

## **”Luvattiin, että mikään ei tule muuttamaan.”**

**Henkilöstön kokemuksia palveluntarjoajan vaihtumisesta kehitysvammaisten asumisyksikössä**

Milla-Maria Piirainen

Opinnäytetyö

Helmikuu 2020

Sosiaali- terveys- ja liikunta-ala

Sosionomi (AMK), Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Piirainen, Milla-Maria	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2020
	Sivumäärä 62	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisu- lupa myönnetty: x
Työn nimi <b>"Luvattiin, että mikään ei tule muuttumaan."</b> Henkilöstön kokemuksia palveluntarjoajan vaihtumisesta kehitysvammaisten asu- misyksikössä		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Suomi, Asta Kiiskilä, Taja		
Toimeksiantaja(t) Kehitysvammaisten yksityinen asumisyksikkö (anonyymi)		

## Tiivistelmä

Opinnäytetyön aiheena oli henkilökunnan kokemukset palveluntarjoajan vaihtumisesta kehitysvammaisten asumisyksikössä. Opinnäytetyö oli tapaustutkimus, jossa toimeksiantajana toimi yksityinen kehitysvammaisten asumisyksikkö. Yksikössä on yrityskaupan myötä vaihtunut palvelun tuottaja.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata työntekijöiden kokemuksia kilpailutuksen seurauksena johtuneesta palveluntarjoajan muutoksesta yksikössä tehtävään työhön. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa hallinnollisten muutosten merkityksestä sosiaalialan palveluja tuottavassa yrityksessä.

Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Lomake toimitettiin yhteensä 17:lle työntekijälle, joista kyselyyn vastasi 5. Aineisto kerättiin nimettömänä, ja myös yksikkö pysyi yksityisyyden suojan vuoksi anonyyminä.

Tuloksista ilmeni, että lähes jokaisella vastaajalla oli jonkinlaisia ennakoajatuksia tulevaa palveluntarjoajan vaihtumista kohtaan. Valtaosalla heistä oli ollut päällimmäisenä ajatuksena se, tulevatko he säilyttämään työpaikkansa muutoksen jälkeen. Tämän lisäksi vastaajat kertoivat ennakoajatuksikseen muun muassa huolen siitä, että palvelun laatu tulisi heikentymään ja näkymään esimerkiksi asiakastyössä.

Suurin osa vastaajista kertoi, että heidän ennakoajatuksensa kävivät yrityksen vaihtumisen jälkeen toteen, ja loput vastasivat niiden käyneen toteen osittain. Jokainen vastaaja kertoi, että muutos on vaikuttanut jollain tavoin heidän työhönsä. Eniten yrityksen vaihtuminen näkyi työntekijäressurssien muutoksissa, ajanhallinnassa sekä työhyvinvoinnissa.

Tutkimuksen kohteena oli vain yksi yksikkö, joten se ei kerro koko totuutta kilpailutuksen seurauksista. Tulokset ovat siten suuntaa antavia, ja voisivat olla hyvin erilaiset jossain toisessa yksikössä tai toisessa kunnassa.

Avainsanat ([asiasanat](#))

Kilpailuttaminen, Hankintalaki, vammaisuus, kehitysvammaisuus, kehitysvammaisten asumispalvelut

Muut tiedot

### Description

Author(s) Piirainen, Milla-Maria	Type of publication Bachelor's thesis	Date February 2020
	Number of pages 62	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>"It was promised that nothing would change"</b> Staff's experiences of the change of service provider at the housing unit for people with intellectual disabilities.		
Degree programme in social services		
Supervisor(s) Suomi, Asta Kiiskilä, Taja		
Assigned by A private housing unit for people with intellectual disabilities, anonymous		

## Abstract

The topic of the thesis was staff's experiences of the change of service provider at the housing unit for people with intellectual disabilities. The thesis was a case study, and it was assigned by a private housing unit of people with disabilities. As a result of tendering, the service provider, in other words, the owner of the unit had changed.

The aim of the thesis was to describe the staff's experiences of the change of service providers due to tendering process. Its purpose was to increase our understanding of the significance of administrative changes in a unit providing social services.

The data was collected with a questionnaire that was sent to 17 employees of whom five responded to the questionnaire. The employees and the unit stayed anonymous because of the privacy policy.

According to the results, almost every respondent had had some kinds of forebodings of the change of service providers. In most cases these were related to whether they would be able to keep their jobs after the change of ownership. Moreover, the staff had had concerns about service quality and client work.

Most of the respondents told that their forebodings had been totally justified. The rest of them told that they had been partially justified. Every respondent answered that the change of ownership had influenced their work in some ways. The changes could be seen in work-time resources, time management and wellbeing at work.

The focus of the study was only one unit, so it does not tell the whole truth about the impacts of competitive tendering. The results are tentative, and they could be very different in some other unit or in another municipality.

## Keywords ([subjects](#))

Competitive tendering, Procurement law, disability, developmental disability, housing services for disabled people

## Miscellaneous

## Sisältö

<b>1. Johdanto .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Vammaisuuden määritelmiä.....</b>	<b>9</b>
2.1. Vammaisuus .....	9
2.2. Kehitysvammaisuus.....	12
<b>3. Sosiaalipalveluiden järjestäminen kunnissa .....</b>	<b>13</b>
3.1. Sosiaalipalvelujen toteuttaminen.....	13
3.2. Vammaisten palvelut.....	15
3.2.1 Kehitysvammaisten asumispalvelut .....	16
3.2.2 Työ kehitysvammaisten asumispalveluissa .....	18
3.2.3. Kehitysvammaisten asumispalvelut muutoksessa .....	18
<b>4. Hankintalaki ja kilpailutus .....</b>	<b>20</b>
<b>5. Toimeksiantaja .....</b>	<b>22</b>
<b>6. Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....</b>	<b>22</b>
<b>7. Tutkimuksen toteuttaminen .....</b>	<b>23</b>
7.1. Tutkimusmenetelmät .....	23
7.1.1. Laadullinen ja määrällinen tutkimus .....	24
7.2. Aineiston kerääminen .....	24
7.3. Aineiston analysointi .....	26
7.4. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	30
7.4.1 Eettisyys.....	30
7.4.2 Luotettavuus.....	31
<b>8. Tulokset .....</b>	<b>32</b>
8.1. Työntekijöiden kuvaamat työhön liittyvät ennako-odotukset palveluntarjoajan vaihtumisesta .....	33
8.1.1. Työn sisältö ja työn jatkuvuus .....	33
8.1.2. Palvelun laatu ja asiakastyö.....	34
8.1.3. Erinäisiä tunteita.....	36
8.2. Palveluntarjoajan vaihtumisen seurauksena tapahtuneet muutokset työhön.....	36
8.2.1. Henkilöstössä ja työilmapiirissä tapahtuneet muutokset .....	39
8.2.2. Palvelun laatuun tulleet muutokset .....	40
8.2.3. Työmuotojen ja työn sisällön muutokset .....	42

8.2.4. Johtaminen .....	42
<b>9. Johtopäätökset.....</b>	<b>43</b>
<b>10. Pohdinta.....</b>	<b>45</b>
<b>Lähteet.....</b>	<b>48</b>
<b>Liitteet.....</b>	<b>52</b>
Liite 1. Saatekirje toimeksiantajalle.....	52
Liite 2. Kyselylomake .....	53

### **Taulukot**

Taulukko 1. Palveluntarjoajan vaihtumisesta johtuvat muutokset työn eri osa-alueilla .....	41
--	----

### **Kuviot**

Kuvio 1. Teemat henkilöstön ennakkoajatuksista.....	31
Kuvio 2. Teemat ennakkoajatusten/odotusten toteutumistavoista.....	32
Kuvio 3. Vastaajien ennakkoajatusten ja -odotusten toteutuminen .....	42

## 1. Johdanto

Kunnan tulee vastata erilaisiin tuen tarpeisiin järjestämällä sosiaalipalveluja asukkailleen. Näihin sosiaalipalveluihin kuuluu myös kehitysvammaisten asuminen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Ihmisten hyvinvointiin liittyvät palvelutarpeet ovat jatkuvia, eikä kunnalla itsellään välttämättä sellaisenaan ole mahdollisuutta vastata niihin (Ihalainen & Kettunen 2016, 44). Vaihtoehtoisia palveluiden järjestämistapoja ovat esimerkiksi palveluiden järjestäminen yhdessä toisen kunnan kanssa tai palveluiden hankinta muualta, kuten julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta tai palvelusetelin avulla (Suomen Kuntaliitto 2012, 28).

Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotanto on ollut kovassa kasvussa 2010-luvulla (Markkanen, Tuomisoja 2014, 9). Vammaispalveluiden kilpailuttaminen kunnissa alkoi vuonna 2007, kun kaikki sote-palvelut alettiin sisällyttää Suomessa hankintalakiin (Valtanen 2019). Kunnan hankkiessa palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta sovelletaan siis hankintalakia, jolloin hankitut palvelut kilpailutetaan (Kuntaliitto 2012, 29). Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan tulee voida vaikuttaa häntä koskeviin asioihin, mikä voi hankaloitua hankintalain vaatimusten vuoksi. Hankintayksiköltä vaaditaan tällöin kykyä ryhmitellä erilaiset asiakastarpeet ja -ryhmät, jolla varmistetaan riittävä toimittajavalikoima erilaisiin asiakastarpeisiin. (Suomen Kuntaliitto 2012, 101.)

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä kilpailutus ja sen seuraukset ovat herättäneet viime vuosina paljon julkista keskustelua, erityisesti kriittisestä näkökulmasta. Yksityiset palveluntuottajat ja niissä erityisesti työntekijämitoitukset ovat näyttäneet julkisuudessa osaltaan negatiivisessa valossa. Esimerkiksi keväällä 2019 julkisuuteen nousi useita yksityisiä hoivayrityksiä, joista on löydetty puutteita ja tehty tutkintapyyntö. (Haukka 2019). Kehitysvammaisten osalta on tuotu julkisuuteen erinäisiä yksittäistapauksia, joissa ilmenee kilpailutuksen ja sen seurausten aiheuttama huoli

omaisissa ja asukkaissa esimerkiksi vammaisten hoitajien vaihtumisesta tiheään. Työntekijöillä voi nimittäin mennä vuosiakin oppia tuntemaan asiakas ja tunnistamaan hänen tunteensa. (Helpinen 2018.)

Kelan pääjohtaja Elli Aaltonen on myös kertonut vaativansa hankintalain uudistamista, sillä se ei hänen mukaansa nykyisellään toimi palveluita hankittaessa. Hän kertoo olevansa asiakasryhmien ja palveluntuottajien puolella eikä byrokratia palvele ketään. ”Siinä ei ole mitään järkeä, että me kilpailuttamisella vaihdamme ihmisen kotia tai pakotamme vaikeavammaisen lapsen terapiakuntoutuksen alkavaksi nollassa”, Aaltonen sanoo. Hänen mukaansa hankintalaki on myös ristiriidassa YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen kanssa. (Leukumaavaara, 2019.)

Osaltaan aiheen ajankohtaisuudesta ja ihmisissä ajatuksia herättävyydestä kertoo ”Ei myytävänä” -kansalaisaloite. Aloitteessa vastustetaan vammaisten henkilöiden elämänmittaisten ja välttämättömien palveluiden järjestämistä hankintalain mukaisesti. Aloite keräsi 72 059 kannattajaa ja eteni eduskunnan käsittelyyn. (Kansalaisaloite n.d.) Eduskunta hylkäsi aloitteen maaliskuussa 2019, mutta tunnusti palvelujen kilpailutukseen liittyvät ongelmat (Valtanen 2019).

Aiheen saama kritiikki ei kuitenkaan koske automaattisesti jokaista asumisyksikköä. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin yhdessä asumisyksikössä tapahtunutta palveluntarjoajan vaihtumista ja lähtökohtana oli neutraali lähestymistapa. Toimeksiantajana toimi yksityinen kehitysvammaisten asumisyksikkö, jossa palveluntarjoaja on vaihtunut yrittäjäyhtiön myötä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata työntekijöiden kokemuksia kilpailutuksen seurauksena johtuneesta palveluntarjoajan muutoksesta yksikössä tehtävään työhön. Tarkoituksena oli lisätä tietoa hallinnollisten muutosten merkityksestä sosiaalialan palveluja tuottavassa yrityksessä.

