaan tulisi olla vaikuttava subjekti, mutta pahimmillaan hänen ohitseen tai yli saatetaan puhua ja toimia. Asiakkaan ollessa osallinen hänen roolinsa on tasaveroinen työntekijän kanssa, häntä kuunnellaan aidosti ja hän voi vaikuttaa palveluiden toteuttamiseen. Asiakkaan ja työntekijän kumppanuudessa on kyse vuorovaikutussuhteesta, jossa koko työskentelyprosessi toteutetaan yhdessä alusta loppuun. (Pohjola 2010, 58.)

Asiakkaan subjektiuden ja osallisuuden toteutuminen on mahdollista, kun lähtökohtana palveluissa on asiakkaan oman elämän asiantuntijuus ja omakohtaiset kokemukset. Asiakkaan rooli muuttuu asiantuntija-asiakkaan rooliksi. Palveluprosessissa tätä roolia ja osallisuutta voidaan kehittää monipuolisesti. Vaaditaan vielä paljon työtä, että asiakas mielletään oman elämänsä asiantuntijaksi eikä erilaiseksi tai puutteelliseksi ongelmankantajaksi. Todellisuus rakentuu hyvistä pyrkimyksistä huolimatta paljolti palvelujärjestelmän ehdoilla. (Pohjola 2010, 59, 71.)

Käytännön tasolla on asiakkaiden asemaa parannettu kehittämällä erilaisia työmuotoja ja luomalla erilaisia osallistumisen ja osallisuuden muotoja. Asiakkaan subjektiuden vahvistamisesta konkreettisia esimerkkejä ovat kehitysvammaisen henkilön toimiminen oman palvelunsa päämiehenä ja koulutettuna palveluiden laadunarvioitsijana sekä asiakkaiden toimiminen kokemuskouluttajina ja kehittäjäasiakkaina. Asiakaspalvelun parantaminen on ylipäätään noussut huomion kohteeksi. (Pohjola 2010, 71 - 72.)

5.3 Itsemäärääminen

”Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 8). It-

semääräämisoikeus on yksi keskeisistä arvoista kehitysvamma palveluissa. Kehitysvammaisten henkilöiden arjen elämässä sen toteutuminen ei ole itsestään selvää. Itsemääräämisoikeus liitetään helposti suuriin päätöksiin ja valintoihin kehitysvammaisen erilaisissa elämäntilanteissa, vaikka sen tulisi toteutua päivittäisissä arjen toiminnoissa. Tarvitaan muutosta työntekijöiden asenteissa niin kehitysvammaisia kuin itseä ja omaa työtä kohtaan, jotta asiakassuhde muodostuisi tasa-vertaiseksi. Lisäksi työntekijän on kyettävä kyseenalaistamaan ja tarvittaessa muuttamaan päivittäisiä rutiineja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. (Vesala 2010, 160 – 161.)

Haarni (2006, 5, 47) on pohtinut yksilöllisyyden puutetta sekä vallitsevia asenteita ja suhtautumista vammaisia kohtaan esteinä vammaisten henkilöiden täysivaltaistumiselle. Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisesta kohtelemisesta on laissa säädetty, mutta siitä huolimatta vammaisten mukanaolo ja heidän asiantuntemuksensa saatetaan jättää huomiotta jopa heille tarkoitettujen palveluiden suunnittelussa. Yhdenvertaisuus toteutuu rajoitetusti ja vaihdellen.

6 IDEASTA KÄYTÄNTÖÖN

Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvässä prosessissa voidaan erottaa viisi vaihetta: kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Ideointivaiheessa etsitään erilaisia, toteuttamiskelpoisia vaihtoehtoja, joilla voidaan vastata kehitystarpeeseen. Luonnostelu alkaa, kun päätös kehiteltävästä tuotteesta on tehty. Luonnosteluvaiheessa pohditaan, mitä asioita on huomioitava tuotteen kehittämisessä. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakasprofiili, rahoitus, arvot ja periaatteet, asiantuntijatieto ja säädökset. Kehittäminen etenee luonnosteluvaiheesta tehtyjen valintojen ja päätösten mukaisesti. Viimeistelyvaiheessa tuote viimeistellään saadun palautteen ja arvioinnin pohjalta. Siirtyminen vaiheesta toiseen ei estä palaamista aiempiin vaiheisiin, vaan ne elävät prosessin mukana ja edetessä. (Jämsä & Manninen 2000, 28, 35, 43, 54, 80 – 81.) Tämän opinnäytetyön toteutus perustuu yllä mainittuihin viiteen vaiheeseen. Kehittämistarpeeksi opinnäytetyön toimeksiantaja oli määritellyt asukaspalauttejärjestelmän kehittämisen erityistä tukea tarvitsevien vammaisten palveluasumisyksikössä.

Kehittämistoiminnan tavoitteena on tutkimustulosten avulla luoda uusia tai parantaa jo olemassa olevia palveluja, tuotteita, menetelmiä tai järjestelmiä. Kehittäminen ei edellytä tutkimusta, mutta tutkimuksen ja kehittämisen yhdistäminen, tutkiva kehittäminen, lisää kehittämistyön onnistumisen mahdollisuutta. Tutkiva kehittäminen liittyy tapaan tarkastella ja toimia. Se voidaan nähdä työskentelytapana, jossa tutkimuksen rooli kehittämisessä on tärkeä. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 21 – 23.) Tässä opinnäytetyössä tutkimus yhdistyi käytännön kehittämistyöhön ideointivaiheesta alkaen.

6.1 Ideointi

Aloitin ideoinnin tiedonhankinnalla. Käytin apuna NELLI-, MASTO- ja LAHTI-tietokantoja ja Google -hakupalvelua. Hakusanoina käytin sanoja kehitysvammaisuus, Kehitysvammaliitto, asiakaslähtöisyys, osallisuus, itsemäärääminen ja elämänlaatu. Etsin lähteitä kirjastoista käymällä systemaattisesti läpi sosiaalipolitiikkaan ja kasvatukseen, opetukseen sekä kasvatustieteeseen kuuluvia teoksia. Käy-

tin apuna kirjallisuuslistaa, johon olen opintojeni aikana koonnut itseäni ammatillisesti kiinnostavia teoksia. Hyödynsin Sosiaali- ja terveystieteiden ja Kehitysvammaliiton internet-sivuja. Tutkin opinnäytetyön aiheeseen liittyvien teosten lähdekirjallisuusluetteloja, joiden perusteella löysin hyviä ensisijaisia lähteitä.

