



Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden edistäminen asiakasprosessissa työntekijöiden näkökulmasta

Hänninen Johanna ja Keinänen Liisa



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden edistäminen asiakasprosessissa työntekijöiden näkökulmasta

Johanna Hänninen
Liisa Keinänen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2021

Johanna Hänninen, Liisa Keinänen

Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden edistäminen asiakasprosessissa työntekijöiden näkökulmasta

Vuosi 2021 Sivumäärä 52

Kehitysvammaisuus on ilmiönä monimuotoinen. Jokaisella kehitysvammaisella henkilöllä on yksilölliset piirteet ja ominaisuudet. (Vernerin 2020.) Sosiaalialan yksi keskeinen tavoite on asiakkaan osallisuuden edistäminen. (Talentia 2017, 16). Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata työntekijöiden kokemuksia, miten kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkielmana, teemahaastatteluna Eteva kuntayhtymän yhdeksälle työntekijälle. Haastattelu oli jaoteltu neljään teemaan: osallisuus, työtehtävä ja rooli asiakasprosessissa, yhteistyö ja kehittämisideat. Tulosten perusteella työelämäkumppani voi kehittää toimintaansa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta. Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee asiakkaiden osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä osallisuuden, kehitysvammaisuuden, toimintakyvyn, asiakasprosessin ja sosiaaliohjauksen näkökulmasta.

Tulostemme mukaan lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) vuonna 2016 tehdyt muutokset itsemääräämisoikeudesta on lähtenyt toteutumaan lain säädännön mukaisesti. Lakiuudistukset ovat edistäneet asiakasosallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Tutkimustuloksista saatiin selville, että osallisuus toteutuu arjessa hyvin. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksia tehdä valintoja ja niiden kautta he voivat vaikuttaa omaan elämäänsä. Vielä asiakas ei aina saa päättää isoissa asioissa, kuten missä haluaa asua. Jotta osallisuus toteutuu, tulee työntekijän tai omaisen olla aktiivisesti tukemassa ja mahdollistamassa asiakasta osallisuuteen. Osallisuutta edistää työntekijän ja omaisen asenne, aito läsnäolo ja kuunteleminen sekä yksilöllisten kommunikointikeinojen hyödyntäminen.

Tulosten perusteella nousi palaverikäytäntöjen kehittäminen yksilöllisemmäksi asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tuloksista nousi tarve sosiaalialan osaamisen lisäämiseen arjessa ja moniammatillisen yhteistyön hyödyntämiseen asiakastyön tueksi.

Asiasanat: kehitysvammaisuus, osallisuus, sosiaaliohjaus, toimintakyvynarviointi, asiakasprosessi

Johanna Hänninen, Liisa Keinänen

Promoting the participation of an intellectual disability client in the client process from the perspective of employees

Year

2021

Pages

52

As a phenomenon, intellectual disability is diverse. Each person with intellectual disability has individual traits and characteristics. (Verner 2020.) One key objective of the social sector is to promote client participation. (Talentia 2017, 16). The purpose of the thesis was to describe the experiences of employees, how the participation of clients with intellectual disabilities is implemented at various stages of the client process. This thesis was carried out as a qualitative research through, a theme interview to the nine employees of the Eteva joint municipal authority. The interview was divided into four themes: participation, job description and role in the client process, collaboration and development ideas. Based on the findings, the working life partner can develop its activities from the perspective of client participation. The theoretical background of the thesis deals with client participation from the perspective of participation, intellectual disability, functional capacity, client process and social guidance.

According to the findings, the changes to the Law on Special Care for Developmental Disabilities in 2016 have come to implementation in line with the law. Law reforms have promoted client participation and self-determination. The findings found that participation is well implemented in everyday life. The client is offered opportunities to make choices and through them they can make a difference in their own lives. Still, the client does not always get to decide on the big issues like where they want to live. In order for participation to be carried out, the employee or family must be actively support and enable the client to be involved. Participation is promoted by the attitude of the employee and the family, genuine presence and listening, and the use of individual means of communication.

Based on the findings, meeting practices should be developed to become more individualized according to the client is needs. It emerged from the findings that the knowledge of social guidance and the use of multi professional cooperation to support client work should increase in everyday life.

Keywords: intellectual disability, participation, social guidance, evaluation of functional ability, client process

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Aikaisemmat tutkimukset ja muut tutkielmat	9
3	Kehitysvammaisuus	10
4	Osallisuus	12
5	Sosiaaliohjaus	14
6	Asiakasprosessi vammaissosiaalityössä	16
7	Toimintakyky ja toimintakyvynarviointi.....	19
8	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys	21
9	Opinnäytetyön menetelmät.....	22
10	Tutkimustulokset	24
	10.1 Osallisuus.....	24
	10.2 Osallisuutta edistävät keinot	26
	10.3 Osallisuutta edistävä yhteistyö ja työntekijän rooli asiakasprosessissa	30
	10.4 Itsemääräämisoikeus lakimuutoksen vaikutus asiakkaan osallisuuteen.....	32
	10.5 Haastatteluista nousseet kehittämisideat	34
11	Johtopäätökset	36
12	Luotettavuus ja eettisyys	41
13	Pohdinta	43
	Lähteet.....	45
	Taulukot	49
	Liitteet	50

1 Johdanto

Kehitysvammaisuus on ilmiönä monimuotoinen. Jokaisella kehitysvammaisella henkilöllä on yksilölliset piirteet ja ominaisuudet. Kehitysvammaisuutta on määritelty useilta tahoilta. Sitä on kuvattu vaikeutena oppia ja ymmärtää uusia asioita. (Verner 2020.) Vammaisen henkilö on YK:n vammaisyleissopimuksen (2016/27) mukaan henkilö, jolla on pitkäaikainen vamma, joka voi estää hänen täysimääräisen osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Sosiaaliolla keskeinen tavoite on asiakkaan osallisuuden edistäminen (Talentia 2017, 16). Osallisuutta on kuvattu toimintana, jossa henkilö voi päättää elämästään ja tehdä omannäköisiä valintoja (Kari, Laakso, Niskanen & Seppänen 2020, 127). Vammaisen henkilön itsemääräämisen ja osallisuuden toteutuminen vaatii työntekijöiltä kuulemisen, luottamuksen, tuen, kumppanuuden, neuvonnan ja ohjauksen taitoja sekä tietoa päätöksenteon tukemiseksi. (Helminen 2016, 196).

Vuonna 2016 tehtiin YK:n vammaisyleissopimuksen (2016/27) mukainen uudistus lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), joka on vauhdittanut työtä vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi ja osallisuuden vahvistamiseksi. Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhdistämistä uudeksi vammaispalvelulaiksi on valmisteltu pitkään. Uudistuksen keskiössä on ollut asiakkaiden yhdenvertaisuus, osallisuuden ja osallistumisen edistäminen. (Kari ym. 2020, 124.) Opinnäytetyön aiheena on kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden edistäminen asiakasprosessissa työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena opinnäytetyössä on kuvata työntekijöiden kokemuksia, miten kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkielmana. Haastattelimme Eteva kuntayhtymän yhdeksää työntekijää. Tavoitteena on että, työelämäkumppani voi kehittää opinnäytetyön tulosten pohjalta toimintaansa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta.

Eteva kuntayhtymä on Uudenmaan, Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen alueella toimiva erityishuoltopiiri. Eteva tuottaa palveluja vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille sekä mielenterveyskuntoutujille ja muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Eteva tarjoaa asumispalveluja, osallisuutta ja työllistymistä tukevaa toimintaa, perhehoitoa sekä tukipalveluja erityislasten perheille. Tarjolla on lisäksi asiantuntijapalveluita, kehitysvammapoliklinikka sekä kehitysvammapsykiatrian yksiköiden palveluita. Tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman itsenäiseen ja omannäköiseen hyvään elämään sekä varmistaa asiakkaiden ihmisoikeuksien toteutuminen. (Eteva 2021a; Eteva 2021b.)

Asiasanat: kehitysvammaisuus, osallisuus, sosiaaliohjaus, toimintakyvynarviointi, asiakasprosessi

2 Aikaisemmat tutkimukset ja muut tutkielmat

Hinttaniemi (2017, 8) on tehnyt läheisestä aiheesta aiemmin opinnäytetyön, ”Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen palvelusuunnittelussa” yhteistyössä Eteva kuntayhtymän työntekijöiden kanssa. Silloin haastateltavina olivat palveluratkaisuyksikön työntekijät.

Lapin yliopisto vastasi vuosina 2016-2019 toteutetun valtakunnallisen VamO-hankkeen koordinoinnista ja tutkimisesta. Hankkeen yhteydessä julkaistussa raportissa ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä - asiakkaiden kokemuksia” Heini, Hokkanen, Kontu, Kunttu, Lindroos & Ronimus (2019, 7-8) tekivät näkyväksi vammaissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja sen toteutumisesta sekä siihen liittyvistä epäkohdista tuoden asiakkaiden kokemuksen kautta esiin palveluiden kehittämiskohteita ja eväitä yhteiskunnalliseen keskusteluun. Asiakkaiden kokemukset mahdollistavat palvelujen kehittämisen asiakaslähtöisiksi, jonka uskotaan näkyvän asiakkaiden aktiivisuutena ja tyytyväisyytenä ja sitä myötä toimivimpina ja tehokkaina palvelukokonaisuuksina.