Tutkimus toteutettiin sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti kyselylomakkeen avulla. Avoimien kysymysten lisäksi vaihtoehtokysymyksillä tuotiin määrällisyyttä vastausten yhdistelyjen helpottamiseksi. Opinnäytetyössä käytettävät käsitteet ovat kilpailutus, hankintalaki, vammaisuus, kehitysvammaisuus sekä kehitysvammaisten asuminen. Tulosten analysoinnissa osaa vastauksista peilataan myös muutosprosessiin sekä johtajuuteen liittyvään teoriaan.

Koska yksityisiä hankintoja tehdään paljon myös muilla aloilla ja aihe on siten hyvin laaja, olen rajannut aiheeseen liittyvän teorian koskemaan vain sosiaali- ja terveysalaa. Pääpaino on kehitysvammaisten asumisyksikköjen kilpailutuksessa, mutta myös esimerkiksi ikäihmisten asumispalveluja sivutaan. Tutkimus on tapaustutkimus, joten tulokset ovat suuntaa antavia, eivät yleistettävissä.

## **2. Vammaisuuden määritelmiä**

### **2.1. Vammaisuus**

Vammaisuuden määrittelyssä voidaan käyttää useampaa eri näkökulmaa. Se määritetään yksilön omana tilana, yhteiskunnallisena ja sosiaalipoliittisena (Räty 2017, 249) tai oikeusperustaisena käsitteenä (Ahola, Gissler, Halme, Koskinen, Luoma, Nurmi-Koikkalainen, Malmivaara, Muuri, Sainio, Sääksjärvi & Väyrynen 2017, 10). Erilaisia suunnitelmia ja toimenpiteitä laatiessa ei riitä vammaisuuden yleinen määrittely eikä vammaisten ajattelemisen yhtenäisenä ryhmänä, vaan tulee huomioida vammaisen henkilön yksilöllinen toimintakyky (Räty 2017, 249). Lääketieteellisestä diagnoosista ja vammaa korostavasta ajattelutavasta on vähitellen siirrytty sosiaaliseen malliin, jossa vammaisuus määritetään yksilön suhteena yhteiskuntaan (Ahola ym. 2017, 10).

Oikeusperustainen ajattelutapa vammaisuudesta perustuu ihmisoikeuksiin. Vammaisille kuuluvat samat oikeudet kuin muillekin, ja heidän tulisi voida osallistua yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Tämän mahdollistumiseksi yhteiskunnan tulee poistaa elämisen ja osallistumisen esteitä. YK:n vammaissopimuksessa näkyy oikeusperustainen ajattelutapa yhdistettynä näkemykseen vammaisuudesta yksilön ja yhteiskunnan väliseen suhteeseen. (Ahola ym. 2017, 10-11.)

### **Vammaisuuden määritelmä laissa**

Vammaispalvelulaissa (380/1987) vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on vamman tai sairauden seurauksena pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Laissa ei määritellä, kuinka oikeutettu henkilö on palveluihin, eikä mitään ikäryhmää rajata pois (Ihalainen & Kettunen 2016, 228).

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016, 2§), lyhennettynä YK:n vammaissopimus, määrittää vammaisen henkilön 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”

### **ICF-luokituksen määritelmä vammaisuudesta**

YK:n vammaissopimuksessa on paljon samaa ICF:n eli kansanvälisen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokituksen tausta-ajatuksen kanssa. Myös ICF määrittää toimintarajoitukset vamman tai sairauden ja ympäristötekijöiden välisten suhteiden perusteella. Ero YK:n vammaissopimuksen ja ICF-luokituksen välillä on, että ICF:ssä ihmisoikeuksien toteutuminen on yksi osallistumisen kuvauskohteista, kun

taas Vammaissopimuksessa ihmisoikeuksien edellytetään toteutuvan kaikilla elämän osa-alueilla. (Räty 2017, 251-252.)

ICF kuvaa sairauden tai vamman vaikutusten näkymistä yksilön elämässä. Siinä toimintakyky ja toimintarajoitteet määritetään kokonaisvaltaisena, moniulotteisena, vuorovaikutuksellisena ja dynaamisena tilana. (Räty 2017, 251.) ICF on hierarkinen, eli siinä toimintakyky kuvataan niin yleiseltä tasolta aina yksityiskohtaisempina tekijöinä. Toimintakyky on jaettu ruumiin ja kehon toimintoihin ja –rakenteisiin, yksilön suoriutumiseen ja osallisuuteen sekä ympäristötekijöihin. (ICF-luokituksen rakenne 2016.)

### **WHO:n luokittelu**

Yhtenä vammaisuuden luokitteluna on käytetty Maailman Terveysjärjestön WHO:n vammaisuuden ja sen aiheuttamien haittojen porrastusta, jossa vammaisuuden käsitteitä ovat vamma, osatyökykyisyys ja haitta (Räty 2017, 250). *Vammalla* (impairment) tarkoitetaan psykologisten tai fysiologisten toimintojen tai anatomisen rakenteen puutosta tai poikkeavuutta. *Osatyökykyisyydellä* (disability) tarkoitetaan vammasta johtuvaa rajoitusta tai puutosta ihmiselle normaaleiksi katsottavissa toiminnoissa. *Haitalla* (handicap) tarkoitetaan vammasta tai vajaatoiminnasta johtuvaa, tiettyä yksilöä koskevaa huono-osaisuutta, joka rajoittaa tai estää hänen ikänsä, sukupuolensa, sosiaalisen asemansa ja kulttuuritaustansa huomioon ottaen normaaliksi katsottavaa suoriutumista. (Mts. 250.)

WHO:n määrittelyssä fyysinen vamma sinänsä ei välttämättä rajoita ihmisen toimintakykyä, vaan olennaista ovat myös olosuhteet eli ympäristö ja yhteisötekijät. Vammaisuus sinänsä ei myöskään ole este työkykyisyydelle ja työelämään osallistumiselle.

Laajasti käsiteltynä vammaisuuteen sisältyy todetut pidempiaikaiset sairaudet ja vammat, suppeasti käsiteltynä taas suoriutumista jossain muodossa haittaavat tilat. (Mts. 250-251.)

## 2.2. Kehitysvammaisuus

Suomessa arvioidaan olevan noin 40 000 kehitysvammaista ihmistä, ja kehitysvammaisuus onkin yksi yleisimmistä vammoista. Asteeltaan se voi vaihdella lievästä keski- vaikeaan ja vaikeaan kehitysvammaan. Asteen määrittely voi kuitenkin olla hankalaa esimerkiksi mahdollisten lisävammojen, kuten tuki- ja liikuntaelimestön kehityshäiriöiden, epilepsian tai CP-vamman, vuoksi. (Ihalainen & Kettunen 2016, 232.) Kehitysvammaisuudelle on useita eri syitä, muun muassa perintötekijät, odotusajan tai synnytyksen aikaiset ongelmat, onnettomuus, sairaus tai äidin alkoholin käyttö raskauden aikana (Kehitysvammaisuus n.d).

Kehitysvammaisuus diagnosoidaan Suomessa WHO:n ICD-10 –tautiluokituksen perusteella. Siinä älyllinen kehitysvammaisuus on lääketieteen näkökulmasta selitetty seuraavasti: "Älyllinen kehitysvammaisuus on tila, jossa mielen kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Heikosti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä ilmaantuvat taidot eli yleiseen älykkyytasoon vaikuttavat älylliset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset kyvyt. Älylliseen kehitysvammaisuuteen saattaa liittyä tai olla liittymättä mitä tahansa muita henkisiä tai ruumiillisia häiriöitä." (Kehitysvammaisuuden määritelmiä 2017.)

AAIDD (The American Association on Intellectual and Developmental Disabilities) määrittää kehitysvammaisuuden tarkoittavan toimintakyvyn huomattavaa rajoitusta, jolle ominaista on keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskyky sekä rajoituksia kahdella tai useammalla päivittäisten taitojen osa-alueella. Näitä osa-alueita ovat

kommunikaatio, sosiaaliset taidot, itsestä huolehtiminen, kotona asuminen, yhteisössä toimiminen, terveys ja turvallisuus, itsehallinta, oppimiskyky, työ ja vapaa-aika. (Ihalainen & Kettunen 2016, 231-232.)

### **3. Sosiaalipalveluiden järjestäminen kunnissa**

#### **3.1. Sosiaalipalvelujen toteuttaminen**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 11§) mukaan kunnan tulee vastata erilaisiin tuen tarpeisiin järjestämällä sosiaalipalveluja asukkailleen. Näitä tarpeita ovat muun muassa jokapäiväisestä elämästä selviäminen, asuminen, taloudellinen tuki, äkilliset kriisit, sairauden tai vamman aiheuttava tuen tarve tai muu psyykkinen tai fyysinen tuen tarve. Kiireellisissä tapauksissa tai muuten tilanteen niin vaatiessa kunnan tulee järjestää laitoshuolto sekä muut sosiaalipalvelut myös muille kunnassa oleskeleville, jotka eivät ole sen asukkaita (Suomen Kuntaliitto 2012, 27). Erilaisia sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi sosiaalityö, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, asumispalvelut, mielen-terveystyö sekä laitospalvelut (L 1301/2014, 14§).

Ihmisten hyvinvointiin liittyvät palveluntarpeet ovat jatkuvia, eikä kunnalla itsellään välttämättä sellaisenaan ole mahdollisuutta vastata niihin (Ihalainen & Kettunen 2016, 44). Kunnilla onkin mahdollisuus toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut usealla tavalla. Nämä tavat ovat määritelty Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetussa laissa (733/1992) 4§ 1 momentissa. Kunta voi järjestää palvelut ja tehtävät järjestämällä toiminnan itse, yhdessä toisen tai toisten kuntien kanssa, kuntayhtymässä, hankkimalla palveluita joko toiselta kunnalta,

valtiolta, kuntayhtymältä, julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta tai palvelusetelin avulla. (Suomen Kuntaliitto 2012, 28.)

Mikäli kunta tuottaa palvelun itse, siihen ei sovelleta hankintalakia. Palveluasumista haettaessa asiakas hakee palvelua kunnalta, joka selvittää asiakkaan tarpeen ja antaa päätöksen. Kunnan tehtävänä on myös huolehtia hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta sekä ylläpidosta yhdessä asiakkaan, omaisten sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. (Mts. 28.)

Huomattava osa sosiaali- ja terveyspalveluista hankitaan tänä päivänä ostopalveluina yksityisiltä yrityksiltä tai järjestöiltä. Tällöin puhutaan myös ulkoistamisesta. (Ihalainen & Kettunen 2016, 44.) Kunnan järjestettäessä palvelut ostopalveluina sovelletaan hankintalakia. Järjestettäessä palveja, esimerkiksi palveluasuminen ostopalveluina, kunta on joko kilpailuttanut palvelut tai sillä on ostopalvelusopimus tai puitejärjestely joko yhden tai useamman eri palveluntuottajan kanssa. Yksityiseltä hankittujen palveluiden tulee olla tasoltaan yhtä korkeat, kuin vastaavalla kunnallisella toiminnalla.

Asiakkaalle palveluiden hakeminen ja myöntäminen tapahtuu myös ostopalveluilla järjestettäessä kunnan kautta. Palveluasuminen voidaan järjestää asiakaskohtaisen maksusitoumuksen eli ostopalvelusopimuksen avulla, mikäli hankintalaissa säädetyt kriteerit täyttyvät. (Suomen Kuntaliitto 2012, 29.)

Julkisen sektorin toimijoiden on usein halvempaa ostaa palvelua yritykseltä, kuin tuottaa se itse. Yrityksen tuottaessa palvelua se voi myös olla kunnan järjestämää palvelua tehokkaampaa, sillä yksityinen yritys voi keskittyä enemmän juurikin omaan osaamiseensa, eikä julkisen sektorin hallinto vaikuta työn taustalla. Kuitenkin on olemassa myös laadun heikentymisen vaara erityisesti silloin, mikäli asiakkaat, esimerkiksi kehitysvammaiset tai vanhukset, eivät kykene antamaan palautetta saamastaan palvelusta. (Ihalainen & Kettunen 2016, 44-45.)

Palvelusetelissä keskeistä on asiakkaan valinnanvapaus. Palveluasumisen kohdalla tämä tarkoittaa asiakkaan mahdollisuutta valita haluamansa palveluasumisyksikkö. Vaihtoehtoina ovat kunnan hyväksymät palveluntuottajat. Kunta määrittää itse palveluntuottajille lakisääteiset hyväksymiskriteerit, joihin palveluntuottajan tulee sitoutua. Näiden hyväksymiskriteereiden kautta kunta voi itse asettaa vaatimukset palvelun tuottamiselle. Asiakas hakee myös tässä tapauksessa palvelua kunnalta, ja kunta tekee hakemuksesta päätöksen. Asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata muulla tavoin järjestettyihin palveluihin. (Suomen Kuntaliitto 2012, 29-30.)