Opinnäytetyön lähdemateriaalista suurin osa on julkaistu vuosina 2007 – 2014. Mukana on kuusi vanhempaa lähdettä, joista vanhimmat vuosilta 1994, 1997 ja 1999. Niiden mukaan ottaminen opinnäytetyön lähteiksi on perusteltua, koska ne sisältävät olennaista tietoa sosiaalipedagogiikasta, osaamisen tuoteistamisesta, sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnasta, asiakaspalautteesta ja asiakaslähteisyydestä. Sekä vanhempien että uudempien lähteiden tekijät ovat tunnettuja alansa ammattilaisia ja tutkijoita, joten lähdemateriaalia voidaan pitää luotettavana.

Lähdemateriaali sisältää kolme kehitysvammaisten elämänlaatua koskevaa tutkimusta. Olen tutkinut, miten niissä on kerätty palautetta ja millaiselta kohderyhmältä palautetta on kerätty, millaisia asioita tutkimuksissa on haluttu selvittää tai saatu selville ja miten erilaisia valintoja on perusteltu. Toisin sanoen olen tutkinut, mitä hyötyä aiemmista tutkimuksista olisi omalle kehittämistyölleni ja mitä voisniistä oppia.

Erikssonin (2008) *Erot, erilaisuus ja elinolot - vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen* on kvalitatiivinen haastatteluaineistoon perustuva tutkimus. Aineistoa varten tutkija haastatteli kehitys-, liikunta- ja aistivammaisia. Haastateltavia oli 30. Tutkija sai haastatteluissa paljon arkielämään ja arjen ihmissuhteisiin liittyvää tietoa. Varsinainen tutkimusongelma syntyi aineistonkeruun jälkeen tutkijan kiinnostuessa aineiston myötä vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeudesta. Tutkimuksessa tarkastellaan, miten arjessa toteutuu vammaisen ihmisen oikeus päättää omista asioistaan ja miten näitä oikeuksia rajoitetaan. (Eriksson 2008, 5.)

Jo Erikssonin tutkimuksen nimi herätti mielenkiintoni. Sosionomiopinnoissa arki ja itsemäärääminen ovat olleet toistuvasti esillä kohderyhmästä riippumatta. Eri-tyistä tukea tarvitsevien vammaisten palveluasumisyksikössä arki ja arjen elämä konkretisoituvat. Eriksson (2008, 13) mainitsee vammaisten henkilöiden syrjäy-

tymistä aiheuttavaksi keskeiseksi tekijäksi vallan ja itsemääräämisoikeuden puuttumisen vammaisilta itseään koskevissa asioissa. Riippuvuus muiden ihmisten avusta altistaa vammaiset erilaisille vallan muodoille eivätkä he välttämättä saa tehdä päätöksiä edes pienissä arkisissa asioissa.

Eriksson toteaa yhteiskuntamme monelta osin edelleen rakentuvan vammattomuuden ja normaaliuden varaan. Valinnan mahdollisuudet, vapaudet ja oikeudet, arkielämän taidot ja tarpeet eivät ole itsestään selviä vammaisen henkilön arjessa. (Eriksson 2008, 168.) Erikssonin tutkimus vahvistaa käsitystäni vammaisten ihmisten arjen ja siihen liittyvien valintojen merkityksestä heidän elämänlaatuunsa vaikuttavana tekijänä. Asukaspalautejärjestelmän kehittämisen painopisteet tässä opinnäytetyössä ovat täten perusteltuja.

Musikka-Siirtola ja Ojasen (2002) *Kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalvelujen laatu Arviointimenetelmien kehittäminen Pirkanmaan sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä* on laaja ja kokonaisvaltainen tutkimus- ja kehittämisprojekti, johon osallistui kahdeksan toimintayksikköä. Niistä 4 oli päivä- ja työtoimintayksiköitä ja 4 hoitokoteja ja asuntoloita. Projektissa palautetta ja arviointia antoivat asiakkaat, henkilökunta, omaiset ja palvelun ostajat. Laadun arvioimisessa käytettiin sekä valmiita mittaristoja että osin uusia työkaluja. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa toimiva laadun arviointimenetelmä, tukea yksiköiden arviointi- ja kehittämistyötä ja määrittää laatua kuvaavat käsitteet. (Musikka-Siirtola & Ojanen 2002, 3 – 5, 10.) Tutkimuksessa palautetta antoi neljä eri intressiryhmää. Tarkastelen tutkimusta kuitenkin vain asiakkaiden osalta noudattaen tämän opinnäytetyön kohderyhmän mukaista rajausta.

Projektissa asiakkaita haastateltiin kyselylomakkeiden avulla kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäisen haastattelun suorittivat vertaishaastattelijat eli haastattelijat olivat itse kehitysvammaisia henkilöitä. He suorittivat haastattelut muussa kuin omassa yksikössään. Haastattelukysymyksiin vastattiin kyllä tai ei. Tutkija oli läsnä kaikissa haastatteluissa seuraamassa ja tarvittaessa ohjeistamassa. Toisen haastattelun suoritti tutkija 5-portaisen kasvojen iloisuutta kuvaavan asteikon avulla. Haastattelulomakkeen kysymyksiä oli muokattu ensimmäisen haastattelun jälkeen saadun palautteen perusteella. Kolmannessa vaiheessa ohjaajat arvioivat

kasvokuvien avulla asiakasta yhden päivän aikana ja sen jälkeen pyysivät asiakasta itse arvioimaan päiväänsä. (Musikka-Siirtola & Ojanen 2002, 12.)