”Oman elämänsä sankariko? Kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä.” Sosiaalityön Pro gradu - tutkielmassa Lauri (2019) tuotti tietoa asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Tutkimuksessa käytettiin VamO - hankkeen aineistoa, jossa tutkittiin ja kehitettiin vammaissosiaalityön asiakasprosessia osallisuuden varmistamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Tutkimus tehtiin kehitysvammaisten aikuisten näkökulmasta. (Lauri 2019.)

Weckström (2011,6) on tehnyt tutkimuksen ”Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalveluiden järjestämisessä”. Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta vammaispalvelujen järjestämisessä. Weckström halusi tuoda vammaisen henkilön äänen kuuluviin ja osallistumaan osallisuutta koskevaan keskusteluun.

Kivistö (2014,5) on julkaissut väitöskirjan aiheesta ”Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä”. Väitöskirja koostui kolmesta osatutkimuksesta. Ensimmäisessä tutkittiin vaikeavammaisten ihmisten toiminnallista osallistumista, toisessa pyrittiin ymmärtämään vaikeavammaisille ihmisille osallisuuden kannalta merkityksellisiä kokemuksia ja kolmannessa tulkittiin, kuinka vaikeavammaisille ihmisille, itsensä sekä sosiaaliviranomaisten toimesta tuodaan kielenkäytössä esille osallisuutta.

3 Kehitysvammaisuus

Määritelmät kehitysvammaisuudesta ovat moninaisia, sillä niin monimuotoista ilmiötä ei ole helppoa määritellä tarkkarajaisesti. Nykyään ollaan pääsemässä irti älykkyydestillä mitatusta älykkyydosamäärästä ja kohti moniulotteisempaan määrittelyyn. (Seppälä 2017, 36,45.) Valtakunnallisessa kehitysvamma-alan toimijoiden yhdessä ylläpitämässä verkkopalvelu Vernerissä (2020) on sanoitettu kehitysvammaisuuden olevan vaikeutta ymmärtää ja oppia uusia asioita. Kehitysvammaisuus ilmenee yksilöllisinä ominaisuuksina vaikuttaen hyvin erilaisin tavoin henkilöiden elämän osa-alueissa ja on suhteessa toimintaympäristöihin.

Kehitysvammaiset henkilöt ovat hyvin moninainen ryhmä. Jokainen henkilö on yksilöllinen persoona ominaisuuksineen ja piirteineen. On olemassa monenlaisia vammoja, niiden eri asteita ja vammoihin liittyviä erilaisia lisävammoja tai sairauksia. Kehitysvammaisuutta ei ole tarpeen nähdä vain vaikeutena tai tuen tarpeina. Kehitysvammaiset henkilöt tulee nähdä yhteiskuntaan kuuluvina ja osallistuvina yksilöinä, joilla on myös annettavaa yhteiskunnalle ja lähiympäristölleen. Jokaisella henkilöllä on omat vahvuutensa ja oikeanlaisella tuella oppimiselle sekä kehittymiselle luodaan mahdollisuuksia. Toimintakyvyn täsmälliseen kuvaamiseen pyrkiminen auttaa räätälöimään jokaiselle yksilölle sopivimmat tukitoimet suurimman mahdollisen toimintakyvyn saavuttamiseksi. Kehitysvammaisten henkilöiden toimintakykyä määritellään toimintakyvyn asteeseen ja älykkyydosamäärään perustuen. Luokittelu on tehty lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään kehitysvammaisuuteen. (Kari ym. 2020, 33, 35-36.)

Seppälän (2017, 45) mukaan uudenlaisen ajattelutavan vakiinnuttaminen vie aikaa, mutta avain on sosiaalisessa vammaiskäsityksessä, johon YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista nojautuu. Vammaissopimuksen (2016/27) mukaan vammaisia henkilöitä ovat sellaiset henkilöt, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka voi estää heidän täysimääräisen osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Amerikkalaisen kehitysvammajärjestön The American Association on Intellectual and developmental Disabilities AAIDD:n määritelmä kehitysvammasta on toimintakyvyn perustuva. Määritelmän mukaan kehitysvamma on vammaisuutta, jota kuvaavat huomattavat rajoitukset niin älyllisissä toiminnoissa kuin adaptiivisessa käyttäytymisessä ilmeten käsitteellisissä, sosiaalisissa ja käytännöllisissä taidoissa. Vammaisuus on saanut alkunsa ennen kuin henkilö on saavuttanut kahdeksantoista vuoden iän. (Kari ym. 2020, 34; Kaski, Manninen & Pihko 2012, 16.)

Suomessa kehitysvammaisuuden määrittelyssä käytetään Maailman terveysjärjestön WHO:n kansainvälistä ICD-10-tautiluokitusta, jonka mukaan älyllisessä kehitysvammaisuudessa mielen kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Kehitysiässä ilmaantuvat taidot kuten älylliset,

kielelliset, sosiaaliset ja motoriset kyvyt ovat puutteellisesti kehittyneitä. Näiden lisäksi voi esiintyä mitä tahansa muita henkisiä ja kehollisia häiriöitä. (Kari ym. 2020, 34; Kaski ym. 2012, 16.)

Kehitysvammadiagnoosin määrittäminen on usein pitkä prosessi, mutta diagnosointi on jopa välttämätöntä. Lapsesta nousseeseen kehitykselliseen huoleen halutaan löytää selitys, jotta häntä ymmärrettäisiin paremmin. Diagnoosin määrittämisellä on myös yhteiskunnallinen merkitys, sillä monet Kelan myöntämät etuudet ja tuet vaativat lääkärinlausunnon, jossa on merkittävänä diagnoosi. Diagnoosia käytetään myös kunnallisten palveluiden myöntämisen kriteerinä, vaikkei laki sitä vaadi. (Seppälä 2017, 48.)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) määrittelee, että erityishuoltoa annetaan henkilölle,

“jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja”.

Kun taas laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) määrittelee vammaisen henkilön henkilönä, jolla

“vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista”.

Näitä lakeja kutsutaan myös vammaispalvelulain (380/1987) ja kehitysvammalain (519/1977).

Uutta vammaispalvelulakia on valmisteltu jo usean vuoden ajan, jonka tarkoitus olisi yhdistää nämä lait, mutta lain uudistusprosessi on vielä kesken. Uudistuksen kehittämisessä keskiössä on ollut vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus sekä osallisuuden ja osallistumisen edistäminen. Uudistuksen myötä odotetaan parannusta haasteisiin vaikeavammaisuuden määritelmästä, ikääntyneiden vammaisten palveluiden saannista sekä neurologisten ja psyykkisten sairauksien aiheuttaman vammaisuuden asemasta palveluissa. Mahdollisesti tämän uudistuksen myötä jatkossa laissa vammainen olisi henkilö, joka tarvitsee vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen toimintarajoitteen vuoksi välttämättä tai toistuvasti apua ja tukea suoriutuakseen tavanomaisesta elämästä. Ikä tai diagnoosi ei olisi silloin määrittävä syy päätöksessä palveluiden saamisesta tai päätöksen hylkäämiselle. (Kari ym. 2020, 124.)

4 Osallisuus

Osallisuuteen kuuluu riittävä toimeentulo ja hyvinvointi eli yhteiskunnallinen osallisuus. Tämän lisäksi on toiminnallista osallisuutta sekä yhteisöllistä osallisuutta, joka sisältää jäsenyyden ja yhteisöihin kuulumisen. Vammaisten henkilöiden osallistaminen on henkilöiden ottamista mukaan yhteiskunnan toimintoihin. Se voi tarkoittaa osallistumista, voimaantumista, asiakaslähtöisyyttä, yhteisöllisyyttä, kuulumisen tunnetta ja valinnanvapautta. Kari ym. (2020, 127) on kuvailut, että osallisuus on elämänpolitiikkaa, jossa henkilö voi päättää elämästään sekä tehdä valintoja ottamalla oman elämäntapansa huomioon. (Kari ym. 125-127.)

Vammaisten henkilöiden vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista on pohdittu suomalaisessa yhteiskunnassa Kari ym. (2020, 125-126) mukaan jo pitkään. Puhuttaessa vammaisten henkilöiden asemasta yhteiskunnan jäsenenä on ajan saatossa käytetty termeinä sopeuttamisesta, integroinnista, inklusiosta, valtaistumisesta, toimijuudesta, itsenäisestä elämästä ja osallistumisesta. Yhteiskuntapolitiikassa osallisuus käsite yhdistyy ihmisiin kansalaisina, kenellä on velvollisuuksia ja oikeuksia, kuten sosiaaliset ja poliittiset perusoikeudet. Vammaisten henkilöiden aktiiviseen toimintaan ja mielipiteen ilmaisuun eivät aina ole kuitenkaan tottuneet niin vammaiset henkilöt itse kuin muutkaan tahot yhteiskunnassa.

