

Kehitysvammaisten asumispalveluiden liiketoimintasuunnitelman asiakaslähtöinen kehittäminen

Heinikoski Mari, Koivisto Kaisa

6.6.2018 ::

Valtioneuvosto teki 21.1.2010 periaatepäätöksen kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämisestä. Kehitysvammaisten asumisen tavoitteena on mahdollistaa kehitysvammaisille yksilöllinen asuminen, joka vahvistaa heidän osallisuuttaan ja yhdenvertaisuuttaan yhteisössä ja yhteiskunnassa. Tämä artikkeli kuvaa opinnäytetyönä suunniteltua yritysidea ja liiketoimintasuunnitelman kehittämistä kehitysvammaisten asumispalveluista, jossa kehittäjinä toimivat kehitysvammaiset itse. Liiketoimintasuunnitelma tehtiin palvelumuotoilutyökaluja hyödyntämällä ja asiakaslähtöisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Kehitysvammaiset kuvasivat heidän tähänastisia kokemuksiaan saamistaan asumispalveluista ja toiveitaan, mitä he halusivat asumispalveluilta.



KUVA: Halfpoint/Shutterstock.com

Asiakaslähtöisyyden ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen

Kehitysvammaisten asumisohjelmalla toteutetaan käytännössä kansallisesti ja kansainvälisesti hyväksytyjä linjauksia vammaisten henkilöiden perus- ja ihmisoikeuksien, yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden ja itsenäisen elämän turvaamisesta. Perustuslaissa ja YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa on määritelty lähtökohdat vammaisten henkilöiden laitostasumisen lakkauttamiselle. Sopimuksen artikla 19 edellyttää, että vammaisilla henkilöillä on oikeus valita, missä ja kenen kanssa he asuvat, eivätkä he ole veloitettuja käyttämään tiettyjä asumisjärjestelyjä. Riittäväillä palveluilla ja tukitoimilla varmistetaan, että vammaiset henkilöt saavat tarvitsemansa tuen voidakseen elää ja osallistua yhteisössä muiden kansalaisten tavoin. [1]

Kaikki ihmiset syntyvät YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen (1984) mukaan vapaina ja tasavertaisina arvoltaan ja oikeuksiltaan. Kaikilla on myös oikeus elämään. [2] YK painottaa vammaisten ihmisten oikeuksia. Julistuksen tarkoituksena on edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää heidän synnynnäisen arvonsa kunnioittamista. Lisäksi periaatteina ovat yksilöllisen itsemääräämisoikeuden, valinnanvapauden ja riippumattomuuden kunnioittaminen, syrjimättömyys, täysimääräinen osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja ihmiskuntaa, yhdenvertaisuus, esteettömyys ja saavutettavuus, miesten ja naisten välinen tasa-arvo, vammaisten lasten kehittyvien kykyjen kunnioittaminen ja oikeus säilyttää identiteettinsä.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on asiakkaan mielipide, toiveet, etu ja yksilölliset tarpeet otettava huomioon. Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää sosiaalihuollon toteuttajalta. [3] Edelleen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa huolimatta asiakkaan kehitysvammasta. Kehitysvammaisten tulee saada vaikuttaa ja osallistua palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava niin, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Hänen kuulemisesta säädetään hallintolaissa [3]. Asiakkaan tahdosta riippumattomista toimenpiteistä sekä hänen huoltoon ja hoitoon liittyvistä pakotteista ja rajoituksista sekä niitä koskevista päätöksentekomenettelyistä sosiaalihuollossa on voimassa se, mitä niistä erikseen säädetään. [3]

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan jokaiselle kuuluvaa moraalista oikeutta tehdä vapaasti omaan elämäänsä liittyviä päätöksiä ja toteuttaa niitä. Itsemääräämisoikeuden tarkoituksena on turvata mahdollisuus omien mielipiteiden muodostamiseen, omiin tahdonilmaisuihin, omiin moraalisiin, poliittisiin ja uskonnollisiin vakaumuksiin ja omiin tekoihin. Tämä edellyttää kuitenkin, ettei näin loukata muiden ihmisten yhtäläistä oikeutta itsemääräämiseen. [4]