Asiakashaastatteluilla haluttiin tavoittaa mahdollisimman monta asiakasta, mutta osallistuminen oli vapaaehtoista. Osaan kysymyksistä oli vaikea vastata eikä niiden vastauksia voitu pitää luotettavina. Haastattelulomakkeita kehitettiin projektin aikana lisäämällä vastausvaihtoehtoja, kysymyksiä selkeyttämällä ja kasvokuvia viimeistelemällä. (Musikka-Siirtola & Ojanen 2002, 16.) Tutkimus vahvisti jo opinnäytetyön toimeksiantosopimuksen tekohetkellä syntyneitä ajatuksia siitä, että haluan toteuttaa asukaspalautejärjestelmän ilman kyselylomakkeita ja kasvokuvia. Haastatteluprosessin kehittyminen ja muuttuminen projektin aikana sekä haastateltavien vapaaehtoinen osallistuminen lisäsivät ymmärrystäni tulevasta prosessista.

Matikan ja Nuoran (2007) *SULO - subjektiivisen hyvinvoinnin asteikko* on tarkoitettu kehitysvammaisten elämänlaadun arviointiin. Subjektiivisen hyvinvoinnin käsite korostaa henkilöiden itsensä kertomia omia kokemuksia. Asteikon osa-alueet ovat elämänmyönteisyys, toiminnallisuus ja osallistumisaktiivisuus, itsemäärääminen, sosiaalisuus, turvallisuus, terveys ja stressittömyys sekä työ. Kullekin osa-alueelle on laadittu yleinen kysymys, johon haetaan vastauksia strukturoiduissa yksilöllisissä haastatteluissa esitettävillä kysymyksillä. Asteikko on suunniteltu lievästi kehitysvammaisten haastattelemista varten. Haastattelijana toimii ulkopuolinen henkilö, ja haastattelu kestää noin puoli tuntia. Vastausten käsittelystä ja tulosten tulkinnasta vastaa joko tutkija tai Kehitysvammaliiton arviointipalvelu. Tulokset kuvaavat palveluja toteuttavaa toimintayksikköä ei yksittäistä henkilöä. (Matikka & Nuora 2007, 6 – 8, 22 – 26.)

Mielestäni SULO - subjektiivisen hyvinvoinnin asteikon osa-alueet ja niille laaditut yleiset kysymykset sekä haastattelukysymykset tuovat hyvin esille asiakaslähtöisyyden, itsemääräämisen ja osallisuuden. Haastattelukysymykset muistuttavat niistä moninaisista arjen asioista kehitysvammaisten palveluasumisyksikössä, jotka tulee ottaa huomioon nimenomaan asukkaan näkökulmasta ja hänen kokemuksensa perusteella. Minulle syntyi orastava ajatus asukaspalautejärjestelmän kehittämisestä siten, että asukkaat itse tuottavat palautteellaan SULO - subjektiivisen

hyvinvoinnin osa-alueet. Miten se käytännössä tapahtuisi, siihen minulla ei ollut vielä ratkaisua.

Kerroin ideointivaiheessa palveluasumisyksikön työntekijöille opinnäytetyöstäni ja pyysin heitä esittämään ideoita asukaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi. Marraskuussa 2013 työntekijöiden viikkopalaverissa ehdotettiin, että kerran viikossa pidettäisiin yhteisöpalaveri paikalla olevien asukkaiden ja ohjaajien kesken. Tavoitteena oli kokoontua yhdessä keskustelemaan tulevan viikon tapahtumista, tiedotettavista asioista, asukkaiden harrastus- ja muista menoista viikon aikana. Taruin tähän ehdotukseen. Yhteisöpalaverit voitaisiin toteuttaa asukaslähtöisesti asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta lisäämällä ja käsittelemällä heidän arjen elämäänsä liittyviä asioita. Idea asukaspalautteen hankkimiseksi oli syntynyt. Siihen tarvittiin vain muitakin innostuneita mukaan.

6.2 Luonnostelu

Palveluasumisyksikön toiminta-ajatus ja arvot on kehittämistyössä otettava huomioon. Asumisyksikön perehdytyskansiossa (2014) todetaan, että jokainen asukas on arvokas, ainutkertainen yksilö. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Ohjaaminen on rinnalla kulkemista ja tuen antamista sekä yhdessä tekemistä kunkin asukkaan yksilölliset voimavarat ja tarpeet huomioiden. Asukas on aktiivinen omassa elämässään. Arjen onnistumisen kokemuksia tuetaan. Heitä rohkaistaan toimimaan ja heille annetaan kiitosta osallistumisesta.

Kehittämistyöhön ei ollut erikseen osoitettu rahoitusta, joten kehittäminen tapahtuisi päivittäisen työn lomassa ja opinnäytetyön puitteissa. Näin ei synny lisäkustannuksia. Kohderyhmä määrittelee tavan, jolla asukaspalautetta kerätään. Luvussa kaksi on selvitetty kohderyhmän erityispiirteitä. Emme kuitenkaan lähteneet miettimään, miksi joku ei voisi osallistua yhteisöpalaveriin ja palautteen antoon. Tavoitteena oli saada kaikki mukaan ja tarvittaessa yksilöllisesti tukea asukkaita palautteen antamisessa. Näin täytyisivät laissa Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetut määräykset asiakaslähtöisyydestä, osallisuudesta ja itsemääräämisoikeudesta.

Jo luonnosteluvaiheessa yhteisöpalaveri-nimi hylättiin liian abstraktisena ja virallisena. Asukkaille saattaisi syntyä vaikutelma työntekijöiden johtamasta kokouksesta, koska palaverisana voi tuoda heille mieleen viralliset palvelusuunnitelma- ja HOJKS- (Henkilökohtainen Opetuksen Järjestämistä Koskeva Suunnitelma) palaverit. Yhteisöpalaverin sijaan päädyttiin asukasiltaan. Se toi konkreettisesti esille, kenelle ilta oli tarkoitettu.