### 3.2. Vammaisten palvelut

Vammaisten palvelujen järjestämisen taustalla tärkeimmät lainsäädännöt ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) sekä asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987) eli vammaispalveluasetus (Ihalainen & Kettunen 2016, 235). Lisäksi perustuslaissa (11.6.1999/731, 2 luku) on määritelty ihmisen perusoikeudet, jonka mukaan ketään ei esimerkiksi vamman takia saa asettaa eri asemaan eikä kohdella ihmisarvoa loukkaavasti.

Jotta vammaisten palvelut saadaan turvattua, tulee henkilölle laatia palvelusuunnitelma, johon kirjataan tarvittavat palvelut ja tukitoimet (Ihalainen & Kettunen 2016, 236). Tämä on kirjattu vammaispalvelulakiin. Tarpeiden selvittäminen tulee aloittaa viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenoton jälkeen. Palvelusuunnitelma tulee tarkistaa, mikäli vammaisen henkilön tuen tarpeissa tai olosuhteissa tapahtuu muutosta. (L 3.4.1987/380, 3 a §.)

Vammaispalvelulakiin kirjattuja kunnan vastuulla olevia vammaisten palveluita ovat kuntoutusohjaus ja sosiaalivalmennus, kuljetuspalvelut saattajapalveluineen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu sekä palveluasuminen. Lain mukaan kunnalla ei ole kuitenkaan erityistä velvollisuutta palveluasumisen tai henkilökohtaisen avun järjestämiseen, mikäli vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon toimenpiteillä. Vammaispalvelulaissa on huomioitu myös vammaisen omaisten tarvitsema tuki. (L 3.4.1987/380, 8§.) Lisäksi vaikeasti kuulo- ja näkövammaisen henkilö voi saada tulkkauspalveluja (Ihalainen & Kettunen 2016, 239). Vammaisten palveluja kehittäessä kunnan tulee huomioida tarpeet ja näkökohdat, joita tulee vammaisilta henkilöiltä itseltään (L 3.4.1987/380, 7 §).

### 3.2.1 Kehitysvammaisten asumispalvelut

Kehitysvammaisten asuminen kuuluu subjektiivisiin oikeuksiin, eli kunnalla on tämän kohdalla erityinen järjestämismvastuu asukkailleen (Räty 2017, 213). Sosiaalihuoltolain 14§:ssa asukkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on kotipaikka kyseisessä kunnassa (Suomen Kuntaliitto 2012, 27). Vaikeavammaiselle henkilölle tulee järjestää palveluasumista, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee kyseistä palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista (Vammaispalvelut 3.4.1987/380, 8§). Palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti (VammaispalveluA 759/1987, 11 §).

Palveluasumista voidaan järjestää joko omassa omistus- tai vuokra-asunnossa eri palvelujen ja henkilökohtaisen avun turvin, asumisyksikössä tai palvelutalossa (Ihalainen & Kettunen 2016, 238). Palveluasumiseen kuuluvat asunnon lisäksi palvelut, jotka takaavat henkilön jokapäiväisen suoriutumisen (VammaispalveluA 759/1987, 10 §).

Näitä ovat esimerkiksi avustaminen asumisessa muun muassa liikkumisessa, pukeutumisessa, ruokailussa, siivouksessa ja hygienian hoidossa, sekä terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseen tarkoitettut palvelut (Kuosma 2011, 73-74). Tarvittaessa vammaisen henkilön asuntoon tehdään asunnonmuutostöitä, joita ovat esimerkiksi oven leventäminen, tukikaiteiden ja luiskien asentaminen tai kynnysten poistaminen (Ihalainen & Kettunen 2016, 237).

Järjestämistapaa valitessa tulee ottaa huomioon asiakkaan palvelusuunnitelmassa kuvattu palveluntarve sekä asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Myös esimerkiksi perhesuhteet vaikuttavat palveluasumisen järjestämistapaa valittaessa. Mikäli asiakas ei itse pysty esittämään toiveitaan, tulee näitä selvittää yhdessä asiakkaan edustajan tai lähiomaisen kanssa. (Räty 2017, 375.) Asiakas maksaa itse asumiskustannuksensa kuten vuokran ja sähkölaskun, mutta erinäiset tukipalvelut ovat hänelle maksuttomia (Ihalainen & Kettunen 2016, 238).

Palveluasumisella pyritään tukemaan avun tarpeessa olevaa henkilöä tulemaan toimeen ilman laitoshuoltoa, sekä mahdollistamaan mahdollisimman itsenäinen suoriutuminen eri elämäntoiminnoissa (Räty 2017, 371). Sopivassa ympäristössä sijaitseva esteetön, toimiva asunto vähentää yleensä muiden erityispalveluiden tarvetta. Niin asukkaan kuin työntekijöiden huomioiminen ratkaisuisissa näkyy kansantaloudessa, kun asukas tarvitsee vähemmän apua ja työntekijät kuormittuvat vähemmän. (Viitala, Wiinikka & Åkerblom 2007, 7.)

Kehitysvammaliiton teettämän tutkimuksen mukaan suurin osa kehitysvammaisista asuu jonkinlaisessa asumispalveluyksikössä. Useimmiten ne ovat yhteisasuntoloita, jotka pitävät sisällään asiakkaiden omia asuntoja sekä yhteistiloja. (Eriksson 2008.) Yleisin asumismuoto on vaikeavammaisten palveluasuminen (Viitala ym. 2007, 7).

### 3.2.2 Työ kehitysvammaisten asumispalveluissa

Kehitysvammaisten asumispalveluissa työskentelee eri sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia kuten lähihoitajia, kehitysvammaohjaajia, sosionomeja tai sairaanhoitajia (Asumispalvelut n.d). Asumispalveluissa työskentelyyn kuuluu tukeminen, ohjaus ja avustaminen asiakkaan asuinpaikassa. Asiakasta tuetaan sekä kotona tapahtuvissa toimissa, että asioinneissa kodin ulkopuolella. Työntekijän on tärkeää tiedostaa, että työtä tehdään asiakkaan kotona, ei työntekijän reviirillä. (Salmi 2006, 11-12.)

Työskennellessä vammaisten henkilöiden parissa tulee muistaa, että vammaisen asiakas ei ole potilas. Työskentelystä käytetään enemmän nimikettä avustaminen ja ohjaaminen, kuin hoitaminen. Kehitysvammaisen asiakas tarvitsee avustamista toiminnossa, jotka hän tekisi itse, mikäli hänellä olisi siihen mahdollisuus. Työntekijän tulee auttaa esimerkiksi liikkumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa sekä kodinhoitoon liittyvissä tehtävissä. Vammaista tulee kunnioittaa omana itsenään, arvostaa hänen valinnanvapauttaan ja kannustaa omatoimisuuteen. (Ihalainen & Kettunen 2016, 243-244.)

### 3.2.3. Kehitysvammaisten asumispalvelut muutoksessa

Sosiaalipolitiikassa on siirrytty yhä enemmän hyvinvointioikeuksien laajentamisesta sosiaalipolitiikan altistamiseen talouspolitiikalle. Hyvinvointivaltion tunnuspiirteen, oikeudenmukaisuuden rinnalle on tullut taloudelliseen tehokkuuteen liittyviä piirteitä. (Karjalainen & Palola 2011, 277.)

Tänä päivänä ja tulevaisuudessa kehitysvammaisten asumispalveluiden järjestämiseen liittyy keskeisesti järjestämisvelvollisuuden siirtyminen kunnalle ja siitä eri paikallisille toimijoille kuten hoivayrityksille (Mietola, ym. 2013, 117). Palveluasumisesta noin 80 prosenttia onkin kunnan hankkimia ostopalveluja (Ihalainen & Kettunen

2016, 238). Tällöin korostuvat kuntien vaihtelevat taloudelliset tilanteet, jolloin palveluiden ulkoistaminen kasvaa ja palveluiden järjestämiseen syntyy kaupallisia piirteitä. Kuntien asema palveluiden tilaajina ja tuottajina korostuu, ja tärkeää on, millaisia tavoitteita asumispalveluille asetetaan. Tarvitaan myös eri hallintoalojen välistä yhteistyötä asumispalveluita suunniteltaessa. (Mietola, ym. 2013, 117-118.)

Kilpailutus ja palvelujen ulkoistaminen voivat johtaa siihen, ettei palveluita toteutettaessa kokonaisvastuun kantajaa enää ole. Lisäksi asiakaskohtainen joustavuus vähenee, kun palveluita määritellään yhä enemmän yleisellä tasolla. Asiakkaalle tämä voi vaikuttaa siten, että esimerkiksi kahden vuoden välein tapahtuvassa kilpailutuksessa henkilöstö ja mahdollisesti jopa yksikkö vaihtuvat usein. Inhimillisen epäsuotuisuuden lisäksi tästä voi syntyä epävarmuutta sekä vaikeutta hahmottaa asiakkaan omia oikeuksia. (Karjalainen & Palola 2011, 92.) Asiakkaan parissa työskentelevien voi olla yritysten vaihtuessa hankala muodostaa kokonaiskuvaa asiakkaasta, eikä asiakkaan tilanteeseen pystytä välttämättä paneutumaan tarvittavalla tavalla (Vammaisten henkilöiden pääsy oikeuksiin n.d).

Tulevaisuudessa kehitysvammaisten asumispalveluihin Suomessa vaikuttaa myös muun muassa Euroopan Unionin raportti *Common European Guidelines on the Transition from institutional to Community-based Care (2012)*. Tässä on linjattu laitospalveluista siirtyminen avopalveluihin, mikä on myös osana Eurooppa 2020-strategiaa. Asumispalveluita järjestettäessä keskeisiä kysymyksiä tulevat olemaan ryhmäkoot sekä ratkaisut rakentamisvaiheessa. Käytännössä tämä tarkoittaa ryhmäkotien tilalle rakennettavia yksittäisiä asuntoja esimerkiksi samaan kortteliin tai rappuun. Tällainen kehitys tulee aiheuttamaan keskustelua rahoituksesta, ja asuntojen tulee pysyä myös asukkaiden maksukyvyyn mukaisina. (Mietola, Teittinen & Vesala 2013, 119.)

Valtioneuvoston tekemässä periaatepäätöksessä 8.11.2012 on linjattu, että uudistettavassa vammaislainsäädännössä tullaan tavoittelemaan kehitysvammaisen mahdollisuutta asua joko omassa asunnossa tai pienessä asuinryhmässä. Asukkaiden tarpeet selvitetään jo ennen uusien asuntojen suunnittelua. Linjauksen myötä asumispalvelut muutetaan mittakaavaltaan pienemmiksi mutta monimuotoisemmiksi ja yksilöllisemmiksi. (Mietola ym. 2013, 119-120.)

#### **4. Hankintalaki ja kilpailutus**

Kuntien vaihtoehtoiset palveluiden järjestämistavat ovat johtaneet hankintojen tekemisen ja kilpailuttamisen lisääntymiseen. Taustalla vaikuttavat muun muassa EU:n kilpailupoliittiset periaatteet, kustannussäästöt, henkilöstön saatavuuden vaikeutuminen sekä hankintalaki. (Kuopila 2007, 5.) Hankintalaki ja sitä täydentävä hankintasetus (614/2007) astuivat voimaan vuonna 2007 (Suomen Kuntaliitto 2012, 62).

Julkisista hankinnoista annettu laki (348/2007, hankintalaki) velvoittaa hankintayksiköt kilpailuttamaan hankinnat, mikäli hankinnan arvo ylittää laissa säädetyn kynnyksen arvon (Suomen Kuntaliitto 2012, 62). Kilpailuttaminen tarkoittaa menettelyä, jossa tietty yksikkö ilmoittaa julkisesti tulevasta palvelun hankinnasta ja jättää tarjouspyynnön. Tarjouskilpailuun osallistuneista yrityksistä valikoituu yksi, ja valitsemisessa tulee noudattaa hankintayksikön etukäteen ilmoittamia valintaperusteita. (Pekkala & Pohjonen 2014, 21-22.)

Hankintalakiin on myöhemmin tehty useita muutoksia. Muutosten tarkoituksena on ollut lisätä lakiin joustavuutta hankintaa tehdessä sekä hyödyttää kaikkia osapuolia. Hankintayksikkö voi täten myös paremmin käyttää hankintoja tukemaan yhteiskunnallisia tavoitteita kuten resurssi- ja energiatehokkuuden lisäämistä sekä ilmastonmuutoksen torjumista. (Huikko, Pekkala, Pohjonen & Ukkola 2017, 27.) Yksittäisiä

muutoksia sosiaali- ja terveyspalveluita järjestettäessä on tullut myös yleisten oikeusperiaatteiden kuten avoimuuden ja syrjimättömyyden noudattamiseen (Uudet hankintalait voimaan 1.1.2017 2016).