Kehitysvammaisten henkilöiden kanssa toimiessa onkin erityisen tärkeää huomioida heidän osallisuutensa tukeminen. Yksilöllisinä henkilöinä he voivat yleensä osallistua jollakin tavoin toimintaan, päätöksentekoon ja asioidensa hoitamiseen eri keinoja toimintansa tueksi käyttäen. Heidän kanssaan toimiessa on tärkeää nähdä mahdollisuudet esteiden sijasta. Vammaispalvelujärjestelmän avulla voidaan parantaa vammaisten henkilöiden yhteisöllisyyttä. Riittävän tuen ja palveluiden avulla henkilö voi liikkua kodin ulkopuolella, käydä töissä, opiskella tai harrastaa. Vammaisten henkilöiden osallisuus voi palveluiden käyttäjänä vaihdella hyvin paljon. Pienintä osallisuus on silloin, kun henkilö on palveluiden kohteena. Osallisuus lisääntyy, kun vammaisen henkilö antaa palautetta palveluista tai on itse kehittämässä niitä. (Kari ym. 2020, 41, 127.)

Talentian (2017,16) julkaisemassa sosiaalialan ammattihenkilön eettisessä ohjeessa on huomioitu sosiaalialan yhtenä keskeisenä tavoitteena asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Osallisuudessa nousee esiin erityisesti asiakkaan mahdollisuus päästä vaikuttamaan omiin asioihinsa, saamalla tietoa itseään koskevista asioista sekä mahdollisuudesta oman mielipiteen ilmaisemiseen niissä.

Osallisuus on toiminnassa kehittyvä tunne, joka perustuu yksilölliseen kokemukseen omista mahdollisuuksista. Syrjäytymistä ja osattomuutta on taas pidetty osallisuuden vastakohtana. Osallisuuden edistäminen tuo mahdollisuuden yksilölle omien valintojen tekemiseen,

epäkohtien ilmaisemiseen ja yhteiskunnalle mahdollisuuden epäkohtien muuttamiseen. Se on eettisesti merkittävää toimintaa yksilön aseman ja yhteiskunnallisen vallan epätasapainon vuoksi. Osallisuus ja itsemäärääminen kytkeytyvät vahvasti toisiinsa, mutta itsemääräämiseen kykenemättömillä henkilöillä tulee yhtä lailla olla mahdollisuus osallisuuteen inhimillisestä hyvästä. (Talentia 2017, 16.)

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Sillä tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Se tähtää yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva sopimus (2016/27) painottaa vammaisen henkilön ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamista. Nämä kaikki kuuluvat yhteen. Osallisuus ei voi toteutua, ellei henkilö voi itse päättää asioistaan. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että saako ihminen käyttää itse valtaa omissa asioissaan vai tekeekö joku päätökset hänen puolestaan. (THL 2020b.)

Vammaisten henkilöiden elämään vaikuttavat asiat ovat kohentuneet, kun on alettu paremmin tunnustaa, että heillä tulisi olla samat oikeudet kuin muillakin henkilöillä. Suomi ratifioi YK:n vammaisyleissopimuksen (27/2016) vuonna 2016. Se toi tarpeen uudistaa myös Suomen lainsäädäntöä sitä vastaavaksi, jonka myötä päädyttiin tekemään muutos Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Muutoksen tarkoituksina oli edistää erityishuollon piirissä olevan henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamista sekä itsenäisen suoriutumisen tukemisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämisestä. Jatkossa uudistusta on tarkoitus tehdä laajemminkin sosiaalihuollon asiakkaisiin sovellettavassa kokonaisuudessa. (HE 96/2015 vp.) Asiakkaiden yksilölliset tarpeet, mielipiteet ja toiveet tulee ottaa huomioon ja turvata heille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihin. Työntekijöiden asenne, toimintatavat sekä heidän asiakkailensa tarjoama tuki vaikuttavat asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. (Kari ym. 2020, 133.) Lainsäädännön uudistusten myötä on herätty aktiivisemmin tarkastelemaan kehitysvammaisten mahdollisuuksia vaikuttaa oman elämänsä valintoihin ja heidän osallisuutensa mahdollisuuksiin.

Sosiaalityössä asiakkaita tulee rohkaista osallisuuteen. Ammatillista osaamista on kyky selvittää ja tuoda asiakkaille esille eri ratkaisuvaihtoehtoja seurauksineen, joiden pohjalta asiakas voi tehdä omat ratkaisunsa. Osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on, että asiakas saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan sekä hänelle kuuluvista etuuksista ja muista asiaan vaikuttavista seikoista. Asiakkaan tulee saada tietoa palveluista ja häntä koskevista asioista itselleen ymmärrettävällä tavalla, niin että hän voi muodostaa asioita oman näkemyksensä ja ilmaista niistä mielipiteensä. (Talentia 2017, 36.)

Vammaisen asiakkaan tarpeiden ja mielipiteiden kuuleminen voi olla haastavaa, jos asiakas ei kommunikoi puheella. Tällöin avuksi järjestetään tulkki tai kommunikoidaan vammaisen henkilön käyttämin kommunikaatiokeinoin. (Kari ym. 2020, 107.) Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on mainittu tilanteista, joissa asiakas ei pysty itse ilmaisemaan tahtoaan tai ottamaan vastuuta toiminnastaan. Silloin ammattihenkilön on varmistettava yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muiden läheisien henkilöiden kanssa, että asiakasta kohdellaan ihmisarvoisesti ja hänen asiassaan oikeudenmukaisesti.

Yks-työskentely on yksi keino, jonka avulla voi valmistaa henkilöä kertomaan omista ajatuksistaan muille, esimerkiksi palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Yksilökeskeinen ajattelu tarkoittaa asiakkaan näkemistä ainutlaatuisena yksilönä, jolla on kykyjä, haluja ja tarpeita. Keskeiset lähtökohdat ovat ratkaisukeskeisyys ja positiivisuus. Yksilökeskeinen toiminta tarkoittaa yksilökeskeisen ajattelun ja suunnittelun muuttumista konkreettiseksi toiminnaksi. Se on jokapäiväistä työskentelyä yhdessä henkilön kanssa ja sitoutumista toimimaan sen perusteella, mitä henkilö itse omalla tavallaan ajatuksistaan ja toiveistaan kertoo. Yksilökeskeinen suunnittelu on muutoksen väline, jonka tehtävänä on: havaita henkilön lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet, luoda mahdollisuuksia, rakentaa yhteyksiä ihmisten ja toimijoiden välille, avustaa tarvittaessa sekä huomioida ja varmistaa turvallisuus. Yks-työskentelyssä käytettyjä työkaluja ovat: kartat, vaaka tai positiivinen riskiarviointi, yhden sivun esittely ja polku -työväline. Karttoja ovat muun muassa ihmissuhteet, pelot, toiveet ja unelmat, historiani. Vaaka työkalun tai positiivisen riskiarvioinnin avulla punnitaan henkilölle itselleen tärkeitä asioita hänen valintojensa kautta vastakohtana henkilön terveys ja turvallisuus. Yhden sivun esittelyllä voidaan kerätä keskeisin tieto napakkaan muotoon. Polku - työvälineellä tähdätään muutokseen. (Verner 2017.)

5 Sosiaaliohjaus

Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen vammaisen henkilön arjessa haastaa sosiaalialan ammattilaiset, sillä lähityöntekijältä edellytetään entistä enemmän kuulemisen, luottamuksen, kumppanuuden, tuen, neuvonnan ja ohjauksen taitoja ja osaamista tarjota tietoa päätöksenteon tueksi. (Helminen 2016, 196.)

Sosiaaliohjauksen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Sosiaaliohjauksen tulisi olla suunnitelmallista ja prosessimaista, johon sisältyy arviointi, tavoitteiden asettaminen, suunnittelu, seuranta ja dokumentointi. Prosessi käynnistyy asiakkaan tapaamisella. Lähtökohtana on aina asiakkaan elämäntilanteen ja arjen tarkastelu ja niiden arviointi. Tarkastelussa ja arvioinnissa painotetaan haasteiden ja ongelmien sekä mahdollisuuksien ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä ja tunnistamista yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä asetetaan

elämässä eteenpäin vieviä tavoitteita ja tehdään suunnitelma. Jatkuva seuranta ja dokumentointi peilautuvat asiakkaan suunnitelmaan. Sosiaaliohjaukseen kuuluvat neuvominen ja tiedottaminen, kuten eri tukimuodoista ja palveluista informointi. Sosiaaliohjauksen työkäytäntöjä on ohjaus, neuvonta ja sen lisäksi tuki. Asiakasta tuetaan toimijana ja hänen voimavarojaan yritetään lisätä. Sosiaaliohjaukseen kuuluvat myös asiakkaan asioiden ajo ja edun valvonta, joka tarkoittaa asiakkaan ohjaamista, neuvomista ja tukemista hänen asioissaan muiden palveluntarjoajien kanssa sekä tarpeen tullen asiakkaan puolesta puhumista ja hänen etunsa toteutumisen seuraamista. (Helminen 2016, 17-20.)