Kehitysvammaisten yhtäläinen oikeus itsemääräämisoikeuteen ei kuitenkaan toteudu aina samalla tavalla. Vammaisen henkilön tulisi voida olla oman elämänsä subjekti ja saada tehdä elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. [5] Vammaisten henkilöiden elämäntilanteiden, ruumiintoihimintojen ja itsemääräämisoikeuden kontrollointiin oikeuttavat jotkut turvallisuusnäkökohdat. Monissa sosiaalipoliittisissa ja lääketieteellisissä kontrollikäytännöissä on vielä paljon sellaisia asenteita vammaisuuden suhteen, joiden nojalla ihmisoikeus- ja yhdenvertaisuuslakeja tulkitaan uudelleen. Tämä kertoo yhteiskunnasta, jossa viranomaisella on mahdollista vieläkin päättää, kenellä on oikeus saada täydet ihmisoikeudet ja keneltä ne evätään. Vammaisten henkilöiden ääni ei aina tule esille viranomaisten julkilausumissa, joissa painotetaan inklusiivista kaikille avointa yhteiskuntaa. [6] Uudella itsemääräämisoikeuslailla pyritään vahvistamaan asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta sekä vähentämään rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Samalla turvataan kaikille perustuslain mukainen välttämätön hoito ja huolenpito sekä parannetaan henkilöstön oikeusturvaa. [7]

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden itsemääräämisoikeus on ollut mukana tutkimuksen alusta alkaen. Lähtökohdaksi oli, että tarkoituksenmukaisen palvelun muodostamiseksi tarvittiin kehitysvammaisten asiakasnäkökulma. Kehitysvammaisten kokemuksia saatiin haastattelemalla ja kuvaamalla heidän kokemuksiaan saaduista palveluista ja toiveistaan asumispalveluista tulevaisuudessa. Kehitysvammaisten omia kokemuksia on tutkittu ja kuvattu varsin vähän. Haastateltavien kielelliset taidot huomioitiin haastattelujen aikana, koska kehitysvamman aste ja kielelliset sekä ei-kielelliset taidot vaihtelivat. Tämä asetti tutkijalle välillä haasteita olla tekemättä johdattelevia kysymyksiä.

Palvelumuotoilu yritystoiminnan kehittäjänä ja suunnittelun tukena

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan erilaisten palvelujen keksimistä, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun pohjalta. Palvelumuotoilun tavoitteena on, että palvelu vastaa sekä käyttäjän että palvelun tarjoajan tavoitteita. Palvelu pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että se muodostaa selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen. Tavoitteena on, että palvelumuotoilun periaatteet toteutuvat silloinkin, kun asiakas saa palvelua monien eri kanavien kautta. [8]

Palvelumuotoilun lähtökohtana on käyttäjän ymmärtäminen. Palvelumuotoilussa pyritään ymmärtämään, mitä käyttäjä tarvitsee, mitkä asiat motivoivat häntä ja mikä on käyttäjän arvomaailma. Palvelumuotoiluprosessissa käyttäjä ja asiakas ovat mukana palvelun suunnittelussa prosessin alusta loppuun asti. Palveluja suunnitellaan usein määrällisen tiedon pohjalta. Palvelumuotoilussa tietoa haetaan laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tällöin palvelumuotoilun vahvuudeksi nousee se, että se ymmärtää palvelun fyysisiä, sosiaalisia ja kulttuurisia yhteyksiä suhteessa palvelun käyttäjään. ^[9]

Painopiste on palvelunkäyttäjän siinä elinympäristössä, jossa hän palveluja käyttää. Tavoitteena on välittää tämä palvelujen käyttäjän ymmärrys empaattisten menetelmien avulla palvelujen kehittämisestä päättävälle. Parempi ymmärrys auttaa päätöksenteossa, parantaa palvelukehityksen laatua ja palvelujen kohdentamista. Näin se samalla on kustannustehokas suunnittelumalli. Palvelumuotoilun juuret ovat tuotemuotoilussa. Palvelut ovat abstrakteja, jossa pitää ymmärtää mutkikas joukko vuorovaikutussuhteita eritasoisten järjestelmien ja ihmisten välillä. Palvelun tarvitsijan tulee saada itse vaikuttaa siihen, miten ja missä häntä hoidetaan, eikä vain tyytyä vastaanottamaan nöyränä sitä, minkä palvelujärjestelmä katsoo hänelle tarpeelliseksi. ^[10]