Palveluasumisen hankinnat kuuluvat sosiaali- ja terveyspalveluiden hankintalain mukaisiin palveluhankintoihin (Suomen Kuntaliitto 2012, 63). Päämääränä palveluasumisen hankintaprosessissa on saada aikaan toimiva palvelukokonaisuus sekä yksikön että asiakkaiden näkökulmasta. Palvelukokonaisuuden hallinta on toteutettu hankintasopimuksella. Näissä sopimusehdoissa määritellään palvelun sisältö, joten jo kilpailutusvaiheessa tähän on tärkeää kiinnittää huomiota. Hankintavaiheessa tulisi myös kiinnittää huomiota hankinnan kohteen määrittelyyn sekä sen vaikuttavuuteen suhteessa asiakkaisiin. Ennen kilpailutuksen aloittamista tulisi erityisesti palveluasumisessa kiinnittää huomiota myös esimerkiksi ennakointiin liikkeenluovutuksen sujuvuuden varmistamiseksi. (Suomen Kuntaliitto 2012, 96.)

Yksi merkittävä syy sosiaali- ja terveyspalveluiden muutoksille on kaavailtu sote-uudistus. Uudistuksen tavoitteina ovat hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen, palvelujen yhdenvertaistamisen ja saatavuuden parantaminen sekä kustannusten hillintä. Uudistuksen myötä sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu siirtyisi maakunnille, joita tulee olemaan 18. Maakunnilla tulee olemaan kuntia parempi taloudellinen kantokyky. Palveluiden järjestämisessä kustannustehokkuus tulee olemaan yhtenä vaikuttavana tekijänä asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden rinnalla. (Sote-uudistuksen tavoitteet n.d.) Sote-uudistuksen eteneminen on kuitenkin viivästynyt. Hallitus on käynnistänyt Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman, jolle on myönnetty valtionavustus joulukuusta 2019. (Ajankohtaista n.d.)

Palveluasumisen järjestämisestä, rahoituksesta ja kilpailutuksesta on tehty useita selvityksiä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän raportissa (STM

2012:1) on kuvattu erinäisiä mahdollisuuksia sekä rajoitteita asiakkaan asemasta palvelua järjestettäessä, palvelun jatkuvuudesta, laadun varmistamisesta sekä henkilöstön asemasta. (Kuntaliitto 2012, 14.)

Vammaiskentällä palveluiden kasvanut kilpailutus ja yksityistäminen nähdään usein ongelmallisena. Yleisellä tasolla huolen aiheiksi ovat nousseet palveluiden laatu sekä pysyvyys. Usein kilpailutuksessa voittavat suuret toimijat, jotka ostavat pienemmät pois markkinoilta. (Vammaisten henkilöiden pääsy oikeuksiin n.d.)

## **5. Toimeksiantaja**

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana oli yksityinen kehitysvammaisten asumisyksikkö. Se tarjoaa asiakkailleen autettua, ohjattua ja tuettua asumista niin pysyvästi kuin tilapäisestikin. Yksikössä järjestetään myös päivätoimintaa. Asumisyksikössä asukkaita on 18 ja työntekijöitä 11 vakituista sekä 5-6 tuntityöntekijää.

Asumisyksikkö on perustettu vuonna 2016. Palveluntarjoaja on vaihtunut kerran, kesällä 2017 yrityskaupan myötä. Henkilökunnasta noin puolet on vaihtunut yrityskaupan myötä. Yksityisyyden suojan vuoksi toimeksiantaja pysyy opinnäytetyössä nimettömänä.

## **6. Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa hallinnollisten muutosten merkityksestä sosiaalialan palveluja tuottavassa yrityksessä. Työntekijät kertoivat kokemuksistaan

palveluntarjoajan vaihduttua ja siten heidän kokemukseräistä tietoaan saatiin tuotua näkyväksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata työntekijöiden kokemuksia kilpailutuksen seurauksena johtuneesta palveluntarjoajan muutoksesta yksikössä tehtävään työhön. Opinnäytetyössä vastattiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten henkilöstö on kokenut työn asumisyksikössä palveluntarjoajan vaihtumisen jälkeen?

2a. Millaisia ennakoajatuksia henkilöstöllä oli palveluntarjoajan vaihtumisesta ennen muutosta?

2b. Toteutuivatko nämä ennakoajatukset, jos toteutuivat niin miten?

Opinnäytetyössä on siis kaksi eri näkökulmaa. Tutkittiin, kuinka palveluntarjoajan vaihtuminen konkreettisesti on vaikuttanut henkilöstön työhön vai onko, sekä henkilöstön oma suhtautuminen palveluntarjoajan vaihtumiseen ennen sekä jälkeen muutoksen.

## **7. Tutkimuksen toteuttaminen**

### **7.1. Tutkimusmenetelmät**

Sopivaa tutkimusmenetelmää valittaessa tutkijan tulee miettiä, milloin tutkittavien tulisi voida vastata vapaasti ja milloin taas strukturoidumpi aineisto on taloudellisempaa ja järkevämpää (Hirsjärvi ym. 2009, 194). Tässä opinnäytetyössä käytin sekä kvalitatiivista eli laadullista, että kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä toteutettiin opinnäytetyötä varten toimitetun kyselylomakkeen avoimien kysymysten avulla, jolloin vastaajat saivat vastata kysymyksiin va-

paasti omin sanoin. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettiin kyselylomakkeen suljetuissa kysymyksissä. Suljetut vaihtoehtokysymykset edesauttoivat osaltaan tiettyjen vastausten kokoamista selkeämmin yhteen. Laadullinen ja määrällinen eivät siis välttämättä poissulje toisiaan (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006).

#### 7.1.1. Laadullinen ja määrällinen tutkimus

Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä tutkitaan ihmistä ja hänen elämäänsä, jossa keskiössä on merkitysten tutkiminen (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Laadullisessa tutkimuksessa aineistot ovat määrällistä tutkimusta pienempiä, ja aineiston laatua korostetaan. Haastattelu on yksi yleisin laadullisen tutkimuksen toteutustapa. (Tutkijan ABC 2015.) Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tutkijan havainnointi ja tulkitseminen, sillä vastataan kysymyksiin ”miksi” ja ”millainen” sekä se on vastauksissaan määrällistä tutkimusta joustavampi (Tutkijan ABC 2015). Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on onnistua kiteyttämään aineiston keskeinen anti tutkimustehtävän kannalta (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006).

Määrällisessä tutkimuksessa tutkittavaa kohdetta tulkitaan numeroiden ja tilastojen avulla. Tyypillistä tutkimusmenetelmälle ovat erilaiset luokittelut, syy- ja seuraussuhteet, vertailu sekä tutkitun ilmiön selittäminen numeeristen tulosten avulla. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan käyttää erinäisiä tilastollisia ja laskennallisia analyysimenetelmiä. (Määrällinen tutkimus n.d.)

#### 7.2. Aineiston kerääminen

Tutkimusta varten välitin lokakuussa 2019 asumisyksikön esimiehelle sähköisen kyselylomakkeen (liite 2), joka toimitti kyselyn eteenpäin henkilöstölle. Henkilöstö vastasi kyselylomakkeen avulla, onko palveluntarjoajan vaihtumisella ollut vaikutusta heidän

työhönsä ja jos on, niin minkälaista. Peilasin saatuja tuloksia aiheeseen liittyvään teoriaan.

Kysely on yksi survey-tutkimuksessa käytettävistä menetelmistä. Survey-tutkimuksessa tutkimuksen kohdehenkilöt muodostavat näytteen tietystä perusjoukosta (Hirsjärvi ym. 2009, 193.) Tässä opinnäytetyössä tutkittavat edustavat otosta kehitysvammaisten asumisyksikössä työskentelevistä henkilöistä, jotka ovat kokeneet yrityskaupan myötä tapahtuneen palveluntarjoajan vaihdoksen. Kysely välitettiin yhteensä 17 työntekijälle, myös entisille työntekijöille. Vastauksia oli yhteensä viisi. Vastauksia saatiin sekä entisiltä että nykyisiltä, vakituisilta että tuntityöntekijöiltä, esimies mukaan lukien. Kaikki vastaajat ovat työskennelleet kyseisessä yksikössä edellisen palveluntarjoajan alaisena, sekä sen vaihduttua.

Kyselymuodot on pääasiassa jaettu kahteen, posti- ja verkkokysely, tai kontrolloitu kysely, jossa tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 196). Tässä tutkimuksessa käytin verkkokyselyä. Tämän menetelmän etuina ovat nopeus sekä aineiston vaivaton saanti. Kyselylomakkeen yhtenä ongelmana voi kuitenkin olla vastauskato. (Mts. 196.) Käytin sähköpostitse toteutettua kyselyä myös sijainnin vuoksi, koska minun oli vaikeaa päästä toiselle paikkakunnalle paikan päälle toteuttamaan haastatteluja.

Kyselylomakkeen avulla tietoja voidaan kerätä esimerkiksi tosiasioista, käyttäytymisestä, arvoista, asenteista tai mielipiteistä. Esimerkiksi mielipiteitä kysyttäessä tutkijan tulee käyttää suoria, yksinkertaisia kysymyksiä joko avoimin kysymyksin tai monivalintakysymyksin. Asteikolliset mittarit eivät palvele tämän tyyppisissä kysymyksissä. (Hirsjärvi ym. 2009, 197.)

Opinnäytetyötä varten toteutetun lomakkeen kysymykset koskivat perustietojen, esimerkiksi ikä ja sukupuoli, lisäksi palveluntarjoajan vaihtumisesta seuranneita mahdollisia vaikutuksia eri osa-alueilla, henkilöstön ennakkoasenteita muutosta kohtaan sekä näiden ennakkoasenteiden mahdollista toteutumista. Kysymykset olivat muoltaan sekä avoimia- että strukturoituja monivalintakysymyksiä sekä niiden välimuotoa, jossa vastausvaihtoehtojen jälkeen vaihtoehtona on valita myös avoin kysymys. Avoimet kysymykset antoivat mahdollisuuden sellaisille vaihtoehdoille, joita ei ole etukäteen osattu ajatella. Avoimet kysymykset antavatkin vastaajalle mahdollisuuden totuudenmukaiseen vastaukseen, eikä ole ”kahlittu” valmiisiin vaihtoehtoihin. (Hirsjärvi ym. 2009, 199-201.)

Korostan opinnäytetyöni olevan tapausesimerkki, eikä yleistys aiheesta. Tulokset olisivat voineet olla varsin erilaisia eri yksiköissä. Yksittäistapausta tutkimalla voidaan kuitenkin saada merkittävät asiat kyseisestä ilmiöstä esiin, ja ilmiötä laajemmin tutkiessa voivat kyseiset asiat toistua (mts. 182).

### 7.3. Aineiston analysointi

Vastauksista saatua antia tulee tarkastella kriittisesti oman ajattelun ja muiden tutkimusten ja näkökulmien avulla. Tulee pohtia, mitä aineiston avulla voidaan päätellä tutkittavasta ilmiöstä sekä miten tutkimustuloksista nousseet seikat kytkeytyvät aiempiin tutkimuksiin. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Pelkkä tulosten analysointi ei riitä tutkimustulosten esittämiseen, vaan tutkijan on laadittava synteesejä eli koottava yhteen tutkimuksesta saadut pääseikat. Näihin synteeseihin perustuvat tutkimuksen lopuksi tehtävät johtopäätökset. (Hirsjärvi ym. 2009, 229-230.)

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällön analyysillä, jossa aineistosta etsittiin erilaisia teemoja. Analyysivaiheessa käytettiin värikoodausta. Sisällönanalyysissä ai-

neistoa tiivistetään sekä pyritään erittelemään yhtäläisyyksiä ja eroja. Se on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysillä pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, jonka avulla tulokset liitetään kyseisen ilmiön laajempaan kontekstiin ja muihin tutkimustuloksiin. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen, 2006.)