Lähtökohtaisesti sosiaaliohjaus on kohtaava, kannatteleva sekä tilannetta avaava työote. Lisäksi se on tulkintatyötä, hienovaraista ohjausta sekä intensiivistä lähityötä, jota tehdään läpi asiakkaan muutosprosessin. Läheinen yhteistyö asiakkaan kanssa mahdollistaa tuen välittämisen asiakkaalle. Työkäytäntöjen perustana ovat vuorovaikutus ja yhteistyö työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijä asettuu asiakkaan rinnalle tai vierelle. Tapaamiset ovat kohtaamisia, jotka edellyttävät sekä asiakkaalta että työntekijältä aitoa läsnäoloa, keskinäistä arvostamista ja kunnioitusta, toinen toisensa hyväksymistä ja yhdenvertaisuutta, jaetun luottamuksen hakemista sekä vastavuoroisuutta kysymysten esittämisessä, vastausten muodostamisessa, toinen toisensa kuuntelemista sekä yhteisen ymmärryksen etsimisessä. Vuorovaikutussuhde on dialogista. Työntekijän voidaan ajatella olevan asiakkaalle peili hänen jäsentäessään omaa elämäntilannettaan. Olennaista on löytää yhteinen ymmärrys asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjauksen keskeinen elementti on keskustelu. On tärkeää erottaa asiakkaan tukeminen elämäntilanteen työstämisessä ja asiakkaan puolesta tekeminen. Sosiaaliohjaus edellyttää samanaikaisesti tekijältään inhimillistä herkkyyttä ja ammatillista rajojen asettamista ja sen tuomaa lujuttua. (Helminen 2016, 21-23.)

Ohjaustilanteessa työntekijä asettuu ohjattavan palvelukseen ja tarjoaa hänelle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Vaikka aikaa olisi vähän, tulisi ohjaustilanteesta luoda kiireetön hetki, jossa työntekijä kuuntelee asiakastaan. Huomioiminen antaa asiakkaalle kokemuksen, että häntä kuunnellaan. Asiakkaan kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen vaativat aitoa läsnäoloa. Asiakas voimaantuu kunnioittavasta ilmapiiristä ja auttaa häntä löytämään omat voimavaransa. Ohjauksessa asiakas ja työntekijä määrittelevät yhdessä ongelman ja työstävät vuorovaikutuksessa erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Työntekijä pyrkii vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja välttämään valmiita ratkaisumalleja. Nykyisin korostetaan asiakkaan ja työntekijän tasavertaista suhdetta, jossa asiakas on omien asioidensa asiantuntija ja työntekijä ohjauksen asiantuntija. Se on yhteistyötä, jossa molemmilla on tärkeä rooli. (Mäkinen, Raatinen, Rahikka & Saarnio 2019, 116-117.)

Vuorovaikutuksen lisäksi sosiaaliohjaukseen kuuluu toiminta. Toiminta on yhdessä toimimista kuten asiakkaan aktivoimista, motivoimista ja opastamista sekä työntekijän ja asiakkaan yhteistä työskentelyä. Sosiaaliohjauksessa painotetaan voimavarakeskeistä lähestymistapaa.

(Helminen 2016, 23, 25.) Voimavarakeskeisyys näyttäytyy asiakkaalle vuorovaikutuksena, jossa asiakas tulee arvostavasti kohdatuksi ja kuulluksi. Voimavarakeskeinen lähestymistapa mahdollistaa työntekijän ja asiakkaan suhteen muuttumisen kumppanuussuhteeksi. Kumppanuussuhteessa asiakas ja työntekijä toimivat rinnakkain ja asiakkaan elämää, ongelmia ja mahdollisia muutostarpeita ja työskentelyn tavoitteita työstetään yhdessä. Vastavuoroinen vuorovaikutus toteutuu hyvässä asiakassuhteessa. Työntekijän oma toiminta vaikuttaa vuorovaikutukseen, joka saa aikaan muutosta asiakkaan toiminnassa, antaa asiakkaalle tilaa pohtia ja määrittää omaa elämäänsä. (Helminen 2016, 31.)

Voimavarakeskeinen ajattelutapa edellyttää työntekijältä uteliaisuutta ja kiinnostusta, neutraalisuutta ja kurinalaisuutta. Voimavarakeskeisessä lähestymistavassa on kysymys asiakkaan ja työntekijän välisestä vastavuoroisesta vuorovaikutuksesta, jossa työntekijän on tärkeä miettiä omaa asennoitumista toimintaansa asiakkaaseen ja asiakkaan elämäntilanteeseen. (Helminen 2016, 40.)

6 Asiakasprosessi vammaissosiaalityössä

Vammaispalveluiden järjestäminen perustuu Suomen perustuslain (731/1999) mukaiseen perusoikeuteen ihmisten yhdenvertaisuudesta sisältäen syrjintäkiellon, jonka mukaan ketään ei saa asettaa lain edessä eriarvoiseen asemaan henkilöön liittyvien ominaisuuksien vuoksi. Perustuslaki (731/1999) turvaa myös kaikille kansalaisille oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Sosiaalihuoltoa yleisesti säättävän Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut järjestetään ensisijaisesti yleisten palveluiden avulla. Jos nämä eivät ole sopivia tai riittäviä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään myös yleisiä palveluita täydentävistä erityislakien nojalla saatavista palveluista, kuten laista vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) sekä kehitysvammaisten erityishuoltolain (1977/519) mukaisista palveluista.

Lainsäädännössä sosiaalihuoltolain (1301/2014) jälkeen, mutta kehitysvammaisten erityishuoltolakia (1977/519) etusijalla olevan vammaispalvelulain (380/1987) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Asiakas on oikeutettu vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin, jos hän ei saa riittäviä tai sopivia palveluita muun lain nojalla. Vaikeavammaisella on tämän lain palveluihin subjektiivinen oikeus, jos hänellä on huomattavia ja pitkäaikaisia vaikeuksia selvittää jokapäiväisestä elämästä ilman niiden tukea ja hän välttämättä tarvitsee palveluja tai

tukitoimia. Tämän lisäksi on harkinnanvaraisia palveluita, jotka ovat määräraha-perusteisia. (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987.)

Kehitysvammalain (519/1977) 1§ mukaan erityishuollon tarkoituksena on edistää henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omanlaistaan toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito. Siinä tapauksessa, jos hän ei voi saada tämän lain mukaisia palveluita ja tukitoimia jo jonkin muun lain perusteella.

Vammaispalveluiden järjestämisvastuu tai rahoittaminen kuuluu lainsäädännön mukaan asiakkaan kotikunnalle. Palveluntuottaja voi olla jokin kunta, kuntayhtymä, järjestö, tai yksityinen palveluntuottaja. Vammaisen henkilö voi saada palveluita monien eri lakien perusteella. (Kari ym. 117,120.) Asiakasprosessin tapahtumaketju kulkee yleensä niin, että ensin vammaispalveluiden asiakkaan palvelutarpeen arviointi tulee kuntaan vireille, kun vammaisen henkilö, hänen edustajansa tai jokin muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi tai on tehnyt yhteydenoton huolen ilmaisemiseksi kyseisestä henkilöstä. Asiakkuus alkaa, siitä kun hakemus tai yhteydenotto on saapunut perille asiaa hoitavalle viranomaiselle. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Vammaispalvelulain (380/1987) mukaan palvelutarpeen selvitys on aloitettava seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa lain mukaan sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan hän tekee arvioinnin asiakkaan tämänhetkisen elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa sekä muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36§ mukaan palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänelle lakiin perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset sekä seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava niin, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällöltään ja merkitykseltään ja voi tehdä omat valintansa niihin perustuen. Työskentelyssä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta, samalla huomioiden hänen toiveensa ja mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Erityisesti huomiota on kiinnitettävä etenkin lasten ja muuten erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42§ mukaan asiakkuuden ajaksi asiakkaalle nimetään omatyöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnilla selvitetään, millä toimenpiteillä, palveluilla ja muutoksilla mahdollistetaan asiakkaan edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä samalla tarkoituksena on ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. (THL 2020a.)

Palvelutarpeen arviointi itsessään siten sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja arvion asiakkuuden edellytyksistä toimintakyvyn arvioinnin menetelmiä käyttäen. Sitä arvioitaessa tehdään arvio myös tuen tarpeen kestosta. Arvioinnissa selvitetään ja huomioidaan myös asiakkaan voimavarat. Palveluntarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan omat mielipiteet ja oma näkemys palveluiden tarpeesta, ellei siihen ole estettä. Palvelutarpeen arvio sisältää myös asiakkaan ja ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta. Ja arviossa on tärkeää tuoda näkyväksi vammaisuuden ja vaikeavammaisuuden asteen suhde palveluun ja henkilön elin- ja toimintaympäristöön. Samassa yhteydessä tehdään lähiverkoston kartoitus ja arvio tuen tarpeesta. Tämä vaihe sisältää myös asiakkaalle annettavaa ohjausta ja neuvontaa palveluissa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Vammaispalvelulaki 380/1987; Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987.)

Palveluiden tarpeen toteamisen jälkeen vammaispalveluissa laaditaan yksilöllinen palvelu- tai asiakassuunnitelma asiakkaan ja tarvittaessa hänen perheensä tai muiden asiakkaan ja hänen tilanteensa hyvin tuntevien henkilöiden kanssa. Palvelukokonaisuus suunnitellaan asiakas- ja palveluohjauksessa. On tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi jotakin itselleen soveltuvaa kommunikaatiokeinoa käyttäen. Yhteistyötä tässä voidaan tehdä laajasti eri toimijoiden kanssa. Kehitysvammaiselle laaditaan erityishuolto-ohjelma kehitysvammalain (519/1977) perusteella myönnettävistä palveluista. Suunnitelmaa laatiessa tavoitteena on viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys toimintakyvystä ja palveluiden tarpeesta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39§ mukaan suunnitelma sisältää asiakkaan oman ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä sekä omatyöntekijän tai palveluista vastaavan työntekijän arvion asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta. Samalla sisältäen tiedot siitä kuinka usein asiakas ja palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan, asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista, asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään sekä arvion asiakkuuden kestosta. Lisäksi tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken sekä suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. (Kari ym. 2020, 106.)