Palvelu on toimintojen ketju, joka muodostaa prosessin. Tällä toimintojen ketjulla on merkitystä prosessin tuotoksen käyttäjälle. Perinteinen muotoilu keskittyy käyttäjän ja tuotteen suhteeseen. Palvelumuotoilu sen sijaan työstää useita kosketuskohtia ja keskittyy käyttäjien kanssa vuorovaikutuksessa näihin eri kosketuskohtiin koko palvelumuotoilun ajan. Näitä kosketuskohtia tyypillisesti ovat ympäristö, esineet, prosessit ja ihmiset. ^[10]

Palvelut luodaan liian usein ikään kuin palvelujen käyttäjät toimisivat yhdessä vasta jälkikäteen kehittämisen prosessin loputtua ja vain prosessin tuloksen mukaisesti. Soveltamalla vuorovaikutuksen eri tekniikoita palvelujen suunnittelussa palvelumuotoilun myötä näihin prosesseihin, jotka ovat kaikkialla ympärillämme, voivat ne parhaimmillaan johtaa rikkaampaan, humanistisempaan maailmaan. ^[10]

Kokemus palvelusta muodostuu tietystä määritellyssä tilanteessa ja yhteydessä. Kokemuksen muodostumiseen vaikuttavat asiakkaan motiivi, tunnetila, ennakko-odotukset, arvostukset, osaaminen, ihmisten välinen vuorovaikutus, aistihavainnot tai niiden rajoitteet sekä ympäristö ja esineet. Eri käyttäjille palvelukokemus voi muodostua hyvinkin erilaiseksi. Palvelukokemukseen vaikuttavat ihmisten henkilökohtaiset merkitykset, arvot ja odotukset. Näitä tekijöitä pyritään tunnistamaan ja ymmärtämään muotoilussa palveluja. Palvelukokemusta voidaan suunnitella. Tällöin tavoitteena on luoda oikeanlainen ympäristö ja prosessi palvelun tapahtumille ja toiminnoille, jotta palvelukokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan. ^[8]

Palvelumuotoilussa hankitaan asiakas- ja käyttäjäymmärrystä palvelujen suunnittelun pohjaksi. Tämä ymmärrys koostuu palvelun erilaisten käyttäjien tietoisista toiveista, piilevistä tarpeista sekä palvelun käyttöympäristön ymmärtämisestä. Asiakkaiden toiminnan ja käyttäytymisen havainnointi sekä asiakkaiden oma dokumentointi luovat perustuksen käyttäjälähtöisille menetelmille. Menetelmien avulla saadaan esille asiakkaiden tiedostamattomia tarpeita, joita he eivät muuten osaisi ilmaista. Keskeistä on, että palvelun käyttäjät ja asiakkaat otetaan mukaan itse suunnitteluprosessiin. Osallisuus ja osallistuminen palvelun kehittämiseen yleisönä toimimisen sijaan on oleellista palvelumuotoilussa. Erityisryhmien tarpeet tulevat palvelujen suunnittelun keskiöön palvelumuotoilun avulla, koska palvelumuotoilu pohjautuu vahvasti käyttäjälähtöisyyteen. Palvelumuotoilun käyttö palvelujen suunnittelun välineenä pitää kuitenkin ensin saada yleistymään ja vakiintumaan osaksi palvelujen tuottamista. ^[8]

Oikeiden ratkaisujen arvaaminen jää pois, kun käyttäjät ovat itse mukana prosessissa alusta alkaen. Tällöin kaikille sopivien ratkaisujen tekeminen on helpompaa ja tehokkaampaa. Oivallus siitä, että erilaisia käyttäjiä kuullaan suunnitteluprosessin aikana, tuottaa kaikille sopivia palveluja. Palvelun suunnittelijoiden ja tuottajien motivaatiota palvelun parantamiseen lisää jo yksi kohtaaminen todellisen käyttäjän kanssa. ^[11]

Jotta ammattilainen toimii käyttäjän tukijana, tarvitaan uudenlaista asiantuntijuutta. Asiantuntijuuteen kuuluu aktiivinen yhteistyö käyttäjän kanssa, jolloin vuorovaikutustilanteet ovat avainasemassa. Asiantuntijalle objektina toimii käyttäjä, ei tuote. Käyttäjä muotoilun kohteena vahvistaa henkilön arkista selviytymistä ja rakentaa voimaantumista. Palvelumuotoilu edellyttää asiantuntijalta, että hän on aidosti kiinnostunut siitä, miten käyttäjä kokee asiat. Asiantuntijan eli ammattilaisen tehtävänä on tukea käyttäjän motivaatiota yhteisen pyrkimyksen eli palveluprosessin toteuttamisessa. Asiantuntija ei tuota pelkästään itse tuotetta. ^[9]