6.3 Kehittely

Kehittelyvaiheessa tapahtui konkreettisen asukaspalautejärjestelmän luominen. Idea asukaspalautteen hankkimiseksi syntyi marraskuussa 2013. Joulukuussa asukkailla ja palveluasumisyksikössä on paljon toimintaa, joten asukasillat päätettiin aloittaa tammikuun 2014 alussa. Ajatuksena oli ensin katsoa, miten viisi ensimmäistä asukasiltaa sujuu sekä antaa niin asukkaille kuin työyhteisölle aikaa uuden asian sisäistämiseen. Asukaspalautteesta kerrottaisiin kuudennella kokoustumiskerralla.

Ennen ensimmäistä asukasiltaa jokainen asukas sai henkilökohtaisen kutsun omaan postilaatikkoonsa. Palveluasumisyksikkö muodostuu fyysisesti kahdesta asuinrakennuksesta. Niiden ilmoitustauluille laitettiin yleiskutsut. Tarkoituksena oli kokoontua kerran viikossa vuorotellen kummassakin talossa. Asukasillan ajankohdaksi valittiin maanantai-ilta kello 19, jolloin kaikilla asukkailla oli mahdollisuus osallistua. Asukasillan kestoksi sovittiin puoli tuntia.

Tavoitteeksi asetettiin innostaa kaikkia asukkaita osallistumaan asukasiltoihin, vaikka osallistuminen oli vapaaehtoista. Ensimmäistä asukasiltaa markkinoitiin kuitenkin ”pakollisena”, jotta asukkaat tulisivat tietoisiksi, mistä on kyse. Työvuorossa olevat ohjaajat osallistuivat asukasiltoihin. Kukin vuorollaan toimi asukasillan vetäjänä. Käsiteltävät asiat linjattiin yleistasolle. Rajaus katsottiin tarpeelliseksi, koska asukkaat saattavat ottaa kaikkien kuullen esille hyvin henkilökohtaisia asioita.

Asukasilojen tunnelmaa pidettiin tärkeänä. Haluttiin luoda leppoisa ja salliva yhteenkokoontuminen, jossa pääosassa ovat asukkaat. Etukäteen järjestettiin kaikille osallistujille istumapaikat ympyrän muotoon. Istumajärjestys oli vapaa. Asukasillasta kirjoitettiin jokaisella kerralla muistio, johon kaikki osallistujat aluksi kirjoittivat nimensä. Muistion laatiminen oli tärkeää, jotta asioihin voitiin tarvittaessa palata. Asukasilojen päätteeksi tarjottiin kahvia, mehua ja teetä sekä pientä purtavaa. Kaikilla järjestelyillä haluttiin osoittaa, kuinka tärkeänä asukkaiden osallistuminen asukasiloihin nähtiin.

Ensimmäinen asukasilta aloitettiin muistelemalla, milloin viimeksi oli kokoonnuttu yhteen. Edellisestä kerrasta todettiin kuluneen vuosia. Keskustelu oli vilkasta ja asukkaat pyysivät puheenvuoroja paljon. Puheenvuorot liittyivät poikkeuksetta asukkaiden vapaa-ajan toiveisiin. Toiveina esitettiin ostosreissuja, leffassa käyntiä, laivaristeilyä, kirppareilla käyntiä, ostosmatkoja, lätkämatsiin menemistä, ke-säteatteritetkeä ja pizzeriassa käyntiä ja pizzan tekoa itse.

Toinen asukasilta noudatti samaa kaavaa. Asukkailta tuli uusia ehdotuksia. Toivottiin liitutaulua, johon kirjoitettaisiin päivän ruokalista, lähipoliisi-iltaa ja naisten iltaa. Sovittiin, että eniten asukasiloihin osallistunut asukas palkitaan keväällä. Asukkaiden esittämiä toiveita lähdettiin toteuttamaan heti. Siten asukkaat kokivat tullessa kuulluiksi ja voivansa aidosti vaikuttaa. Osallistumisen innostunut ilmapiiri haluttiin säilyttää. Asukkaiden kommentteja olivat ”mukavaa”, ”kiva”, ”tää on just sitä, mitä pitää olla”.

Kolmannella kerralla julistettiin asukasillan nimikilpailu. Asukkaita pyydettiin laittamaan nimiehdotuksensa aloitelaatikkoon. Asukkaille kerrottiin, että liitutaulu on heidän ehdotuksestaan päätetty hankkia. Vakavammaksi aiheeksi nousi keskustelu kiusaamisesta työ- ja koulumatkoilla. Lähes puolet asukkaista koki tullessa kiusatuiksi ja toivoivat, että työntekijä voisi olla turvaamassa matkalla. Neljännellä kerralla sovittiin, että asukasillan nimiehdotukset kootaan listaksi ilmoitustaululle ja jokainen voi äänestää omaa suosikkiaan. Eniten ääniä saanut valitaan. Viidennellä kerralla julistettiin äänestyksen tulos. Nimiehdotuksia oli 21 kappaletta, ja niille oli annettu 16 ääntä. Voittajaksi selviytyi Ihmeiden Aika. Asukkaat olivat innoissaan omasta valinnastaan ja siitä, että päätös oli heidän. Eräs asukkaista

totesi, ”aatelkaa, me saadaan olla mukana suunnittelemassa ja vaikuttamassa”. Asukasillan nimi oli luonnollinen valinta opinnäytetyöni nimeksi.

Kuudennessa asukasillassa kerroin tavoitteestamme saada asukkailta palautetta siitä, mitkä asiat ovat heidän mielestään palveluasumisyksikössä hyvin ja mitä asioita pitäisi muuttaa tai kehittää. Konkreettisesti asia ilmaistiin siten, että asukkaat antavat Ruusuja ja Risuja kirjoittamalla mielipiteitään tarralappuihin, yhteen tarralappuun yksi asia. Tämän jälkeen tarralaput laitetaan seinälle kiinnitetyille fläppipapereille, joissa toisessa on Ruusujen ja toisessa Risujen kuva. Seinätekniikkaa (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 126) käytetään laatutyöskentelyn menetelmänä. Etuna on, että tarralappuja voidaan siirrellä ja ryhmitellä tarpeen mukaan ja työskentelyä voidaan helposti jatkaa myöhemmin.