Teemat ovat vastauksista kerättyjä keskeisiä aiheita, joita muodostetaan tyypillisimmin aineistolähtöisesti etsimällä tekstimassasta sen erinäisiä yhdistäviä tekijöitä (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Teemoittelun apuna käytin koodausta. Koodauksen avulla aineistosta on helpompi poimia tiettyä aihetta käsittelevät kohdat. Koodatessa aineistoon tehdään merkintöjä esimerkiksi numeroin, alleviivauksin tai värikynin. Yhtä oikeaa tapaa koodaukselle ei ole. Koodauksessa aineistoon tulee merkitä tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta olennaisia asioita, siten selkiytetään aineiston sisältöä. Koodaus helpottaa varsinaiseen analyysiin siirtymistä. (Puusniekka & Saaranen 2006.)

Tutkimuksessa koodaustapana käytettiin merkintöjen tekemistä eri värein. Koin tämän tavan itselleni luontaisimmaksi vaihtoehdoksi, koska värit jäävät minulla helposti mieleen ja siten myös eri teemojen hahmottaminen ja muistaminen oli helpompaa. Vastauksista etsittiin yhteneviä teemoja, jotka alleviivattiin avoimissa vastauksissa samoin värein. Esimerkiksi vastaukset, joissa pohdittiin oman työn jatkuvuutta, alleviivattiin yhtenevällä värillä. Kysymykset, joissa oli valmiiksi annetut vaihtoehdot, koodattiin laittamalla värimerkki yhtenevien vastausten perään. Väreistä löytyneet teemat sekä numeeriset vastaukset koottiin yhteen, ja kirjoitettiin tietokoneella puhtaaksi.

Kysymykseen ”Kerro omin sanoin, millaisia ajatuksia ja/tai odotuksia palveluntarjoajan vaihtuminen työpaikallasi herätti ennen muutosta?” etsittiin teemoittelun avulla

yhteneviä vastauksia. Henkilöstön ennakkoajatuksia tutkittaessa teemoja kerättiin yhteensä 14. Nämä eritellään kuviossa 1.

<b>Teemat henkilöstön ennakkoajatuksista</b>
Muutoksen vaikuttaminen työhön
Oma työ huolettaa
Laatu heikkenee
Asukkaat
Ajatus pörssifirmasta ja rahasta
Muutoksen syy
Ristiriitaisuus
Työyhteisön muutokset
Ison yrityksen edut
Hämmästys, epätietoisuus
Tutustuminen uuteen yritykseen
Ei ennakkoluuloja
Yritysbrändiin sitoutuminen

Kuvio 1. Teemat henkilöstön ennakkoajatuksista

Kuviossa 1 on eritelty kaikki yksittäiset teemat, joita vastauksista löytyi. Teemojen runsauden vuoksi nämä rajattiin lopulta muutamiin selkeämpiin, yhteneviin pääteemoihin: *Työn sisältö ja työn jatkuvuus, palvelun laatu ja asiakastyö, erinäiset tunteet* sekä *muutoksen tuomat edut*. Näitä teemoja ja niiden sisältöjä avataan tarkemmin tulokset-osiossa.

Kysyttäessä millä tavalla tapahtunut muutos vastasi henkilöstön ajatuksia/odotuksia, etsittiin myös teemoittelun avulla yhteneviä vastauksia. Löydettiin yhteensä 8 erilaista teemaa, jotka eritellään tarkemmin kuviossa 2.

<b>Teemat ennakkoajatusten/odotusten toteutumistavoista</b>
Henkilöresurssien väheneminen
Työvaatteet
Ajanhallinta
Muutokset työn sisällössä
Tietokoneohjelmat
Muutos sairasloman hakemisessa
Johtaminen
Muutokset

Kuvio 2. Teemat ennakkoajatusten/odotusten toteutumistavoista

Kuten kuvion 1. teemat, myös nämä teemat rajattiin. Teemoista koottiin neljä eri pääteemaa, joita käsitellään tarkemmin tulososiossa. Näitä teemoja olivat *henkilöstössä ja työilmapiirissä tapahtuneet muutokset, palvelun laatuun tulleet muutokset, työmuotojen ja työn sisällön muutokset sekä johtaminen*.

Kyselylomakkeen vaihtoehtokysymyksiin eli kyllä, ei, osittain -kysymyksiin (ks. Liite 2, kohdat 5, 7, 8, 9) sekä kysymykseen osa-alueista, joilla muutos näkyy (ks. Liite 2, kohta 10) saadut vastaukset koottiin numeerisesti yhteen värikoodauksen jälkeen.

Teemojen avulla tuloksista saatiin yhtenevämpiä ja vältettiin irralliset ja yksittäiset tulokset. Tulosten ilmoittaminen teemoittain oli myös paras tapa raportin ulkoasun ja selkeyden kannalta. Vaikka vastauksissa olikin eroavaisuuksia, oli niistä havaittavissa kuitenkin muutamia selkeästi toistuvia teemoja. Samasta asiasta saatettiin esimerkiksi kertoa eri tavoin muotoiltuna. Tärkeää oli kiinnittää huomiota siihen, mitkä teemat ovat tutkimuskysymysten kannalta olennaisia. Haasteita tuotti myös yksittäiset vastaukset, jotka eivät sopineet valittujen teemojen alle. Silloin osaa teemoista tuli muokata laajemmiksi.

## 7.4. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

### 7.4.1 Eettisyys

Tutkijan tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja ja noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6). Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu esimerkiksi rehellisyys (mts. 6), jota noudatin muun muassa yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Ennen tutkimuksen toteuttamista toimitin toimeksiantajalle saatekirjeen, jossa esittelin opinnäytetyöni. Toimeksiantajan edustajan kanssa allekirjoitimme tutkimusluvan sekä sopimuksen opinnäytetyöstä. Toimeksiantajaa ja kyselyyn vastanneita kohtaan olen ollut avoin, rehellinen ja ilmoittanut heille kaikki heidän tarvitsemansa tiedot.

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen tekemisessä edellytetään tutkittavan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen n.d). Kyselytutkimusta tehdessäni otinkin huomioon haastateltavien tunnistamattomuuden ja yksityisyyden suojan. Koska tutkittava yksikkö on kooltaan pieni ja tunnistettavissa, on anonymiteetin suojeleminen ensiarvoisen tärkeää. Lisäksi opinnäytetyössä käsiteltävä aihe on ajatuksia herättävä, siksi omat tulkintani ja mielipiteeni tuli jättää tutkimusta toteuttaessa sivuun ja tuoda niitä mahdollisesti esiin vasta pohdintavaiheessa.

Opinnäytetyön tekijän tulee käyttää vain tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6). Tässä opinnäytetyössä käytetyt menetelmät eli laadullinen ja määrällinen tutkimus, kyselytutkimus, sisällönanalyysi ja teemoittelu olivat näiden kriteerien mukaisia. Muiden tutkijoiden julkaisuja hyödynnettäessä viittaukset tulee tehdä asianmukaisella tavalla (mts. 6). Lähteiden käyttö on tässä opinnäytetyössä harkittua ja tarkkaan merkittyä, millä kunnioitettiin muita tutkijoita ja erotettiin oma pohdinta lähdemateriaaleista.

Hyviä tieteellisiä käytäntöjä voidaan loukata käyttämällä vilppiä tai olemalla piittaamaton näistä käytännöistä. Vilpillä tarkoitetaan väärin tietojen tai tulosten esittämistä tai muiden tutkijoiden työn esittämistä omaksi. (Mts. 9.) En ole toiminut piittaamattomasti enkä vilppiä käyttäen.

#### 7.4.2 Luotettavuus

Edellä mainittujen hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattaminen sekä oikeanlaisten menetelmien käyttö on lisännyt tämän tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksessa tutkimuskohteena olleet henkilöt oli oikein valikoitu tutkittavan ilmiön kannalta, ja olivat päteviä vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen validiteetti, eli pätevyys mitata juuri sitä mitä on tarkoitus (Mittaaminen: mittarin luotettavuus 2008) olisi tässä tutkimuksessa ollut korkeampi, mikäli tutkimuksen otanta olisi ollut suurempi. Viisi vastausta ei muodosta kokonaiskuvaa tutkittavasta ilmiöstä. Kuitenkin näiden viiden vastauksen yhteneväisyyksistä voidaan päätellä, että tulokset ovat suuntaa antavia ja siten se lisää luotettavuutta.

Reliabiliteetillä eli käyttövarmuudella ja toimintavarmuudella tarkoitetaan tutkimuksen johdonmukaisuutta eli sitä, että se mittaa aina samaa asiaa. Sen pysyvyyttä voidaan mitata esimerkiksi vertaamalla useampia ajallisesti peräkkäisiä mittauksia tai tutkimuksia. (Mittaaminen: mittarin luotettavuus 2008.) Tämän tutkimuksen kohdalla aikaa oli rajallisesti, eikä useampia tutkimuksia ja siten vertailuja voitu tehdä. Tämä myös heikentää osaltaan tutkimuksen reliabiliteettiä.

## **8. Tulokset**

Tutkimuskyselyyn vastasi viisi työntekijää. Vastaajien joukossa oli sekä naisia että miehiä, naisia enemmän. Iältään vastaajat olivat 31-60 -vuotiaita. Tuloksissa ei verrattu pienen otannan vuoksi näitä tekijöitä annettuihin vastauksiin, koska tätä ei koettu oleellisena tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta.

Seuraavassa esitellään omina lukuinaan henkilöstön kokemat ennako-odotukset palveluntarjoajan vaihtumisesta, niiden toteutuminen sekä muutoksen vaikutukset työhön työntekijöiden kuvaamina. Tulokset ilmoitetaan tutkimuskysymysten yhteydessä ja ne on koottu aihealueittain yhteen. Aihealueista on koottu yhteneviä teemoja, ja osaa vastauksista on havainnollistettu kuvioin ja taulukoin. Suorissa lainauksissa vastaajia kuvataan lyhentein V1, V2 ja niin edelleen.

## 8.1. Työntekijöiden kuvaamat työhön liittyvät ennakko-odotukset palveluntarjoajan vaihtumisesta

Työpaikan muutostilanteissa on tavallista, että työyhteisön jäsenten suhtautuminen muutokseen saattaa vaihdella niin innokkuudesta aina pelkoon ja ahdistukseen. Asennoitumiseen voivat vaikuttaa esimerkiksi henkilön aikaisemmat kokemukset muutoksista ja niiden seurauksista, elämäntilanne, terveydentila, persoonallisuus, motivaatio ja oma rooli työpaikalla. (Rauramo 2013, 13.)

Vastaajia pyydettiin kertomaan omin sanoin, millaisia ajatuksia ja/tai odotuksia palveluntarjoajan vaihtuminen työpaikalla herätti ennen palveluntarjoajan vaihtumista.

Vastauksien perusteella kerättiin seuraavia teemoja:

1. Työn sisältö ja työn jatkuvuus
2. Palvelun laatu ja asiakastyö
3. Erinäisiä tunteita
4. Muutoksen tuomat edut

### 8.1.1. Työn sisältö ja työn jatkuvuus

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä suurin osa oli pohtinut palveluntarjoajan vaihtumisen mukanaan tuomia muutoksia ja vaikutuksia työhön. *”Miten työt muuttuu, mitä muutoksia tulee. Kuinka muutokset vaikuttaa uuteen firmaan”* (V3). Tällainen pohdinta ennen muutosta on ymmärrettävää, sillä ihmiset tahtovat saada tietoa itseään ja työtään koskevissa asioissa sekä osallistua muutosten kulkuun (Rauramo 2013, 8).

Uudella palveluntarjoajalla voi olla edelliseen verrattuna erilaisia käytänteitä, ja myös tätä myös vastaajat kuvasivat ajatelleensa. Yksi vastaajista kertoi miettineensä, tuleeko uuden yrityksen yritysbrändiin sitoutua. Eräs vastaajista kertoi ajatelleensa uusia tietojenhallintajärjestelmiä ja sitä, tuleeko nämä opetella uudelleen.

Henkilöstö kertoi vastauksissaan myös olleensa huolissaan sekä oman että muiden työntekijöiden jatkuvuudesta palveluntarjoajan vaihtumisen jälkeen. *”Tuleeko oma työ säilymään muutoksessa”* (V2). *”Moniko vaihtaa/lähtee pois firmalta. Miten vaikuttaa työyhteisön muutos”* (V1). Muutos on hyppy tuntemattomaan, ja mahdollisella pelolla ja varauksellisuudella on ihmistä suojaava tehtävä (mts. 5).

Moni vastaajista kuvasi tunteneensa ennen muutosta epätietoisuutta, jota osittain olisi voitu ennaltaehkäistä avoimemman viestinnän avulla. Työntekijöiden kehittyminen ja motivaatio edellyttävät avointa vuoropuhelua, ja erityisesti juuri muutostilanteissa nopea, suora ja jatkuva vuorovaikutus olisi ensiarvoisen tärkeää (Majoinen, Salenius & Sallinen 2012, 194-195). Muutosten ennakointiin ja yhdessä oppimiseen vaaditaan lisäksi luottamuksellista ilmapiiriä sekä esimiehen tukea (Rauramo 2013, 8).