Asiakas - ja palvelusuunnitelma on myönnettävien palveluiden pohjana ja perusteena päätöksen teossa. Asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalveluista kirjallisena. Vammaispalvelulain (380/1987) 3a § mukaan päätös on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun asia on tullut vireille, jollei asian selvittäminen vaadi jonkin käyvän perusteen vuoksi pidempää aikaa. Vammaispalvelupäätökset tekee sosiaalityöntekijä, päätöksen kehitysvammaisten erityishuollosta antaa taas erityishuollon johtoryhmä tai viranhaltija (977/519). Näihin päätöksiin voidaan hakea muutosta. (Kari ym. 2020, 107.)

Vammaissosiaalityön asiakasprosessissa lähtökohtana on asiakkaan etu ja painopisteinä suunnitelmallinen ja laadukas sosiaalityö. Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakasprosessin kannalta asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja muun tarvittavan moniammatillisen asiantuntijaverkoston yhteistyö on olennaista. Asiakkaan näkökulmasta prosessi voi tuntua monimutkaiselta, siksi asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen tulisikin kiinnittää huomiota koko prosessin ajan. (THL 2020a.)

Vammaisen asiakkaan aktiivinen mukaan ottaminen asiakasprosessin aikana sekä hänen tarpeidensa ja toiveiden kuuleminen palveluiden suunnittelussa on tärkeää ja kasvattaa myös hänen osallisuuttaan. Se voi olla kuitenkin haasteellista, jos asiakas ei kommunikoi puheella. Tällöin kommunikaation tukena pyritään käyttämään hänen omia keinojaan kommunikoida taikka tulkin apua. (Kari ym. 2020, 107.) Sosiaalihoitolain (1301/2014) 6§ mukaan kunnan on järjestettävä asiakkaalleen myös neuvontaa sekä ohjausta ja vammaispalveluiden työntekijän on varmistettava kohdatessaan asiakas esteettömyys ja saavutettavuus (THL 2020a.)

Päätöksen myötä palvelut ja tukitoimet toteutetaan sekä niiden jatkuvuus turvataan. Vammaispalveluiden tarve on asiakkaille useimmiten pitkäaikaista tai pysyvää. Asiakkaan tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti ja sen lisäksi palveluita ja tukitoimia seurataan sekä niiden vaikutuksia arvioidaan. Arviointiin voi osallistua asiakas itse ja hänen kanssaan toimivat henkilöt. Suunnitelma on tarkastettava säännöllisesti tai sitä on päivitettävä tarpeiden muuttuessa. (Kari ym. 2020, 106-107.)

7 Toimintakyky ja toimintakyvyn arviointi

Toimintakyvyllä tarkoitetaan henkilön fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia kykyjä tai edellytyksiä toimia sekä selviytyä hänen elämänsä eri osa-alueiden kannalta merkityksellisissä toimintaympäristöissä. Näitä elämän ympäristöjä voivat olla muun muassa koti, työ, koulu, vapaa-aika, perhe ja sosiaaliset suhteet. Henkilön toimintakyky voi olla erilainen eri olosuhteissa ja eri ympäristöissä. Toimintakyky ilmenee myös vuorovaikutuksessa sosiaalisissa tilanteissa, silloin myös psykososiaalisilla vaikutuksilla on merkityksensä. Myös henkilön omalla asenteella, toiveilla sekä kokemuksella voinnista tai terveydentilastaan on vaikutusta hänen toimintakykyynsä. Toimintakykyä voidaan arvioida erilaisista näkökulmista, toimintakyvyn rajoitteiden kautta taikka voimavaralähtöisesti. Vammaissosiaalityössä suositetaan voimavaralähtöistä näkökulmaa, etsimällä henkilön vahvuuksia ja toimintakyvyn mahdollisuuksia hyödynnettäväksi. (Kari ym. 2020, 91.)

Toimintakykyä arvioimalla saadaan tietoa, millaista tukea asiakas tarvitsee, jotta hän kykenisi toimimaan oman elämänsä eri tilanteissa ja ympäristöissä. Arvioinnista saadun tiedon perusteella voidaan tarkastella, saako asiakas sopivaa tukea ja palveluita tarpeittensa

mukaisesti. Arvioinnissa voi tulla myös esiin toimintakyvyn mahdolliset muutokset. Toimintakyvyn arvioinnissa kerätään tietoa havainnoimalla, haastattelemalla ja eri mittareita hyödyntäen. Toimintakyvyn arviointitilanne on yleensä vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa asiakkaan, hänen lähipiirinsä sekä ammattilaisten yhteinen tulkinta toimintakyvystä muodostuu heidän yhteistyössään tekemästä tulkinnastaan, kuvailuun, mittaukseen ja arviointiin perustuen. (Kari ym. 2020, 91, 94-95.)

Yleensä toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveydenluokitukseen käytetyllä kansainvälisellä ICF-luokituksella kerättyjä tietoja voidaan käyttää sosiaali- ja terveyspalveluiden tai elinympäristöjen arvioimiseen, suunniteluun tai vertailuun eri väestöryhmien toimintakykyä kansallisella sekä kansainvälisellä tasolla. ICF-luokituksessa arvioidaan henkilön yksilöllisen toimintakyvyn ja ympäristön vuorovaikutuksen suhdetta. Tässä eri osatekijöiden suhteet voivat vaikuttaa toisiinsa. (Kari ym. 2020,95.) ICF-luokitus ei laajuutensa, yksityiskohtaisuutensa ja raskautensa vuoksi kuitenkaan sovellu sellaisenaan asiakastyön työvälineeksi (Seppälä 2017, 55).

Yhdysvalloissa on tehty osallisuuden määritelmästä kirjallisuuskatsaus. Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella kehitysvammaisuutta käsittelevää kirjallisuutta vuosina 2001-2015 käyttämällä AAIDD:n määritelmä-, luokitus- ja tukijärjestelmien käsikirjassa määriteltyjä alueita sekä teemoja. Tulokset viittaavat siihen, että tutkimuksissa harvoin käsitellään osallisuuden määritelmää. Tutkimukset ovat keskittyneet lähinnä henkilöiden mahdollisuuksiin ja osallisuuteen vapaa-aikaan ja työhön liittyvissä aiheissa. ICF-luokitus on nostanut osallisuuden keskeiseksi osaksi yksilöllistä toimintaa. Vammaisuus tarkoittaa kehon toimintojen heikkenemistä, mikä vaikuttaa toiminnan rajoituksiin ja osallistumiseen. ICF-luokitus painottaa entistä enemmän vammaisten oikeutta osallistua yhteisönsä ja tarvetta poistaa osallistumisen sosiaaliset esteet. Ympäristö voi omalla toiminnallaan vaikuttaa esteiden poistamiseen. Tutkijat pitävät yhteiskunnallisen määrittelyn takia ICF-luokitusta tärkeänä, mutta heidän mukaansa ICF-luokitus ei kuitenkaan määrittele riittävästi ja yksilöllisesti osallisuuden määritelmää. Eri tutkijat ovat halunneet tarjota uusia määritelmiä osallisuudelle. Tutkijat ovat halunneet korostaa enemmän osallisuuden sosiaalista näkökulmaa ja ympäristön vaikutusta osallisuuteen. Tutkijat ovat myös korostaneet osallistumisen yksilöllisyyttä ja monimuotoisuutta. Nykyinen ICF-määritelmä kuvaa enemmän henkilön toimintakykyä ja kuinka hyvin tai kuinka paljon henkilö osallistuu. Tutkijat kokevat, että tulisi enemmän käsitellä osallistumisen yksilöllistä luonnetta. Tulisi kriittisesti tarkastella henkilön yksilöllisiä mieltymyksiä suhteessa osallisuutta koskevia päätöksiä. Nykyisissä määritelmissä ja mittauskehyksissä ei painoteta osallisuuden merkitystä, valintaa tai vastuunäkökohtia. Tutkimuksen mukaan lisätutkimusta tarvittaisiin, miten voidaan arvioida henkilön henkilökohtaisia käsityksiä ja mieltymyksiä osallisuudesta, joilla on moninaiset tukitarpeet. Lisäksi katsauksessa ehdotettiin, että huomiota kiinnitettäisiin henkilön mahdollisuuksien ja osallisuuden lisäksi myös osallisuuden yksilölliseen luonteeseen liittyviin

tekijöihin, kuten mielekäs sitoutuminen, valinta ja hallinta sekä vastuu. (Dean, Fisher, Shogren & Wehmeyer 2016.)