Varsinainen asukaspalautetyöskentely alkoi maaliskuussa. Oli edetty kymmenenteen asukasilltaan. Asukaspalautteilloissa olin aktiivisessa roolissa opinnäytetyöni johdosta. Aluksi kertosin asukaspalautteeseen liittyviä asioita asukkaille, millaista menetelmää käytämme ja miksi ylipäätään haluamme heiltä palautetta. Sitten asukkaat antoivat ruusuja seinätekniikkaa käyttäen ja seuraavassa asukasillassa risuja samalla tekniikalla. Emme halunneet johdatella asukkaita palautteen antamisessa emmekä siksi antaneet esimerkkejä asioista, joista he voisivat palautetta antaa. Ainoa ohjeistus oli, että he kirjoittavat tarralappuihin, mitkä asiat ovat hyvin, mikä toimii ja mitkä asiat ovat huonosti, mikä ei toimi kyseisessä palveluasumisyksikössä. Tässä vaiheessa emme voineet olla varmoja, tuottavatko asukkaat sellaista palautetta, josta SULO - subjektiivisen hyvinvoinnin asteikon osa-alueet tulevat esille. Palauteiltojen jälkeen tarkastelin annettuja palautteita. Havaittiin, että kaikki muut osa-alueet, paitsi työ, tulivat palautteissa esille. Näin piti-kin olla, koska kyseessä oli palaute asumispalveluista. Tästä eteenpäin käytimme osa-alueesta sanaa teema.

Ruusujen ja Risujen toteuttamisen jälkeen palautteisiin palattiin seuraavan kerran asukasillassa kuukauden kuluttua. Olimme kirjoittaneet jokaisen teeman, asuminen, toiminnallisuus, elämänmyönteisyys, itsemäärääminen, sosiaalisuus, turvallisuus ja terveys, omalle fläppipaperille. Asukasillassa yhdessä asukkaiden kanssa jaottelimme tarralappuille kirjoitetut Ruusut ja Risut teemojen mukaan. Asukkaat

olivat tästä hyvin innoissaan. Asukaspalauteprosessia sovittiin jatkettavaksi syksyllä siten, että asukasilloissa käydään läpi yksi teema kerrallaan. Keskustellaan, mitä se merkitsee ja mitä siihen sisältyy. Näin asukkaille syntyy käsitys omasta arjen elämästään ja siihen liittyvistä oikeuksistaan ja valinnanmahdollisuuksistaan. Tavoitteena on, että jatkossa asukkaiden on helpompi antaa palautetta. Muistutimme, että aloitelaatikkoon voi jättää palautetta milloin vain. On tärkeää aktiivisesti motivoida ja kannustaa asiakkaita antamaan palautetta palveluista, joita he haluavat käyttää (Stenvall & Virtanen 2012, 163).

Opinnäytetyötä varten osallistuin kolmeentoista asukasiltaan, joihin sisältyvät ne kerrat, kun asukaspalaute oli aiheena. Viidessä ensimmäisessä asukasillassa havainnoin ryhmää ja seurasin asukasillan kulkua. Havaintojeni ja ohjaajilta tulleiden palautteiden pohjalta kehitimme asukasiloja. Kuudennen kerran jälkeen asukasiltapaikkaa ei enää vuoroteltu talosta toiseen, koska joka toisella kerralla oli alhaisempi osallistujamäärä. Aktiivisimmat asukkaat tulivat paikalle talosta riippumatta, kun taas passiivisimmat asukkaat osallistuivat vain omassa talossa pidettäviin asukasiltoihin. Asukasillat pidettiin jatkossa passiivisemmin osallistuvien asukkaiden talossa, näin saimme heidät mukaan ja osallistujien määrä vakiintui.

Laadimme perusesityslistan käsiteltävistä asioista. Se helpotti asukasillan vetämisestä vastuussa olevia ohjaajia. Kolmen kuukauden kuluttua asukasilojen aloittamisesta otimme alkuun tervehdyskierroksen, jossa jokainen osallistuja sanoi nimensä. Näin myös näkövammaiset osallistujat tiesivät, keitä oli paikalla. Asukasillan pituutta jatkettiin puolesta tunnista 45 minuuttiin, koska puoli tuntia ei läheskään aina riittänyt läpi käytäviin asioihin.

6.4 Viimeistely ja arviointi

Asukkaiden osallistuminen asukasiltoihin oli kiitettävää. Aktiivisimmin osallistuivat vakituiset asukkaat, joista suurin osa oli mukana jokaisella kerralla. Opiskelija-asukkaista puolet osallistui aktiivisesti ja puolet vain muutamia kertoja tai ei yhtään kertaa. Asukkaat antoivat suullista palautetta asukasilloissa jo ennen varsinaisia asukaspalauteiltoja. Suulliseen palautteeseen pyrittiin vastaamaan heti tai viimeistään seuraavassa asukasillassa. Palveluasumisyksikön toimintaan ja toi-

mintatapoihin kohdistuvasta palautteesta keskusteltiin ensin työntekijöiden viikopalaverissa, jossa sovittiin, miten palautteeseen vastataan ja miten toimintaa palautteiden pohjalta kehitetään. Asukkaiden tyytyväiset kommentit asukasilloissa, innostuneisuus ja runsas osallistuminen sekä suuri palautteiden määrä kevään aikana kuvastanevat asukaspalautejärjestelmän onnistunutta kehittämistä.

Asiakaspalautejärjestelmää olisi hyvä testata sellaisilla henkilöillä, jotka eivät ole siihen aiemmin tutustuneet (Jämsä & Manninen 2000, 80). Varsinaista testausta emme suorittaneet, mutta esittelimme teemoitellun asukaspalautteen vanhemmille toukokuussa järjestetyssä asukkaiden, vanhempien ja asumisyksikön henkilökunnan yhteisessä illanvietossa. Asukkaiden antamat palautteet oli ennen esittelyä kirjoitettu fläpeille puhtaaksi. Näin voitiin varmistaa, ettei käsinkirjoitetuista palautteista kenenkään asukkaan henkilöllisyys paljastu.