Yksi vastaajista näki palveluntarjoajan vaihtumisessa myös mahdollisuuksia ja isomman yrityksen mukanaan tuomia etuja. *”Olimme ennen yrityskauppaa pienen perheyrittäjän omistuksessa ja johtoryhmä huolehti useiden eri osaamisalueiden hoidosta. Ajattelin, että kun siirrymme osaksi isoa yritystä, on tukifunktioiden kuten laskutus, IT, henkilöstöjohto, palkkahallinto ym. osaaminen käytettävissä. Odotin myös, että strateginen johtaminen on suunnitelmallista.”* (V1.)

#### 8.1.2. Palvelun laatu ja asiakastyö

Laadulla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden kokemusta tuotetun palvelun onnistumisesta. Laatua määrittäviä tekijöitä ovat esimerkiksi palvelun

sisällön tarkoituksenmukaisuus, henkilökunnan ammattitaito, asiakkaan kohtelu, tasa-arvo sekä palvelun riittävän nopea saanti. (Kettunen & Ihalainen 2016, 45.)

Usea kyselyyn vastannut kertoi olleensa etukäteen huolissaan siitä, tuleeko palvelu pysymään muutoksen jälkeen laadukkaana. *”Tiesin heti että kaikki huononee”* (V5). *”Menee huonommaksi. -- Huonommaksi menee, siirtyessään pienemmästä firmalta isompaa ”pörssi” yhtiöön.”* (V3.) Vastauksista voidaan päätellä, että laatu tulisi henkilöstön mielestä heikentymään erityisesti taloudellisten tekijöiden mennessä palvelun laadun edelle.

Palveluasumisen järjestäminen on asiakaslähtöistä, ja jo kilpailutusvaiheessa asiakkaat tulisi huomioida (Kuntaliitto 2012, 101). Työntekijät kertoivat vastauksissaan olleensa huolissaan, kuinka muutos tulee vaikuttamaan asiakastyöhön sekä asiakkaiden hyvinvointiin. *”Miten asukkaiden hyvinvointi/kuntoutuksen käy, meneekö huonommaksi.”* (V3).

Kilpailutustilanteessa asiakkaan tarpeiden ja hankintalain vaatimusten yhteensovittaminen voi olla haasteellista. Hankintamenettelyissä huomio kiinnittyy usein enemmän suurempiin kokonaisuuksiin, kuin yksilöiden tarpeiden toteuttamiseen. (Kuntaliitto 2012, 101.) *”Pörssifirmaa ei ihmiset: ei henkilökunta, ei asukkaat, kiinnosta”* (V5). Hankintayksikön tekemissä valinnoissa ja asettamilla kriteereillä onkin suuri merkitys, jotta asiakkaan tarpeisiin pysytään hankinnan jälkeen vastaamaan (mts. 101).

Kunnan järjestäessä palveluja se ei ole velvollinen noudattamaan kuluttajasuojalakea, mutta palvelujen laatu tulee kuitenkin olla taattu sekä reagoida mahdollisiin puutteisiin (mts. 44). Asiakaspalautteen kerääminen olisi tärkeää, sillä palautetta voidaan lähettää eteenpäin arvioitavaksi palvelukokonaisuuksista päättävälle toimielimelle.

Näin palaute voidaan huomioida mahdollisessa reklamaatiossa sekä seuraavissa kilpailutuskierröksissä. (Mts. 102.)

### 8.1.3. Erinäisiä tunteita

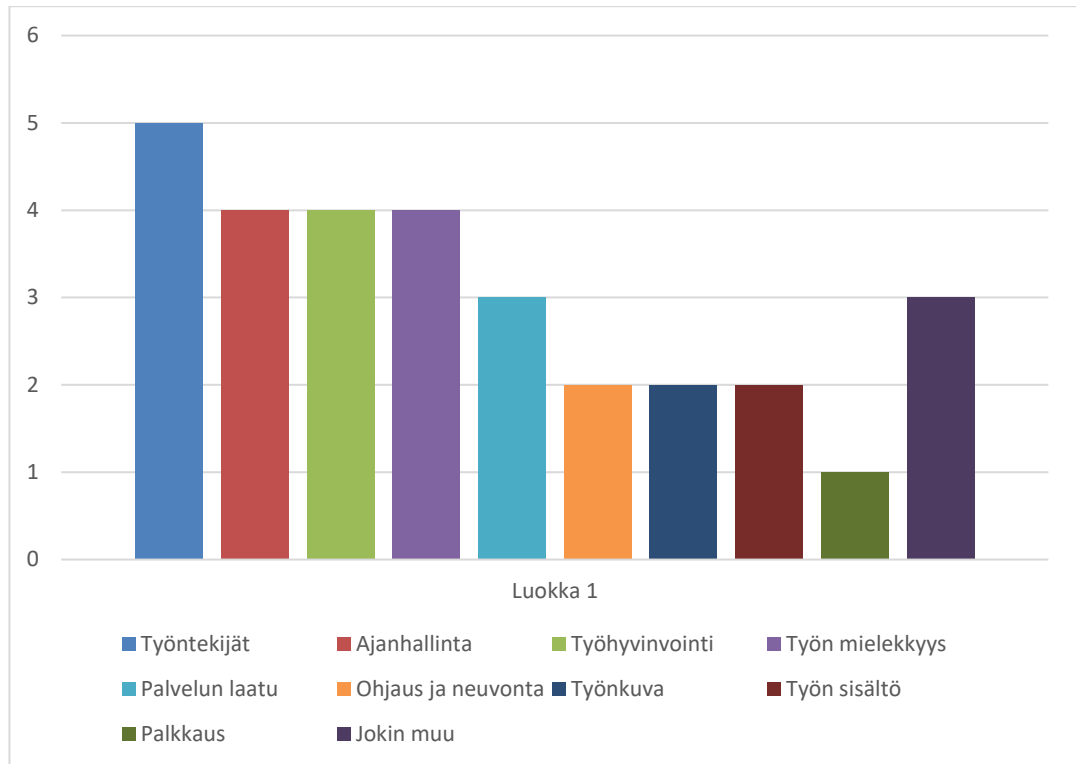
Tuleva muutos aiheutti osassa työntekijöistä ristiriitaisia tai hämmentyneitä tunteita ja epätietoisuutta. *”Päällimmäinen ajatus oli ”miksi”. – Toiminta oli lähtenyt pyörimään hyvin.”* (V1.) *”Omat odotukset vaihtumisesta olivat aika ristiriitaiset, koska ei oikeastaan ollut mitään suurempia ennakkoluuloja eikä tietoja, muuttuuko asiat jollakin tavalla”* (V2).

Eräs vastaaja kertoi, ettei hänellä juuri ollut ennakkoajatuksia muutoksesta. *”Vaihtuminen herätti minussa kummastusta, koska asiakasta ei tullut minkäänlaista ennakkotietoa vanhalta omistajalta. Olin omistajan vaihtoilmoituksen aikaan kesälomalla enkä saanut oikeastaan mitään tietoa muutoksesta ennen töihin palaamistani.”* (V2.)

## 8.2. Palveluntarjoajan vaihtumisen seurauksena tapahtuneet muutokset työhön

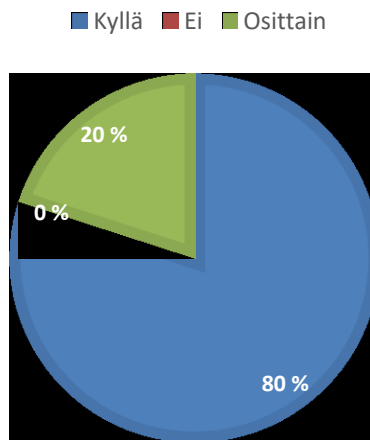
Kaikki vastaajat vastasivat myönteisesti kysyttäessä, onko palveluntarjoajan vaihtumisella ollut vaikutusta heidän työhönsä. Vastaajia pyydettiin rastittamaan annetuista vaihtoehtoista ne osa-alueet, joilla muutokset näkyvät. Näitä olivat työntekijäresurssit, ajanhallinta, työhyvinvointi, palkkaus, ohjaus ja neuvonta, tuen saanti, työn mielekkyys, työnkuva, työn sisältö, työtehtävät, palvelun laatu sekä jokin muu, mikä? Tulosten mukaan eniten muutos näkyy työntekijäresursseissa. Taulukossa 1. kuvataan vastausten jakautumista.

Taulukko 1. Palveluntarjoajan vaihtumisesta johtuneet muutokset työn eri osa-alueilla



Kysyttäessä, vastasiko tapahtunut muutos vastaajien ennakkooajatuksia/-odotuksia, suurin osa vastaajista vastasi myöntävästi (ks. kuvio 3).

## VASTASIKO MUUTOS ODOTUKSIA?



Kuvio 3.

Vastaajien ennakkoajatusten ja -odotusten toteutuminen

Vastaajia pyydettiin kertomaan omin sanoin, miten ennakkoajatusten ja-odotusten toteutuminen näkyy työssä. Avoimissa vastauksissa yhdistyi seuraavat teemat:

1. Henkilöstössä ja työilmapiirissä tapahtuneet muutokset
2. Palvelun laatuun tulleet muutokset
3. Työmuotojen ja työn sisällön muutokset
4. Johtaminen.

### 8.2.1. Henkilöstössä ja työilmapiirissä tapahtuneet muutokset

Kuten henkilöstön ennako-odotukset -luvussa mainittiin, useampi vastaaja kertoi etukäteen pohtineensa, tuleeko heidän oma työnsä jatkumaan sekä tuleeko henkilös-  
töresursseihin muutoksia palveluntarjoajan vaihtumisen jälkeen. Vastauksista ilmeni,  
että yrityksen vaihduttua henkilöstömäärässä on ollut paljon vaihtuvuutta. *”Henkilö-  
resurssit vähenivät muutaman kuukauden jälkeen vaihdoksesta”* (V2). *”Henkilöresurs-*

*seissa eron huomasi heti, että sitä vähennettiin” V4). ”Kaikki noista (työn eri osa-alueista) huononi. Työilmapiiri oli välillä niin kireä kaikkien kiireen takia että työyhteisö hajosi.” (V5.)*

Vastauksista voidaan päätellä, että ainakin osa henkilöstöstä oli itse irtisanoutunut yrityksestä siellä tapahtuneen työilmapiirin muuttumisen seurauksena. Lisäksi irtisanoutuneet työntekijät kuvailivat itse irtisanoutumisensa syitä seuraavasti: *”Sanoin itseni irti -- omatunto ei sietänyt kuinka asukkaat jäivät huomiotta.” (V5.)* Tästä vastauksesta päätellen eettiset kysymykset ovat olleet olennaisessa osassa henkilöstön irtisanoutumisten taustalla. Eräs toinen yrityksestä irtisanoutunut vastaaja kertoo syyksi yrityksen maineen palveluntuottajana. *”Osittain työpaikkani vaihtamisen syynä oli entisen työnantajani - - saama huono maine palveluntuottajana. Vaikka yrityksen tekemät virheet olivat yritysjohton tekemiä, ulkopuolisten silmissä myös työntekijät olivat yhtä lailla vastuussa näistä virheistä.” (V2.)*

#### 8.2.2. Palvelun laatuun tulleet muutokset

Henkilöstö kertoi etukäteen ajatelleensa mahdollista palvelun laadun heikentymistä. Myös tämä oli vastausten mukaan toteutunut. *”Kiire, ennen firman vaihtumista. Kerrettiin/vietettiin asukkaiden kanssa enemmän aikaa, käymällä mm. Rauhallisempaa Keskustelu tuokioita, erimielisyydet kerettiin rauhassa käydä läpi, ulkoilemassa ja retkillä käytiin. Työyhteisössä asukkaiden asiat käytiin paremmin läpi rapsoilla, viikkopalaverissa. Korjaukset ei välillä kunnolla tehdä kunnolla...” (V3.)*

Laadun huomioiminen on hankintayksiköissä arkipäivää, ja laadun varmistamiseen tulisi kiinnittää huomiota jo hankintamenettelyn alussa. Keinoja tähän ovat soveltuvuusehdot, vähimmäisvaatimukset, laadulliset vertailuperusteet sekä sopimusehdot. Vain yhden näistä toteutuessa ei kuitenkaan välttämättä saavuteta haluttua lopputulosta, vaan voidaan vaatia useamman täyttymistä. (Huikko ym. 2017, 465-466.)