Palvelumuotoilun mukaisessa ajattelussa suunnittelijat käyttävät tutkimusmenetelmiä saadakseen sellaista tietoa palveluista ja palveluympäristöstä, joka muuten jäisi saavuttamatta. Tutkimustiedon avulla suunnittelijalle taataan oikeat tiedot, joiden avulla pystytään tuottamaan parempia palveluja. Palvelumuotoilun tavoitteena on se, että suunnittelija ymmärtää emotionaalisen, kulttuurisen ja esteettisen yhteyden palveluun ja sen käyttäjään. Ilman tutkimusta tämän tiedon saavuttaminen ei ole mahdollista. ^[10]

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita, että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Asiakkaan palvelukokemuksen rakennuspalikoita ovat palvelun kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolku. Haastattelun avulla pyrittiin löytämään kehitysvammaisten asiakkaiden tämän hetkisen asumisen palvelun kontaktipisteet, palvelutuokiot sekä palvelupolut. Palvelumuotoilu otettiin huomioon analysoimalla nykyisiä tiloja, esineitä, ympäristöä, prosessia ja ihmisiä. Olemassa olevia palvelujen malleja ja niiden palveluprosesseja vertailtiin uuteen palvelumalliin. Palvelumuotoilu aloitettiin määrittelemällä ja rajaamalla palveluongelma, jonka jälkeen muodostettiin asiakasnäkökulma asiakkaita haastatteleamalla. Palvelumuotoilun avulla saatiin asiakasymmärrys, jonka kautta voitiin yhdistellä ja alkaa muodostella yritysidea.

Yrityksen perustaminen

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tuloksia hyödynnettiin yrityskuvan muodostamisessa: yksilöllinen, kehitysvammaisten asumispalvelu. Yrityksen periaatteet ovat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Yritys tuottaa kehitysvammaisille asiakkaille kotiin vietäviä asumispalveluita. Asumispalvelut sisältävät päivittäisissä toiminnoissa tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa. Yrityksen toiminnan suunnittelussa on huomioitu ja hyödynnetty kehitysvammaisten kokemuksia asumispalveluista ja otettu huomioon heidän asiakaslähtöiset toiveensa palvelun onnistumisen maksimoimiseksi. Tallöin kehitysvammaiset määrittelevät yhdessä palvelujen tarjoajan kanssa palveluntarpeen. Myös asiakkaan verkoston, kuten omaisten, kehitysvammahuollon ja palveluohjauksen mukanaolo palveluntarpeen arvioinnissa ja määrittelyssä on tärkeää muttei ensisijaista.

Palvelu räätälöidään asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti, jolloin annetut palvelut eivät ole eri asiakkaille identtisiä keskenään. Asiakkaat itse voivat kokea tarvitsevansa apua eri asioissa, kuin heidän läheisensä ja verkostonsa näkevät asian. Asiakas suunnittelee siis palvelun sisältöä esimerkiksi, haluaako asiakas apua siivoukseen ja asiointiin vai kokeeko asiakas tarvitsevansa apua vain asiointiin. Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa pyritään avoimeen keskusteluun, mikä tarkoittaa, että keskustelua käydään vain asiakkaan läsnä ollessa.

Asiakkaan ja ohjaavan henkilökunnan vuorovaikutusosaaminen on tärkeää. Kun uusia työntekijöitä rekrytoidaan, otetaan asiakkaat mukaan rekrytointiin. Tällä yritetään taata se, että asiakkaiden ja henkilökunnan kemiat sekä vuorovaikutus sopisivat ja kohtaisivat. Yrityksen toiminnassa korostuu asiakkaiden ja henkilökunnan väliset kunnioittavat vuorovaikutussuhteet. Hyvillä vuorovaikutussuhteilla on merkitystä onnistuneeseen palveluun. Henkilökunnan vuorovaikutusosaamista kehitetään erilaisin koulutuksin ja menetelmin. NykYTEknologiaa hyödynnetään asumispalvelussa asiakkaiden toiveiden mukaisesti ja teknologiaa kehitetään asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi. Asiakkaat voivat olla tarvittaessa yhteydessä henkilökuntaan viestein ja video- ja äänipuheluihin. Yritystoimintaa kehitetään koko ajan asiakasymmärryksen kautta niin henkilökunnan osaamisessa kuin myös teknologisissa ratkaisuissa.