Vanhemmille kerrottiin, miten asukaspalautetta oli kerätty ja miten asukaspalaute-työskentely oli edennyt kevään aikana. Asukaspalautteiden teemoittelu selkeytti asukaspalautteen esittelyä. Vanhemmat olivat kiinnostuneita ja palautteista syntyi runsasta keskustelua. Vanhemmat kertoivat, että olivat saaneet tietoa asukasilloista asukkailta. Sekä Ruusut että Risut olivat esillä alkuperäisessä sanamuodossa. Yksittäisistä palautteista syntyi keskustelua ja vanhemmat esittivät tarkentavia kysymyksiä. Vanhemmista oli hienoa ja yllättävää, että asukkailta oikeasti kysytään asioita ja palautetta halutaan aidosti. Oli aistittavissa, että vanhemmat näkivät aikuiset lapsensa uudesta näkökulmasta.

Opinnäytetyön toimeksiantajan edustaja antoi asukaspalautejärjestelmästä suullista palautetta. Sen mukaan asukaspalautejärjestelmä täyttää lain asettamat vaatimukset. Se on toimiva koko yhteisölle, niin asukkaille kuin työntekijöille. Se on dokumentoitu. Asukaspalautejärjestelmä ryhdyttää työtä ja velvoittaa työntekijöitä. Välitöntä palautetta voidaan antaa vanhemmille ja ostopalvelujen tilaajille. Lisäksi asukaspalautejärjestelmän toteutus on motivoivaa yhteisöllistä toimintaa.

Palveluasumisyksikön asukaspalauteprosessista on tehty kuvaus (liite 1). Kuvaus tulee palveluasumisyksikön perehdytyskansioon ja omavalvontasuunnitelman liitteeksi. Kuvauksen laatimisessa on käytetty apuna ja sovellettu Käyttäjädemo-

kratiaklubin (2008, 13 – 15) Työkirja asiakaspalauteprosessin itsearvioinnin tueksi -prosessimittaria.

7 POHDINTA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantosopimus allekirjoitettiin touku-kuussa 2013. Toimeksiantosopimuksessa tavoitteeksi asetettiin palveluasumisyksikön asukkaille soveltuvan asukaspalautelomakkeen kehittäminen. Saadun palautteen avulla kehitettäisiin asukkaiden osallisuutta ja asukaslähtöisyyttä. Näistä lähtökohdista aloin etsiä lähdekirjallisuutta ja rakentaa opinnäytetyölleni tietoperustaa. Ideointivaiheessa opinnäytetyöni lopulliseksi tavoitteeksi muotoutui ja tarkentui palveluasumisyksikön erityistä tukea tarvitsevien vammaisten asukkaiden käyttöön soveltuvan asukaspalautejärjestelmän kehittäminen.

Asukaspalautejärjestelmän kehittämisen tarve syntyi toimeksiantajan laatiessa omavalvontasuunnitelmaa, josta säädetään Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja jonka toteutumista ohjeistaa ja valvoo Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Valvira. Kehittämisen tarve oli paitsi lakiin perustuva, myös yhteiskunnallinen. Tarve nousee suomalaisen vammaispolitiikan keskeisistä periaatteista: vammaisten henkilöiden oikeudesta yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Kehittämistyön keskiössä olivat siten asukkaat ja heidän mielipiteidensä esille saaminen.

7.1 Asukaspalautejärjestelmän kehittämisprosessin pohdinta

Asukaspalautejärjestelmän toiminnallinen toteutus eteni vaiheittain ja luovasti. Säännölliset asukasillat aloitettiin tammikuun alussa. Helmikuun alussa asukkaille kerrottiin asukaspalautteesta. Maaliskuun puolen välin jälkeen asukkaat antoivat Ruusuja ja Risuja, jotka yhdessä teemoiteltiin seitsemän teeman mukaan huhtikuun lopussa. Toukokuun lopulla asukaspalautejärjestelmää esiteltiin asukkaiden vanhemmille ja läheisille. Kehittämisvaiheesta toiseen siirryttäessä ei ollut valmiita malleja, jonka mukaan edettäisiin. Tietoperustaan tukeutuen tein ehdotuksia, joita sitten arvioitiin ja kehitettiin yhteisen ideoinnin pohjalta. Asukkaiden kykyihin ja mahdollisuuksiin antaa palautetta luotettiin. Silti yllätyimme positiivisesti annetun palautteen määrästä ja monipuolisuudesta.

Kehittämisen painopisteenä oli sosiaalipedagoginen toiminta, jossa korostuivat asiakaslähtöisyys, osallistuminen ja itsemäärääminen. Ne tulivat vahvasti esille

niin opinnäytetyön tietoperustassa kuin toiminnallisessa toteutuksessa. Asukkaita kannustettiin osallistumaan asukasilloihin, olemaan aktiivisia ja antamaan asukas-palautetta. Näin he olivat mukana kehittämässä palveluasumisyksikön palvelujen ja toiminnan laatua ja siten omaa jokapäiväistä arjen elämäänsä ja elämänlaatuaan.

Asukkaiden innostuksesta ja kiinnostuksesta huolimatta asukasilloihin osallistuneiden opiskelija-asukkaiden lukumäärä jäi alhaiseksi. Todennäköisesti syynä oli se, että puolet opiskelijoista oli muuttamassa keväällä pois opintojensa päättymisen vuoksi. He kokivat ehkä, ettei heidän mielipiteillään enää ole vaikutusta eivätkä siksi osallistuneet kuin muutamia kertoja. Vakituiset asukkaat osallistuivat puolestaan aktiivisesti. Ehkä he kokivat palautteen antamisen mahdollisuutena vaikuttaa, koska asukasilloissa esitettyihin toiveisiin vastattiin mahdollisimman pian ja toiveita toteutettiin runsaasti kevään aikana.