Kehitysvammaisten asiakastyössä käytetään pääsääntöisesti toimintakyvyn arvioimiseen TOIMI® menetelmää tai RAI tiedonkeruun ja havainnoinnin mittausvälineistöä. TOIMI® menetelmä perustuu AAIDD:hin (Seppälä 2017, 57). Sen avulla tehdään laaja-alainen kuvaus vammaisen henkilön psykososiaalisesta toimintakyvystä. TOIMI® -menetelmä soveltuu käytettäväksi yläkouluiästä alkaen ensisijaisesti kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa, mutta se sopii myös niille vammaisille henkilöille, joilla on keskushermostoperäinen vamma tai puhevamma. (Kari ym. 2020,100.) TOIMI®:n kautta pyritään luomaan kokonaiskuva henkilön selviytymisestä asuin- ja toimintaympäristössään sekä elämäntilanteessaan. Menetelmällä tarkastellaan henkilön taitoja ja voimavaroja sekä niiden käyttöä rajoittavia tekijöitä. Tuloksia tulkitessa on hyvä huomioida, että se kuvaa aina yksilön ja toimintaympäristönsä suhdetta. On tärkeää nähdä kehitysvammaisen henkilö vammansa takaa ihmisenä, jolla on omat tunteet, mieltymykset ja ajatukset ja oikeus saada ne kuulluksi. (Seppälä 2017, 78,80, 88.)

RAI on tiedonkeruun ja havainnoinnin mittausvälineistö, joka on tarkoitettu arviointia tukevaksi menetelmäksi asiakkaan palvelutarpeen arviointia taikka hoito-, kuntoutus- tai palvelusuunnitelmaa tehdessä. RAI:n avulla selvitetään henkilön suoritummista arjessa, terveydentila, ravitsemus, kipu, psyykinen ja kognitiivinen vointi sekä sosiaalinen toimintakyky ja hyvinvointi. RAI-ID on suunniteltu erityisesti juuri kehitysvammaisia asiakkaita varten. (Kari ym. 2020, 99.)

8 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työntekijöiden kokemuksia, miten kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyön tavoitteena on että, työelämäkumppani voi kehittää opinnäytetyön tulosten pohjalta toimintaansa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksemme on:

Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin erivaiheissa?

9 Opinnäytetyön menetelmät

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Laadullinen tutkimus kuvaa todellista elämää kokonaisvaltaisesti, monesta eri näkökulmasta. Laadullisella tutkimuksella on pyrkimys löytää tosiasioita ja ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2014, 161.)

Aineiston keräämiseen käytettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu kohdentuu tiettyihin teemoihin. Siinä poimitaan tutkimusongelmasta keskeisimmät aiheet tai teemat tutkimusongelman vastauksen saamiseksi. Teemahaastattelu ei vaadi tiettyä kokeellisesti tehtyä tilannetta, vaan lähtökohtana on, että kaikki yksilön kokemukset, ajatukset, uskomukset ja tunteet voidaan tutkia tällä menetelmällä. Haastattelussa on olennaisinta, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelu tuo erityisesti esiin tutkittavien näkökulman. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelun aihepiiri, teema-alueet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47-48; Vilka 2015, 124.)

Teemahaastattelu on kahden ihmisen välistä keskustelua haastelijan etukäteen luomien aiheiden eli teemojen pohjalta, joka etenee haastateltavan ehdoilla (Kananen 2014, 70, 76). Laadullisella tutkimuksenmenetelmällä tehdyn haastattelun yksi merkittävä tehtävä tutkimuksen lisäksi on se, että haastatteluun osallistuvat ei ole vain tiedon saannin lähteitä vaan tutkimus lisäksi myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja siten vaikuttaisi myönteisesti haastateltavien suhtautumiseen, ajattelu- ja toimintatapoihin tutkittavasta aiheesta haastattelun myötä. (Vilka 2015, 125.)

Haastattelut toteutettiin joulukuun 2020 aikana Eteva kuntayhtymän työntekijöille. Opinnäytetyöhön haastateltiin yhteensä yhdeksää henkilöä: kahta sosiaalihojaajaa, kolmea vastaavaa ohjaajaa, kolmea ohjaajaa, sekä yhtä työntekijää, joka ei tällä hetkellä ole näissä rooleissa, mutta on toiminut eri rooleissa Eteva kuntayhtymällä. Haastateltaviksi valittiin eri ammattikuntiin kuuluvia ja eri työtehtäviä tekeviä henkilöitä, jotta saatiin näkemyksiä asiakkaan osallisuudesta laajemmin eri näkökulmista. Tämä auttoi näkemään tutkittavaa asiaa syvällisemmin ja saamaan erilaisia ja uusia näkökulmia. Haastattelut äänitettiin, jonka jälkeen äänitteet litteroitiin eli purettiin tallenne tekstiksi työstämistä varten.

Vilka (2015, 163, 170-171) kirjoittaa sisällönanalyysin olevan etenkin laadullisen tutkimuksen menetelmän metodi, sillä siinä etsitään merkityssuhteita sekä merkityskokonaisuuksia, jotka ei ole löydettävissä numeerisina tuloksina vaan sanallisina tulkintoina. Sisällönanalyysiä voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Teorialähtöisessä analyysissä on tarkoituksena uudistaa tutkittavien antamien merkitysten avulla teoreettista käsitystä tai mallia tutkittavasta asiasta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on taas tarkoitus kuvata tutkittavien merkitysmaailmaa ja tavoitteena on etenkin tutkittavien toiminta- ja ajattelutapojen ymmärtäminen ja uudistaminen tutkimuksesta muodostettuiden käsitteiden,

luokitusten ja mallien avulla. Aineistolähtöinen analyysi ei kuitenkaan pääty tähän, vaan se jatkuu tarkastelemalla tuloksia teoreettisen viitekehyksen kautta sekä vertailemalla aineistoa aiempaan tutkimustietoon ja teoriaan. Tuomi & Sarajärvi (2018, 109-110) tuovat esiin myös teoriaohjaavan analyysin, jossa teoria toimii analyysin apuna, mutta analyysi ei nojaudu suoraan teoriaan. Teoriaohjaavassa tavassa aloitetaan aineiston analyysi aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa analyysia aikaisempi tieto toimii apuna. Aikaisempi tieto auttaa yhdistelemään aineistosta saatua tietoa ja näin avaamaan uusia näkökulmia, kuitenkin aiempaa teoriaa testaamatta.

Tässä tutkielmassa aineiston analyysi aloitettiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia, sillä tarkoitus oli tutkia sitä, miten tutkittava asia toteutuu työntekijöiden kokemusten perusteella. Tuomi & Sarajärvi (2018, 122-123) kertovat aineistolähtöisen analyysin olevan kolmivaiheinen prosessi, jossa haastattelujen aineisto ensiksi pelkistetään, tämän jälkeen ryhmitellään ja sitten luodaan teoreettiset käsitteet. Aineiston keräämisen jälkeen päätetään logiikka, mistä kertomusta lähdetään etsimään, jonka jälkeen aloitetaan tutkimusaineiston pelkistäminen. Pelkistäminen tarkoittaa sitä, että tutkimusaineistosta karsitaan tutkimusongelman kannalta epäolennainen tieto pois hävittämättä kuitenkin tärkeää tietoa. Toisin sanoin tutkimusaineisto tiivistetään tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten ohjaamana ja pilkotaan osiin. Tämän jälkeen tutkimusaineisto ryhmitellään uudelleen johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Ryhmittely tehdään sen mukaan, mitä tutkimusaineistosta ollaan etsimässä. Tuloksena ryhmittelyistä muodostuu käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli. Aineistoanalyysissa tämän jälkeen analyysi jatkuu tarkastelemalla ja vertailemalla tulosta aiempaan tutkimus- ja teoriatietoon. (Vilka 2015, 163-164, 170.) Litteroinnin jälkeen aineisto vietiin taulukkoon. Aineiston analysointi vaiheessa luotiin taulukko, johon alkuperäisen ilmaisen viereen kirjoitettiin pelkistetty teksti. Pelkistykseen jälkeen aineistoa aloitettiin luokittelemaan ala- ja yläluokkiin miettien aineistoa tutkimuskysymyksen kautta. Yhdistelemällä käsitteitä saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. Johtopäätöksiä tehtäessä pyritään ymmärtämään, mitä asiat merkitsevät tutkittaville. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.) Aineiston analysoinnin edetessä loppuvaiheeseen, opinnäytetyön johtopäätöksissä peilattiin haastattelun tuloksia teoriaan ja etsittiin niistä yhteneväisyyksiä sekä tuloksien synnyttämiä uusia näkökulmia.