Lähteet

1. [^]Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palveluiden turvaamisesta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 15. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 31.3.2018.
<https://www.julkari.fi/bitstream/han-dle/10024/112513...>
2. [^]Suomen YK-liitto. 2006. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Hakupäivä 8.1.2018.
http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf
3. ^{^ abc}Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Hakupäivä 8.1.2018.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
4. [^]Lagerspetz, E. 1993. Itsemäärääminen ja valta. Teoksessa V. Launis & J. Räikkä (toim.) Itsemääräämisoikeus. Käytännöllisen filosofian julkaisuja vol 7. Turun yliopisto, Turku, s. 51–59.
5. [^]Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysivaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
6. [^]Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Hakupäivä 7.5.2018.
<http://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads...>
7. [^]Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Itsemääräämisoikeuslaki. Hakupäivä 18.1.2018.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/itsemaaraamisoikeuslaki
8. ^{^ abc}Koivisto, M. 2009. Palvelumuotoilu ja sen DfA-potentiaali. Teoksessa P. Tahkokallio (toim.). 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.
9. ^{^ ab}Tahkokallio, P. 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Teoksessa P. Tahkokallio (toim.) Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.
10. ^{^ abc}Saffer, D. 2007. Designing for interaction: creating smart applications and clever devices. Berkeley, California: New Riders.

11. [Hermunen, J. & Mutanen, M. 2009. Saavutettavuutta käyttäjakeskeisillä suunnittelumenetelmillä. Teoksessa P. Tahkokallio \(toim.\) Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.](#)

Metatiedot

Nimeke: Kehitysvammaisten asumispalveluiden liiketoimintasuunnitelman asiakaslähtöinen kehittäminen

Tekijä: Heinikoski Mari; Koivisto Kaisa

Aihe, asiasanat: asiakaslähtöisyys, asumispalvelut, itsemäärääminen, kehitysvammaiset, käyttäjälähtöisyys, palvelumuotoilu, yritystoiminta

Tiivistelmä: Perinteisesti palvelujärjestelmän kehittämisessä on painottunut palvelujen tuottajan näkökulma, nykyinen suunta on palvelujen tarvitsijan ja käyttäjän näkökulma. Palveluiden käyttäjän näkökulmasta keskustelussa korostuvat yksilön oikeudet ja valinnan mahdollisuudet. Vammaisten ihmisoikeussopimuksen ratifioiminen, vammaislainsäädännön uudistuminen ja muutokset kunta- ja palvelurakenteissa ovat edellyttäneet, että huomiota on kiinnitetty laitoshoidon vähentämiseen ja yksilöllisemmän asumisen järjestämiseen. Tämä sinänsä positiiviseen asiaan pyrkiminen synnyttää paljon kysymyksiä, joihin on välttämätöntä etsiä vastauksia, jotta ongelmia ei uudistuksessa vain siirretä paikasta toiseen. Tavoitteeksi on asetettu, että seuraavan kymmenen vuoden aikana kehitysvammaisten laitoshoidosta siirrytään yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asuminen voidaan järjestää monella tavalla. Perinteisesti ajatellaan, että kehitysvammaisten asuminen järjestetään palveluasumisena, mutta uudenlaisia muotoja tulee kehittää. (Hynynen & Huhta 2011.) Kehittämistyönäni tein liiketoimintasuunnitelman kehitysvammaisten asumispalveluista, jossa kehittäjinä toimivat palvelumuotoilua hyödyntäen kehitysvammaiset itse. He kuvasivat heidän tähänastisia kokemuksiaan saamistaan asumispalveluista sekä heidän toiveitaan mitä he haluaisivat asumispalveluilta. Kehittämistyöni lähtökohtina toimivat asiakaslähtöisyys sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Uudenlaisen palvelun (yritystoiminnan) kehittämisessä ja suunnittelussa hyödynnettiin palvelumuotoilua.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamäärä: Julkaistu 2018-06-06

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018053025036>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: Julkaisu on tekijänoikeussäännösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Näin viittaat tähän julkaisuun

Heinikoski, M. & Koivisto, K. 2018. Kehitysvammaisten asumispalveluiden liiketoimintasuunnitelman asiakaslähtöinen kehittäminen. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 34. Hakupäivä 6.6.2018. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018053025036>.