Soveltuvuusehtojen avulla tarjoajan kumppanuudelta voidaan osaavuutta, luotettavuutta, turvallisuutta sekä lakien noudattamista ja varmistetaan, ettei tarjoaja ole esimerkiksi syylistynyt rikolliseen tai epäasialliseen toimintaan. Ehtojen tulee kuitenkin olla suhteessa hankintakokonaisuuteen, jolloin näihin voi tulla tiettyjä rajoituksia. (Mts. 2017, 465.)

Kohteen vähimmäisvaatimuksilla määritetään minimiedellytykset laatutasolle. Liian tiukat ehdot saattavat kuitenkin johtaa tarjousten vähäiseen määrään. Sopimusehtojen turvin taas varmistetaan vaaditun laadun toteutuminen myös hankintasopimuskaudella. Tällöin laadunseuranta ja -valvonta on tärkeää, jotta laadun toteutuminen taataan. (Mts. 465-466.)

Valintaa tehdessä voidaan myös käyttää kokonaistaloudellista edullisuutta, hinnan ja laadun yhdistelmää, mikä on tunnetuin laadun mittari. Tällöin tulee hankintaan asettaa laadullisia vertailuperusteita. Vertailuperusteet koskevat sellaista laatua, joka ylittää asetetut vähimmäisvaatimukset. Vertailuperusteiden tulee olla yksilöityjä niin, että tarjouksia voidaan vertailla niiden perusteella. (Mts. 465.)

Kilpailutustilanteen jälkeen laatua voidaan tarkkailla oma- ja ulkovalvontasuunnitelman avulla, joka jokaisen sosiaalihuollon yksikön tulee laatia. Siihen määritellään yksikön tavat varmistaa riittävän laadun, turvallisuuden ja palvelun asianmukaisuus. Henkilöstön jäsenellä on myös ilmoitusvelvollisuus huomattessaan mahdollisia epäkohtia. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira valvoo sosiaalihuollon toiminnan asianmukaisuutta. (Kettunen & Ihalainen 2016, 45.)

Yksi vastaajista mainitsi muutosten näkyvän arvomaailmassa ja eettisyydessä. Eettiset kysymykset ja arvomaailma näkyvät varmasti esimerkiksi tilanteissa, joissa aiemmin mainitun kiireen vuoksi asiakastyötä ei pystytä toteuttamaan toivotulla tavalla ja riittävän laadukkaasti.

### 8.2.3. Työmuotojen ja työn sisällön muutokset

Vastaajien mukaan muutos on näkynyt erinäisissä työn sisällöllisissä seikoissa ja käytänteissä. *”Luvattiin, että mikään ei tule muuttumaan. Kyllä alkoi melkein heti näkymään uuden omistajan brändin tavat ja tottumukset.”* (V4.)

Tietokoneohjelmat ovat vastaajien mukaan vaihtuneet uusiksi, ja näiden uudelleenopetteluun on käytetty muutoksen jälkeen aikaa. Lisäksi sairausloman hakemiskäytännöt ovat muuttuneet siten, että sairauslomaa saa muutoksen jälkeen vain lääkärin luvalla.

Osassa vastauksista kerrottiin, että työpaikalle on tullut yrityksen vaihtumisen myötä työvaatepakko. Työvaatteiden käyttö nähtiin negatiivisena yksikön kodinomaisuuden säilyttämisen kannalta. Asumisyksikössä työskennellessä tulisi välttää laitospääläisyyden tai palveluyksikkömäisen ilmapiirin luomista tai vahvistamista. Tärkeä kysymys onkin, kuinka laitospääläisyyden toimintakulttuurin ongelmat pystyttäisiin välttämään asumispalveluissa. (Salmi 2006, 11-12.) Yksi tekijä on varmasti juurikin sairaalapääläisyyden työvaatteet, joka osaltaan voi luoda kuilua työntekijöiden ja asukkaiden välille.

### 8.2.4. Johtaminen

Esimiehen työnkuvaan kerrottiin tulleen muutoksia palveluntarjoajan vaihtumisen myötä. Ennen muutosta esimies teki hallinnollisten tehtävien lisäksi myös henkilöstö-

johtamista ja työmenetelmien kehittämistyötä. Nykyisin esimiehen työnkuvaan kuuluu pelkästään hallinnolliset tehtävät, mikä teettää ajankäytöllisiä ongelmia töiden yhteensovittamisessa. Kunnissa olisikin toimintaympäristöjen muuttuessa yhä tärkeämpää kiinnittää huomiota esimiestyön kehittämiseen (Majoinen ym. 2012, 146).

Myös ylempää johtoa kuvattiin, ja sen vaikutusta palvelun sisältöön. *”Johto on hyvin kaukana käytännön työstä, joten eri toimialojen (ikä, lastensuojelu, mielenterveys- ja päihdekuntoutus ja kehitysvammatyö) toimintaa johdetaan sisällöllisesti kuten ikäyksiköitä. Yksiköiden erityisyys jää huomiotta.”* (V1.)

## 9. Johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että henkilöstön yhtenä päällimmäisenä tunteena kuullessaan yrityksen vaihtumisesta oli ollut epätietoisuus. Eniten olivat huolettaneet muutoksen vaikutukset omaan työhön, sekä se, tuleeko oma työ jatkumaan uudessa yrityksessä.

Kuten yksi vastaajista kertoi, ei muutoksesta annettu etukäteen tarpeeksi ennakkotietoja. Ennakointi helpottaa muutokseen valmistautumista. Muutoksiin valmistuminen edellyttää keskustelevaa, luottamuksellista työilmapiiriä, ja tämä pohjautuu pitkälti organisaation ja työyhteisön työskentelytyyliin. Lisäksi esimiehen tuki muutoksessa on merkittävä. Muutostilanteissa ihmiset tahtovat saada itseään koskevaa tietoa ja vaikuttaa päätöksentekoon. Esimies voi rakentaa luottamusta muun muassa huolehtimalla sanojen ja tekojen vastaavuudesta, olemalla läsnä, huolehtimalla tiedotuksesta sekä olemalla oikeudenmukainen. (Rauramo 2013, 8-12.)

Tuloksista käy ilmi, että suurimmalla osalla vastaajista ennakoajatukset muutoksesta eivät olleet toiveikkaita. Tulevia etujakin kuitenkin ajateltiin. Muutos on yksilöllinen

kokemus, ja se voi henkilöstä riippuen herättää negatiivisia, mutta myös positiivisia tunteita (Rauramo 2013, 5). Erot voivat johtua myös vastaajan työnkuvasta sekä siitä, onko hän yrityksen entinen vai nykyinen työntekijä.

Yksi vastaajista kertoi kyselylomakkeen lisähuomautukset-kohdassa, että aiheen saama maine julkisuudessa johti hänen kohdallaan jopa työpaikan vaihtamiseen. Todennäköisesti sama syy vaikutti myös monien muiden vastaajien ennakkoojatuksiin. Esimerkiksi johdanto-osiossa mainitut ”Ei myytävänä”-kansalaisaloite, julkisuuteen tuodut tapaukset kilpailutetuista asumisyksiköistä sekä keväällä 2019 löydetyt useat puutteelliset hoivayksiköt ovat osaltaan voineet vaikuttaa henkilöstön ennakkoojatuksiin.

Vastauksista ilmeni, että suuri osa henkilöstöstä oli irtisanoutunut muutoksen jälkeen. Työn muuttuessa se, miten työn tarkoitus koetaan, voi muuttua. Toiset kokevat mahdollisuuden ammatilliseen uusiutumiseen, toisille tilanteesta aiheutuu työn miellekkyyden menettämistä. Työn häiriötekijät saattavat kuormittaa työntekijää. Mahdollinen samanaikainen kehittämistyö ja perustyö voi saada aikaan kiirettä ja töiden kasaantumista. Kaikki tämä vaikuttaa työssä jaksamiseen, joten muutokset ovat vahvasti yhteydessä työhyvinvointiin. (Mäkitalo & Paso 2011, 13.)

Kilpailun lisääntyttyä myös esimiesten rooli on muutoksessa. Yksityisen sektorin esimiehiltä vaaditaan yhä enemmän laatujohtamista ja laadunhallintaa, sekä liiketalouden osaamista. Tarvitaan vuorovaikutustaitoja ja yhteistyökykyisyyttä. (Markkanen & Tuomisoja 2014, 9.) Esimiestyölle asetetaan usein liiankin suuria odotuksia siihen nähden, että muutokset koskevat henkilöstön lisäksi myös esimiehiä (Majoinen ym. 2012, 147).

Johtajuuden kehittämisessä keskitytäänkin yhä enemmän siihen, että toimintaympäristöjen muuttuessa voitaisiin edistää henkilöstön työhyvinvointia, sekä sosiaali- ja

terveyspalveluiden vaikuttavuutta ja saatavuutta parannettaisiin (Markkanen & Tuomisoja 2014, 11). Tulisi kiinnittää huomiota yhä enemmän työyhteisötaitoihin, ja henkilöstöllä itsellään tulee olla halua ja kykyä kehittää itseään kuntaorganisaatiosta tulevien tavoitteiden mukaisesti (Majoinen ym. 2012, 147).

Vaikka julkisia hankintoja tehdessä taustalla vaikuttaakin hankintalaki, kattaa se kuitenkin vain osan hankintaprosessista. Hankintayksiköillä itsellään on mahdollisuus määrittää palvelun tarpeet ja sitä koskevat vaatimukset. Ehtona on, ettei vaatimuksesta seuraa suosimista eikä syrjintää palvelun tarjoajia kohtaan. Yksiköllä ei ole velvollisuutta ostaa halvinta palvelua, eikä hankintalaissa myöskään säädetä hankintasopimuksen toteuttamiseen ja sen valvontaan liittyvistä tekijöistä. (Huikko ym. 2017, 20.) Hankintalaki säätelee ainoastaan asiakirjoista, joilla yksikön asettamia vähimmäisvaatimuksia voidaan vaatia todennettavaksi (Suomen Kuntaliitto 2012,74).

Kilpailutuksen seuraukset ovat siis erilaiset eri yksiköissä, tässä opinnäytetyössä tarkastellaan vain yhtä tapausesimerkkiä. Saman tutkimuksen toteuttaminen toisessa kunnassa ja eri yksikössä saattaisi tuottaa hyvinkin erilaisia tuloksia. Tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia, joten voidaan päätellä, että ihmisille kilpailutuksesta aiheutuneella huolella on syynsä.

## 10. Pohdinta

Opinnäytetyössä konkreettisten vaikutusten lisäksi tutkittiin henkilöstön ennakoajatuk-  
tuksia palveluntarjoajan vaihtumisesta. Tutkimuskysymyksellä ”millaisia ennakoaja-  
tuksia henkilöstöllä oli palveluntarjoajan vaihtumisesta ennen muutosta?” halusin  
tutkia sitä, millaisina ennako-odotukset näyttäytyvät ja onko niissä paljon vaihteluja  
henkilöittäin.

Kuten johtopäätökset-osiossa mainittiin, saattoi henkilöstön ennakkoajatuksiin mahdollisesti vaikuttaa esimerkiksi kilpailutukseen liittyvä uutisointi sekä muu julkinen keskustelu aiheesta. Tämä on mielestäni kiinnostava kulma ja tätä olisi ollut mielenkiintoista tutkia lisää, siksi kyselylomakkeeseen olisikin voinut lisätä kysymyksen kuten ”mitä luulet, mistä mahdolliset ennakkoajatuksesi johtuivat?” Myös tutkimustuloksista ilmennyt henkilöstön kokemus epätietoisuus muutokseen liittyen herätti minussa pohdintaa siitä, kuinka tärkeää olisi riittävä valmistautuminen tuleviin muutoksiin.

Tulokset tutkimuskysymyksiin ”onko työ asumisyksikössä muuttunut palveluntarjoajan vaihtumisen seurauksena työntekijöiden kokemusten mukaan?” sekä ”miten tämä muutos näkyy työntekijöiden kokemusten mukaan?” osittain yllättivät minut. Esimerkiksi kysyttäessä ”millä osaa-alueella tämä (palveluntarjoajan vaihtumisen vaikutukset) mielestäsi näkyy?” oli eräs vastaajista kertonut sen näkyvän jokaisella annetulla osa-alueella. Tämä tulos on huolestuttava, ajatellen niin työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvointia. Halusin tämän opinnäytetyön myötä tuoda tutkittua tietopohjaa kilpailutuksen ympärillä käytävälle keskustelulle. Oma suhtautumiseni aiheeseen on koko ajan ollut puolueeton ja neutraali, ettei opinnäytetyöstä ja esimerkiksi kyselylomakkeesta tullut johdattelevaa. Tulokset kuitenkin osaltaan olivat yhteneviä aiheesta nousseen kritiikin kanssa.