Taulukko 1: Esimerkki aineiston analyysistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty teksti	alaluokka	yläluokka
no ehkä just tulee tai mietin sitä, et jos otettais sellanen niinku erillainen näkökulma just, et se asiakas on siinä niinkun päähenkilönä ja se asiakkaan nii kun tarpeiden mukaan ruvetaan ni ne kaikki palaverit niinkun järjestämään,	Asiakas osallisuutta voitaisiin parantaa sillä, että palaverit järjestettäisiin asiakkaan tarpeista lähtöisin.	palaverikäytännöt	Asiakkaan osallisuutta edistävät keinot
et ku huomioidaan mitä erityispiirteitä siin on ja mitä asioita tulee, et ei voida niinkun ajatella et kehitysvammasil on joku yks oma ryhmä vaan ois vähän yksilöllisemmin myös nähtäis että, se joka asuu ni itsenäisesti omassa kämpässä tuetulla ohjauksella niin ei sen asiakasprosessi voi olla samanlainen ku sit sellanen joka tarttee niinku paljon vahvempaa tukea	Jokaisen asiakasprosessi olisi yksilöllinen tuen tarpeesta riippuen.	Yksilöllinen huomioiminen	

10 Tutkimustulokset

10.1 Osallisuus

Haastateltavan henkilön tehtäväkuvalla ei ollut merkitystä siihen, miten haastateltavat kokivat osallisuuden. Haastateltavien työntekijöiden (n=4) mielestä osallisuus on sitä, että asiakas on mukana yhteiskunnassa. Jotta osallisuus voi toteutua, tulee ympäristön ja yhteiskunnan huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Osallisuuteen vaikuttaa se, miten kehitysvammaisuus määritellään suhteessa ympäristöön.

”osallisuus ja se, että kuinka mahdollista se on niin, se pitkälti riippuu siitä, miten ympäristö vastaa niihin sen asiakkaan tuen tarpeisiin” H3

Haastateltavat (n=9) pitivät tärkeänä osallisuudessa sitä, että asiakkaan asioista keskusteltaessa asiakas on aina keskiössä. Asiat kulkeutuisivat asiakkaan itsensä kautta, niin että hän pääsee itse sanoittamaan ja kertomaan omia asioitaan. Asiakas on mukana oman elämänsä päätöksen teossa, vaikuttaa omiin asioihinsa ja tulee kuulluksi. Olennaisinta on,

että asiakkaalle itselleen tulee kokemus, että hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Kun asiakas otetaan mukaan päätöksentekoon, tulisi kuitenkin huomioida asiakkaan kyky ja valmiudet tehdä päätöksiä.

”No se on sitä että, kehitysvammainen ihminen ketä meillä nyt on, saa päättää omista asioistaan mahdollisimman pitkälle, vaikuttaa omiin asioihin.” H8

”Siis se, et asiakas saa tuotua omia mielipiteitään. Jotkut tarvii siihen enemmän tukea ja toiset vähemmän, et ei riitä se, että on läsnä palaverissa vaan se, et sais tuetusti niitä omia mielipiteitään tuoda esiin.” H7

”Mä ajattelisin niin, että osallisuus on sitä, että ne asiat kiertää niinku ihmisen itsensä kautta, että hän on ollut tekemässä valintoja, päätöksiä ja ylipäätään kertonut ajatuksia ja mielipiteitään eriasioista” H5

Osallisuuden koettiin (n=9) nykyään toteutuvan hyvin ja se on lisääntynyt koko ajan. Etenkin itsemääräämisoikeuslain uudistukset ovat edistäneet asiakasosallisuuden toteutumista. Osa haastateltavista (n=6) toivat esiin, että osallisuutta voisi olla vielä enemmänkin. Esimerkiksi nyt korona-aikana monet rajoitukset ovat estäneet asiakkaita tekemästä heille mieleisiä asioita. Haastateltavat (n=2) pohtivat, onko eettisesti oikein rajata suoraan asiakkaan elämää koronarajoituksilla, vai tulisiko meidän kertoa asiakkaille valtakunnallinen tilanne ja tämän pohjalta ohjata heitä itseään tekemään omassa elämässään tähän liittyvät päätökset, jos se vain on asiakkaan toimintakyvyn kannalta mahdollista. Haastatteluissa (n=5) tuli esiin, että asiakkaat voivat vaikuttaa pienempiin asioihin, mutta pohtivat, kuinka paljon asiakas pääsee vaikuttamaan omiin isompiin päätöksiin, kuten missä asuu. Haastateltavilla oli kuitenkin muutama onnistunut esimerkki, joissa asiakkaan muutto oli toteutunut toiveiden mukaisesti.

” Mun mielestä se paranee. Se on niin ku tässä vuosien aikana, siis tämmöset muutokset on hitaita ja ne ei tuu ihan hetkessä. Kyl tää kaikki mitä me ollaan työtä sen itsemääräämisoikeuden eteen niin se pikku hiljaa tekee sitä, se avartaa sitä, tota tulee sitä kokemusta, et asioita voidaan järjestää toisellakin tavalla, kyllä asioita voidaan tehdä toisella tavalla ja se, että me voidaan mahdollistaa, niin kyl se paranee pikku hiljaa.” H3

”Todella hyvin pääsee tänä päivänä ainakin tässä työyhteisössä osallistumaan, et on pystytty todella paljon kehittää ulospäin suuntautuvaa toimintaa, et ihan joka päivä on jotain liikkuvaa toimintaa joillakin johonkin ja muistaa aikaisempia aikoja niin, et ei ollu oikeen yhtään mitään, ehkä kerran kahessa viikossa johonkin pääsi käymään niin, joo on paljon kehittynyt ja parempaan suuntaan” H9

Haastateltavat toivat esiin tilanteita, joissa heidän mielestensä asiakkaiden osallisuus ei toteudu. Osallisuus ei toteudu (n=5), jos asiakkaalla ei ole kykyä tai ymmärrystä tehdä päätöksiä omassa elämässään ja tuoda mielipiteitään esiin. Myös hiljaisempi asiakas saattaa jäädä enemmän asioita esiin tuovan asiakkaan varjoon. Uusien työntekijöiden kokemattomuus ja osaamattomuus olivat vaikuttaneet siihen, ettei asiakkaalla ollut keinoa tuoda ääntään kuuluviin. Joissain tilanteissa oli koettu, että asiakkaan ääni oli jäänyt omaisten voimakkaiden mielipiteiden alle. Haastateltavat (n=5) näkivät myös kiireen olevan esteenä asiakasosallisuudelle, aina työntekijöillä ei ole riittävästi aikaa pysähtyä kuuntelemaan. Myös sosiaaliohjaajien asiakasmäärät vaikuttavat siihen, että sosiaaliohjaaja ei itse pääse kohtaamaan asiakasta mielestään riittävän paljon, jotta itse voisi edesauttaa asiakkaan osallisuutta. Haastatteluissa (n=3) tuli esiin, että joskus palaverit järjestetään niin nopealla aikataululla, että palaveriin on valmistauduttu liian vähän ja näin asiakas osallisuus ei toteudu. Yhteiskunnallisesti fyysinen esteettömyys on välillä esteenä osallisuudelle. Palvelurakenteiden kerrottiin myös vaikeuttavan osallisuutta ja hankaloittavan koko asiakasprosessia, esimerkiksi eri palveluihin pääseminen ja se, ettei terveyskeskuksissa nykyään ole omalääkärisysteemiä. Kaksi haasteltavaa nosti esiin, voisiko Etevan kehitysvammapsykiatrian poliklinikka olla nopeampi ja asiantuntevampi väylä asiakkaan avun saamiseksi.

” Sit on niitä, jotka puhuu koko ajan ja tuovat itseänsä julki, et ehkä ne semmoset asiakkaat saa enemmän semmosta omannäköistä elämää, mut sit nää hiljaisemmat jää ehkä vähän, joista on vaikeampi saada selkoo, ni vähemmälle tai he ei saa sitä omaa ääntä kuuluviin.” H6

10.2 Osallisuutta edistävät keinot

Haastatteluissa (n=6) nousi esiin, että fyysinen esteettömyys tukee asiakkaiden osallisuutta, mutta suurempi merkitys koettiin olevan ihmisten asenteella. Osallisuutta edistää aito kohtaaminen ja läsnäolo. Läsnäololle sekä yhteiselle keskustelulle annettu aika asiakkaiden kanssa nähtiin tärkeänä ja mahdollisuuksia luovana tekijänä asiakkaiden osallisuuden edistämisessä.

”yhteistä aikaa semmoselle pelkälle olemiselle ja keskustelulle pitäis olla riittävästi, ettei se ole semmosta suorittamista, että nyt suihkuun ja nyt saunaan ja nyt syödään” H6

Haastatteluissa tuli esiin, että Etevassa on käytössä useita erilaisia osallisuutta edistäviä keinoja. Sosiaaliohjaajien työkalu on palveluratkaisu. Palveluratkaisun kautta sosiaaliohjaajat tekevät näkyväksi asiakkaan tuen tarpeen. Joitakin asioita on vaikea laittaa palveluratkaisun muotoon, joten neuvottelut ja muut asiakirjat nähtiin myös olennaisena, jotta asian todellinen luonne tulisi esiin. Sosiaaliohjaajat käyttävät kommunikointikeinoina asiakkaiden

kanssa kuvakansiota ja keskustelumattoa, jonka avulla he pyrkivät saamaan asiakkaan ääntä kuuluviin.