Opinnäytetyön tavoite saavutettiin. Onnistuimme yhteistyössä työntekijöiden ja asukkaiden kanssa kehittämään juuri palveluasumisyksikön asukkaille sopivan asukaspalautejärjestelmän. Ruusut ja Risut -menetelmä oli erityistä tukea tarvitseville vammaisille asukkaille riittävän konkreettinen ja helppo toteuttaa. Tosin osa asukkaista tarvitsi kirjoitusapua ohjaajilta, jotka kirjoittivat palautteen tarralapulle juuri siinä muodossa, kuin asukas sen ilmaisi. Kokemukseni mukaan asukkaiden oli helpompi antaa ruusuja kuin risuja. Risujen antaminen tuntui aluksi vaikealle, mutta asukkaita kannustettiin sanomalla, että kaikki palaute on sallittua.

Opinnäytetyö täyttää toiminnallisen opinnäytetyön tunnusmerkit. Se on työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Siinä yhdistyvät käytännön ammatillinen toiminta ja teoreettinen ammatillinen tieto. Tutkimuksellinen asenne näkyy sekä raportissa että toiminnallisen osion toteutuksessa. (Vilka & Airaksinen 2003, 9 – 10.)

7.2 Oman oppimisen pohdinta

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä ja vaativa, mutta antoisa. Alun perin työni piti valmistua toukokuussa. Toiminnallinen osio oli tuolloin valmis, mutta kirjallisen raportoinnin osuus kesken. Kriittisenä kirjoittajana olen kokenut raportin kirjoittamisen haasteelliseksi. Kirjoittamisessani oli pitkiä taukoja ja siksi jouduin ikään kuin aloittamaan työn aina alusta. Olen oppinut, että raportin kirjoittaminen vaatii

tiivistä jatkumona tapahtuvaa työskentelyä. Siten voi säästää aikaa ja vaivaa. Toisaalta koen, että prosessi venyessään syveni.

Kehittämisprosessi on syventänyt omaa ammatillisuuttani. Sosiaalipedagoginen toiminta on avannut uusia näkökulmia sekä sosionomi (AMK) opinnoissani että työssäni. Opinnäytetyön aikana näkökulmat tulivat konkreettisiksi asukasilloissa käydyissä keskusteluissa ja asukkaiden antamissa palautteissa. Ymmärrän entistä paremmin, kuinka merkityksellisiä pienet arjen asiat ovat asukkaille. Vielä suurempi merkitys on sillä, että he saavat olla mukana suunnittelemassa ja päättämässä näistä arjen asioista. Asukkaiden ja työyhteisön innostus kannustivat minua kehittämistyössä. Asukaspalautejärjestelmän kehittämisprosessissa opimme toinen toisiltamme.

Tulin tietoiseksi siitä, kuinka tärkeää asukkaille on kokoontua yhteen keskustelemaan. Esimerkiksi kiusaamiseen liittyvässä keskustelussa asukkaiden toisilleen antama vertaistuki oli arvokas asia. Keskustelu todisti sen, että yhteiskuntamme avoimuus ja syrjimättömyys on edelleen unelma. Samalla se todisti, että tämän opinnäytetyön aihe on tärkeä.

Kehitysvammaisten elämänlaatua koskeviin aiempiin tutkimuksiin tutustuminen oli avartavaa. Ne antoivat pohjaa ja uskallusta tehdä valintoja ja ratkaisuja. Asukaspalautejärjestelmän yhdistäminen asukasiltoihin oli mielestäni onnistunut ratkaisu. Toiminta on asukaslähtöistä, mahdollistaa osallistumisen, tukee itsemääräämisoikeutta ja sosiaalipedagoginen toiminta toteutuu arjessa.

7.3 Kehittämisehdotukset

Asukaspalautejärjestelmän kehittäminen on prosessi, joka jatkuu tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tavoitteena on tulevaisuudessa saada palautetta kaikilta asukkailta. Huomioon otettavia asioita ovat opiskelija-asukkaiden vaihtuvuus, aktiivisten osallistujien kannustaminen edelleen ja toisaalta passiivisten osallistujien aktivoiminen osallistumaan. Vakituiset asukkaat voisivat toimia tutor-asukkaina uusille asukkaille ja saada heidät mukaan omalla innostuksellaan ja esimerkillään. Tällä hetkellä asukasillan vetäjänä toimii työntekijä. Tässä tehtä-

vässä voisi toimia asukas, aluksi vaikkapa työparina. Kokemuksen karttuessa pidän mahdollisena, että asukas voisi olla vetovastuussa.

Asukaspalautetta pyydetään jatkossa edelleen Ruusut ja Risut -menetelmällä. Tavoitteena on keskustella asukasilloissa syksyn aikana kaikista seitsemästä teemasta, jotka asukkaat tuottivat tämän opinnäytetyön yhteydessä pyydetyissä palautteissa. Teemoja voisi käydä asukasilloissa läpi valmiin materiaalin pohjalta. Esimerkiksi kehitysvammaisten Tukiliitto ry on julkaissut Omaa kotia kohti – oppaan, jossa on myös äänikirja. SULO - subjektiivisen hyvinvoinnin yleisiä kysymyksiä ja haastattelukysymyksiä voisi käyttää apuna teemoihin liittyvissä keskusteluissa. Yhtenä vaihtoehtona on tehdä kustakin teemasta juuri palveluasumisyksikön asukkaille sopiva selkokielineen esite. Tarkoituksena on, että asukkaat voisivat antaa palautetta laaja-alaisemmin.

Asukkaiden vanhemmille tai muille läheisille tullaan lähettämään palautteen antamista varten Ruusut ja Risut -lomakkeet sekä valmiiksi maksetut palautuskuoret. Vanhemmilta saatu palaute tullaan jaottelemaan seitsemän edellä luetellun teeman mukaisesti. Näin voidaan vertailla asukkailta ja vanhemmilta saatua palautetta keskenään. Palautetta voi halutessaan antaa nimettömänä.