Olisi kiinnostavaa tietää, onko heikentyneille työn osa-alueille tehty yksikössä toimenpiteitä. Kuten opinnäytetyössä mainitsin, on henkilöstöllä velvollisuus ilmoittaa huomatuista puutteista, ja yksikön omavalvontasuunnitelmaan ilmoitetaan yksikön tekemät toimenpiteet laadun varmistamiseksi (Kettunen & Ihalainen 2016, 45). Se, miten näiden toteutuminen käytännössä näyttäytyy, olisikin ollut myös kiinnostava tutkimusnäkökulma.

Kyselylomakkeetta olisin jälkikäteen ajateltuna muokannut myös siten, että ensimmäisinä kysytyt henkilöiden perustiedot kuten ikä, sukupuoli ja ammattinimike olisivat voineet jäädä pois. Toisin kuin etukäteen lomaketta suunniteltaessa, nämä eivät lopulta edistäneet tutkimuskysymyksiin vastaamista. Uskon että pohdinta siitä, mitä olisi voinut tehdä toisin, opettaa ja auttaa kehittymään ja toimimaan jatkossa toisin.

Opinnäytetyön tekoprosessissa vastaan tuli erinäisiä haasteita. Alkuperäinen tutkimuskohteeni peruuntui vastausten puutteen vuoksi.

Aihe on kuitenkin mielestäni tärkeä ja ajankohtainen, ja halusin löytää tutkimukselle uuden toimeksiantajan. Mielestäni ilman palautetta, niin rakentavaa kuin positiivista-kin, ei muutoksia voi syntyä. Mikäli kilpailutuksesta sekä siihen liittyvistä teemoista tahdotaan keskustella, vaatii se mielestäni taustalleen tutkimustuloksia sekä siinä mukana olleiden ihmisten omien kokemusten tuomista näkyviksi.

## Lähteet

Ahola, S., Gissler, M., Halme, N., Koskinen, S., Luoma, M-L., Nurmi-Koikkalainen, P., Malmivaara, A., Muuri, A., Sainio, P., Sääksjärvi, K. & Väyrynen, R. 2017. Tietoa ja tarpeita vammaisuudesta. Analyysia THL:n tietotuotannosta. Työpaperi 38. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino. Verkkojulkaisu. Viitattu 27.1.2019. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135650/URN\\_ISBN\\_978-952-302-946-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135650/URN_ISBN_978-952-302-946-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ajankohtaista. N.d. Sote-uudistus. THL. Viitattu 14.11.2019. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/ajankohtaista>

Asumispalvelut. N.d. Janakkala. Viitattu 18.11.2019. <https://www.janakkala.fi/palvelut/vammaispalvelut/asumisen-palvelut/ostettu-asuminen/asumispalvelut/>

A 18.9.1987/759. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Viitattu 23.11.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>

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

Haukka, I. 2019. Uutissuomalainen: Valvira tutkii 60:tä epäilyttävää vanhuskuolemaa – ”Julkisuus sai ihmiset aktivoitumaan”. Artikkelit Yle-uutisten www-sivuilla. Viitattu 14.11.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10759021>

Helpinen, V. 2018. Kehitysvammaisen Lauran isä: "Myydään vaan massaa eikä yksilöitä" – Helsinkiläisiä vanhempia huolestuttaa asumisen kilpailuttaminen. Artikkelit Yle-uutisten www-sivuilla. Viitattu 13.1.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10163376>

Huikko, K., Pekkala, E., Pohjonen, M. & Ukkola, M. 2017. Hankintojen kilpailuttaminen. 7. uud. p. Helsinki: Tietosanoma.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 18.11.2019. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

ICF-luokituksen rakenne. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.1.2019. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus/icf-luokituksen-rakenne>

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini. Helsinki: Sanoma Pro.

Innotiimi. N.d. Muutosprosessi. [http://www.innotiimi.se/site/?lan=1&page\\_id=59](http://www.innotiimi.se/site/?lan=1&page_id=59)

Kansalaisaloite. N.d. Ei myytävänä! Kansalaisaloite vammaisten ihmisoikeuksien puolesta. Viitattu 5.11.2019. <http://www.eimyytavana.fi/kansalaisaloite/>

Karjalainen, V. & Palola, E. 2011. Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kehitysvammaisuuden määritelmiä. 2017. Mitä kehitysvammaisuus on? Vernerinet. Viitattu 3.2.2019. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuuden-maaritelmia>

Kehitysvammaisuus. N.d. Vernerinet. Viitattu 3.2.2019. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus>

Kuopila, A. 2007. Tilaaja-tuottaja-toimintatapa – Ideasta käytäntöön. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino.

Kuosma, T. 2011. Vaikeavammaisen subjektiiviset oikeudet. Helsinki: Kirja kerrallaan.

Leukumaavaara, J. Kelan pääjohtaja: Ihmisten palveluiden kilpailutus ei toimi. Artikkelikeli Vihreä Lanka-lehden www-sivuilla. Viitattu 14.11.2019. <https://www.vihrealanka.fi/juttu/kelan-p%C3%A4johtaja-ihmisten-palveluiden-kilpailutus-ei-toimi>

L 3.4.1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Viitattu 23.11.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Viitattu 26.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P6>

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 26.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Lidp446024832>

Majoinen, K., Salenius, M. & Sallinen, S. 2012. Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Markkanen, K. & Tuomisoja, A. 2014. Johtaminen sosiaali- ja terveyshuollossa. Selvitys tehyläisten johtajien ja esimiesten näkemyksistä. Tehy. Viitattu 14.11.2019.

[https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2014/510880\\_johtaminen\\_sosi-aali- ja\\_terveydenhuollossa\\_netti\\_id\\_14099.pdf](https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2014/510880_johtaminen_sosi-aali- ja_terveydenhuollossa_netti_id_14099.pdf)

Mietola, R., Teittinen, A. & Vesala, H. 2013. Kehitysvammaisten ihmisten asumisen tulevaisuus. Suomen ympäristö, Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita.

Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. 2008. KvantiMOTV. Viitattu 26.11.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#validiteetti>

Mäkitalo, J. & Paso, E. 2011. Muutostyössä. Työterveystyötä muuttuvissa töissä. Verve. Työterveyslaitos. Oulu: Kalevaprint.

Määrällinen tutkimus. N.d. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopiston Koppa. Viitattu 9.12.2019. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Ostopalvelu. N.d. Hoitopaikanvalinta.fi. Viitattu 24.9.2018. <https://www.hoitopaikanvalinta.fi/valitse-hoitopaikkasi/suomen-terveydenhuoltojarjestelma/ostopalvelu/>

Palveluasuminen. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.11.2018. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen/palveluasuminen>

Pekkala, E. & Pohjonen, M. 2014. Hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusehdot. Tietosanoma. Tallinna: Printon.

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.3.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Rauramo, P. 2013. Työhyvinvointi muutostilanteissa. Työturvallisuuskeskus TTK. Viitattu 18.11.2019. [https://ttk.fi/files/4678/tyohyvinvointi\\_muutostilanteissa.pdf](https://ttk.fi/files/4678/tyohyvinvointi_muutostilanteissa.pdf)

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry. Riika: Dardedze Holografija.

Salmi, V. 2006. Asumalla kuntoon? Kuntoutuskäsitteen ulottuvuuksia asumispalveluissa. ASPA-julkaisuja 2. Viitattu 16.11.2019. [http://www.vesa-salmi.net/wordpress/wp-content/uploads/2010/06/asumalla\\_kuntoon\\_verkko.pdf](http://www.vesa-salmi.net/wordpress/wp-content/uploads/2010/06/asumalla_kuntoon_verkko.pdf)

Sote-uudistuksen tavoitteet. N.d. Mikä on sote-uudistus? Maakunta- ja sote-uudistus. Viitattu 29.1.2019. <https://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>

Suomen Kuntaliitto. 2012. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Helsinki: Staroffset.

Tutkijan ABC. 2015. RajatOn-oppimateriaali. Viitattu 18.11.2019. <https://rajatontatie-dekasvatusta.wordpress.com/tutkijan-abc/>

Uudet hankintalait voimaan 1.1.2017. 2016. Hankinnat.fi. Viitattu 13.11.2019. <https://www.hankinnat.fi/ajankohtaista/2016/uudet-hankintalait-voimaan-112017>

Valtanen, M. 2019. Vammaisjärjestöt tyytyväisiä: Eduskunta hylkäsi kilpailutuksen lopettamista vaatineen kansalaisaloitteen, mutta myönsi palveluiden ongelmat. Viitattu 13.1.2020. <https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/vammaisjarjestot-tyytyvaisia-eduskunta-hylkasi-kilpailutuksen-lopettamista-vaatineen-kansalaisaloitteen-mutta-myonsi-palveluiden-ongelmat/>

Vammaisten henkilöiden pääsy oikeuksiin: vammaisjärjestöjen neuvontapalvelut. N.d. Ihmisoikeuskeskus. Viitattu 23.11.2018. [https://ihmisoikeuskeskus-fi-bin.directo.fi/@Bin/d821a252607a69b16bf1d7502bbd3b3b/1544019654/application/pdf/3503070/Vammaisten\\_pa%CC%88a%CC%88sy\\_oikeuksiin\\_FINAL.pdf](https://ihmisoikeuskeskus-fi-bin.directo.fi/@Bin/d821a252607a69b16bf1d7502bbd3b3b/1544019654/application/pdf/3503070/Vammaisten_pa%CC%88a%CC%88sy_oikeuksiin_FINAL.pdf)

Viitala, S., Wiinikka, T. & Åkerblom, S. 2007. Parempaan kehitysvammaisten asumiseen. Suomen ympäristö, Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 27.1.2019. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027/20160027\\_2#idp446736064](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027/20160027_2#idp446736064)

## **Liitteet**

Liite 1. Saatekirje toimeksiantajalle

### **Tietoa opinnäytetyöstä henkilökunnalle**

Hei, olen Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Suuntaan opintoni vammaistyöhön. Teen tällä hetkellä opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on valmistua joulukuksi 2019. Tutkin opinnäytetyössäni kehitysvammaisten asumisyksikössä tapahtunutta palveluntarjoajan vaihtumista, ja sen mahdollisia seurauksia ja kokemuksia henkilöstön näkökulmasta.

Toteutan kyselyn haastattelulomakkeen avulla. Lomakkeessa on 10 kysymystä, ja sisältää perustietojen lisäksi muutaman avoimen- sekä valintaruutu-kysymyksen.

Toivon saavani vastauksen mahdollisimman monelta työntekijältä kattavan tutkimuksen aikaansaamiseksi. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, ja vastausten käsittele-

minen tapahtuu luottamuksellisesti. Noudatan tutkimuksessani JAMKin eettisiä periaatteita. Lopullisessa opinnäytetyössä en tule mainitsemaan yksikön nimeä, joten vastaukset pysyvät tunnistamattomina. Toivon saavani vastaukset mahdollisimman pian, viimeistään **25.10.2019** mennessä.

Kiitos jo etukäteen, mukavaa syksyn jatkoa!

Yst. terveisin

Milla Piirainen, JAMK

xxxx@student.jamk.fi

p. 044xxxxxxx

## Liite 2. Kyselylomake

### Kysely opinnäytetyötä varten

1. Ammattinimike:

2. Työnkuva:

3. Sukupuoli:

- nainen
- mies
- joku muu
- en halua kertoa

4. Ikä:



8. Jos vastasit edelliseen Kyllä/Osittain, millä tavalla? Mainitse 1-3.

9. Onko palveluntarjoajan vaihtumisella ollut **vaikutusta työhösi?**

Kyllä:

Ei:

En tiedä:

10. Jos vastasit edelliseen kyllä, **millä osa-alueella tämä mielestäsi näkyy?** Rastita sopiva/sopivat vaihtoehto/vaihtoehdot.

- työntekijäresurssit
- ajanhallinta
- työhyvinvointi
- palkkaus

- ohjaus ja neuvonta, tuen saanti
- työn mielekkyys
- työnkuva
- työn sisältö, työtehtävät
- palvelun laatu
- jokin muu, mikä?:

Tähän tai toiselle puolelle voit halutessasi tarkentaa vastauksiasi:

Lisähuomautukset/kommentit:

**Kiitos vastauksestasi! Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.**