LÄHTEET

Arvio, M. & Aaltonen, S. 2012. Kehitysvammainen potilaana. Helsinki: Duodecim.

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759#L2P10>

Asumisyksikön perehdytyskansio. 2014. Saatavissa opinnäytteen toimeksiantajalta.

DalMaso, R. & Kuosmanen, V. 2008. Subjektuuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, sivut 35 – 46.

Devi, N. 2013. Supported decision-making and personal autonomy for persons with intellectual disabilities: Article 12 of the UN Convention on the rights of persons with disabilities. December 1, 2013. The Journal of Law, Medicine & Ethics. Vol. 41 Issue 4, 792 – 806.

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3/2008. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Haarni, I. 2006. Keskeneneräistä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Stakesin raportteja 6/2006.

Helsinki: Stakes. [viitattu 6.4.2014]. Saatavissa:

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77988/R6-2006-VERKKO.pdf>.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Helsinki: WSOY.

Hietaharju, O. 2009. Huone ei ole asunto. Teoksessa Kaukola, J. (toim.) Sinä itse päätät. Kertomuksia hyvän elämän puolustamisesta. Tampere: Me Itse ry, sivut 78 – 79.

Hyvönen, O. 2010. Vammaisten kertomuksia arjestaan. Teoksessa Vehmas, S. (toim.) Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus. Suomen Vammaistutkimuksen Seuran 2. vuosikirja. Kehitysvammaliiton selvityksiä 7: Helsinki, sivut 15 – 27.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskuksen opetusjulkaisuja 1/1999: Kuopio.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Kartio, J. 2009. Selkokieli kehitysvammaisten ihmisten selkoryhmissä. Teoksessa Kartio, J. (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Kehitysvammaliitto: Helsinki, sivut 61 – 90.

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

Kehitysvammalaki 519/1977. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Kehitysvammaliitto. 2014. Kehitysvammaisuus. [viitattu 9.4.2014]. Saatavissa:

<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/kehitysvammaisuus/>

Konola, K., Kekki, S., Tiuhonen, P. & Marjamäki, K. 2011. Tulevaisuus omilla käsissä – Miten päämies itse johtaa oman elämänsä ja palvelujensa suunnittelua. Teoksessa Ripatti, P. (toim.) Kehitysvammaisten asuminen Uusi reformi 2010 – 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 10/2011: Helsinki, sivut 32 – 40.

Käyttäjädemokratiaklubi. 2008. Työkirja asiakaspalauteprosessin itsearviointin tueksi. Käyttäjädemokratiaklubi – Laatuokeskus, Benchmarkingjaos. [viitattu 24.8.2014]. Saatavissa:

http://www.hel.fi/hel2/Helsinginseutu/Liitteet/itsearviointi_180407.pdf

Laki julkisista hankinnoista 348/2007. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysvaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita.

Matikka, L. & Nuora, P. 2007. SULO Subjekttiivisen hyvinvoinnin asteikko. Kä-sikirja ja lomake. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Mattila, K.-P. 2007. Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Musikka-Siirtola, M. & Ojanen, M. 2002. Kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalvelujen laatu Arviointimenetelmien kehittäminen Pirkanmaan sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä. Psykologiapalveluiden kehittämisyksikön julkaisuja 3/2002. Tampere: Tampereen yliopisto psykologian laitos.

Nivala, E. 2010. Osallistuminen sosiaalipedagogisen toiminnan periaatteena. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2010, vol. 11. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry, sivut 111 – 122.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveystalalla. Juva: WSOY.

Outinen, M. & Lindqvist, T. (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveystalministeriö.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, sivut 19 – 74.

Rautavaara, A. 2010. Viranomaisen näkökulma. Opetushallitus. [viitattu 25.9.2013]. Saatavissa: http://www.edu.fi/ammattikoulutus/sosiaali-terveys-ja-liikunta-ala/vammaisuuden_koko_olemus_-_kolumnisarja/vammaisuus_yhteiskunnassa/viranomaisen_nakokulma

Rinne, P. 2010. Sosionomi (AMK) – osaamisen haasteet muuttuvissa palvelurakenteissa. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010 – 2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010, sivut 127 - 138. [viitattu 8.4.2014]. Saatavissa:

http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_3_2010.pdf.

Ruohonen, A. 1997. Unelmoin tasa-arvosta. Teoksessa Rajala, P. (koonnut) Unelmat ja pelot kasvavat lähekkäin. Helsinki: Kehitysvammaliitto, sivu 70.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. STAKES. Oppaita 32. Helsinki: STAKES.

Seppälä, H. & Rajaniemi, M. 2012. Mitä kehitysvammaisuus on? Vernerinet [viitattu 28.8.2013]. Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/mita-kehitysvammaisuus-on.html>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. [viitattu 30.9.2013]. Saatavissa:

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/asumispalvelut

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

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö: Suomen Kuntaliitto.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tietosanoma: Helsinki.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Erityisopetus [verkkajulkaisu].

ISSN=1799-1595. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 15.4.2014].

Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/erop/kas.html>

Taipale, V. 2009. Yhteiskunta kaikille! Teoksessa Tahkokallio, P. (toim.) Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino, sivut 116 – 119.

Valvira. 2013. Määräys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omavalvontasuunnitelmasta. [viitattu 30.9.2013]. Saatavissa:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/Maarays_%20omavalvontasuunnitelmasta.pdf

Vammaispalvelulaki 380/1987. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Vesala, H. T. 2010. Hameennappi ja haalari. Tutkimus puhumattoman vaikeasti kehitysvammaisen naisen itsemääräämisestä ja valinnanmahdollisuuksista. Teoksessa Teittinen, A. (toim.) [pois laitoksista!] Vammaiset ja hoivan politiikka. Gaudeamus. Palmenia-sarja 68, sivut 123 – 161.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1 Palveluasumisyksikön asukaspalauteprosessin kuvaus