“ajatus siinä tosiaan on ollut se, että siinä on ne kaikki tahot ja kaikkien tahojen se näky pyritään punomaan yhteen dokumenttiin ja se alkaa siitä asiakkaan toiveet, se on se mikä on siel ykkönen, et siel on haluttu lähtee siitä palvelun järjestämisen kannalta tärkeät, et asiakkaan toiveet tulis heti huomioiduks ja, et miten niihin voidaan vastata. Sen jälkeen tulee se, et mikä on se asiakkaan toimintakyky, et millä me perustellaan se, et se tarvitsee tällaista palvelua” H3

”Niin tää on yks, minkä puolesta mä liputan, tää keskustelumaton käyttö ja näitten kuvien käyttö. Ja niissäkin voi olla tosi luova. Ei ne tarvii aina mennä tietyn kaavan mukaan” H5

Ohjaajat ovat asiakkaille lähimpiä ja siksi olennaisimpia henkilöitä edistämään asiakkaiden osallisuuden keinoja. Ohjaajat kertoivat, että heidän mielestään osallisuutta edistää asiakkaan mielipiteen selvittäminen yksilöllisillä kommunikointikeinoilla. Jos asiakkaalla ei ole kommunikointikeinoa, työntekijöiden havainnointi eleistä ja ilmeistä on olennaista.

”jos käytetään niitä, vaik keskustelumattoa tai kuvia siinä tukena, niin voi ehkä saada enemmän sitä asiakkaan omii mielipiteitä kuuluviin” H4

Asiakkaan toimintakyky niin fyysinen kuin psyykinen vaikuttaa asiakkaan osallisuuteen. Yhdellä haastateltavalla oli kokemus, että RAI-mittarin käyttö on tuonut ainakin pärjäävimpien asiakkaiden tuen tarpeen näkyväksi. Lisäksi koettiin, että asiakkaan asuin- tai työpaikan sijainti vaikuttaa osallisuuden mahdollisuuksiin. Kulkuneuvot koettiin tärkeäksi apuvälineeksi liikkumismahdollisuuksien parantamiseksi ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseksi. Tällöin myös henkilöstö tulisi resursoida niin, että liikkuminen asiakkaiden kanssa on mahdollista. Haastateltava toi esiin, että äkillinen kulkuneuvon puuttuminen tai henkilöstön vähyys vaikuttavat heti asiakkaiden osallisuuteen.

”varsinkin mejän näille niin sanotuille pärjäävimille kehitysvammaisille, joilla on niinku tää, jotenkin kykenee tai se auttaa meitä näyttämään sen tuen tarpeen paljon paremmin, se RAI” H1

Arjessa asiakkaan osallisuutta edistää se, että ohjaajat antavat asiakkaille yksilöllisiä mahdollisuuksia ja joista asiakkaat voivat tehdä valintoja. Haastateltavat (n=4) nostivat esiin, että positiivisen riskienarvioinnin kautta annetaan asiakkaan kokeilla ja myös epäonnistua. Asiakas oppii tätä kautta syy-seuraussuhteita ja oppivat näin tekemään valintoja. Asiakkaan

osallisuutta edistää se, että asiakkaat saavat vaikuttaa omiin työtehtäviinsä. Heille tarjotaan työtehtäviä yksilöllisesti ja monipuolisesti. Myös työnteko yksikön ulkopuolella kuten kaupassa tai maatilalla edistää yhteiskunnallista osallisuutta. Työvalmennuksen kautta asiakasosallisuus on tullut näkyvämmäksi. Työvalmennus nähtiin (n=2) hyvänä väylänä löytää mieleisiä työtehtäviä.

”No just näillä asioilla, että mä niinku tarjoan sitä tekemistä ja yritän ottaa selvää, mitä ne oikeesti haluaa tehdä tai mitä ne haluaa valita.” H8

”Kehittämällä sitä asiakkaan ymmärrystä asioista, esimerkiksi mitä voi valita omaan elämäänsä ja joillekin pitää opettaa ensin, et miten valinta tehdään, ja sit sitä valikoimaa sitä myöden voi laajentaa ja”H2

Haastatteluissa (n=3) tuli esiin, kuinka osallistavan kirjaamisen kautta on saatu esiin asiakkaan mielipiteitä. Osallistava kirjaaminen ei tarkoita välttämättä sitä, että asiakas on mukana tietokoneella vaan asiat kerätään päivän mittaan. Haastateltavat (n=6) kertoivat myös, että tukiprofiilin ja yksilökeskeisen suunnitelman kautta tuodaan esiin asiakkaan toimintakykyä ja keinoja tuoda esiin omia asioitaan. Yksilökeskeinen suunnittelu on herättänyt työntekijät ajattelemaan asioita enemmän asiakkaasta käsin. Viikko-ohjelmien tekeminen ja ajantasaisesti asiakkaista tehtävät arvioinnit lisäävät asiakkaiden osallisuutta. Näiden kautta asiakkaiden oma ääni tulee kuulluksi. Haastateltavat (n=5) nostivat esiin tuetun päätöksen teon mahdollisuudet ja henkilökohtainen budjetoinnin, jotka ovat tällä hetkellä valtakunnallisestikin kehitteillä asiakastyön osallisuuden edistämiseksi. Asiakasosallisuutta edistäisi se, että poimittaisiin käytettävistä menetelmistä asiakkaalle toimivimmat keinot tai menetelmät tai käytettäisiin niitä räätälöidysti.

”just nää YKSit tehään asiakkaille ja silleen niihin oikein perehdytään, että aika hyvin ja siitä on apua et niitä oikeesti mietitään” H8

Haastatteluissa (n=4) tuli esiin, että asiakkaiden osallisuutta edistää se, että ohjaajien työ on organisoitu niin, että heillä on aikaa asiakkaille. Ohjaajien viikkopalaverit koettiin tärkeiksi, sillä niissä käydään yhteistä ja avointa keskustelua asiakkaan tarpeista. Lisäksi yhteinen suunnittelu ja organisointi työyhteisössä lisäävät asiakkaiden osallisuutta.

Palaverikäytännöt nousivat esiin kaikissa haastatteluissa (n=9). Säännölliset asiakaspalaverit edistävät asiakkaan osallisuutta. Koettiin tärkeänä, että asiakaskohtaisesti mietittäisiin, kenen on olennaista osallistua palaveriin. Kaikki haastateltavat pitivät tärkeänä osallisuutta edistävänä keinona sitä, että asiakkaan kanssa valmistaudutaan palaveriin huolellisesti etukäteen. Haastateltavat (n=8) toivat esiin, että tulisi miettiä asiakaskohtaisesti, miten asiakas itse osallistuu palaveriin. Haastateltavilla oli kokemusta yksilöllisten keinojen hyödyntämisestä, esimerkiksi keskustelu asiakkaan kanssa tai kuva keskustelumateriaalista oli

tallennettu ja sitä kautta tuotu palaverissa asiakkaan ääni kuuluviksi. Kaikki asiakkaat eivät kykene tuomaan esiin vieraammille henkilöille omia ajatuksiaan. Palaverissa tulisi olla käytössä asiakkaan omat kommunikointikeinot. Suurin osa koki, että olisi hyvä, että kunnan ja Etevan sosiaalityö kuitenkin tapaavat asiakkaan säännöllisesti. Moniammatillisen yhteistyön avulla, jossa ohjaajat ja asiantuntijat tuottavat tietoa sosiaaliohjaukseen nähtiin osallisuutta edistävänä keinona. Korona-ajan etätyö suositukset ovat haastaneet työntekijät toteuttamaan palaverit Skype -neuvotteluina, jotta asiakkaan osallisuus toteutuisi.

”joskus meil on ollut käytössä kans sellasta valmistautumista ja, et ennen näitä, ku aika harvoin meidän asiakkaat osallistuu mihinkään tällasiin palaverihin. Sit ollaan haastateltu ja kyselty asioita, niit ollaan kirjoitettu ylös tai sit on saatettu ihan just käyttää noit tollasia erilaisia keskustelutekniikoita ja niit ollaan tallennettu, et mitä on voitu viedä ihan niinku materiaalia seuraaville osapuolille” H4

”Se ei vaan aina tai siis yleensä se ei, mä en tiedä, mitä siellä on taustalla tehty, mut sit joskus sen vaan huomaa, et näistä on paljon keskusteltu ja tää menee sujuvasti.” H7

“Kyl täällä ainakin pyritään, että periaatteessa asiakas on aina mukana palaverissa. Et joitakin kohtia on tietysti niin, ettei asiakas halua itse osallistua, kyllähän näitäkin on ollut. Ja sit tosiaan asiakas on yleensä aina mukana ja sit pyritään tietenkin käyttämään niitä kommunikaatiokeinoja mitä on ollut sit mukana, jos se hyötyy kuvista tai oli se sitten mistä tahansa niin vaihtoehtoisesta menetelmästä niin sitten tavallaan saatas plus, et käytäs niitä asioita vähän etukäteen asiakkaan kanssa jo läpi, et siinä hetkessä ne ei ehkä sitten niin tuu” H9

Työntekijöiden asiakastuntemus tuli esiin asiakasosallisuutta edistävänä tekijänä. Esimerkiksi sosiaaliohjaajat kokivat tuntevansa osan asiakkaista hyvin, kun olivat olleet, tiivistä asiakkaan asiakasprosessissa mukana. Mutta välillä kokivat isoksi puutteeksi sen, että osa asiakkaista ovat jääneet vieraammiksi, kun asiakkaita on paljon. Haastateltavien (n=4) mukaan tähän auttaisi se, että sosiaaliohjaajat kävisivät säännöllisesti läpi yksikön kanssa omat asiakkaansa, vaikkei varsinaista muutostarvetta asiakkaan palveluissa olisi. Parhain tapa olisi tavata asiakkaat vuosittain. Palveluihin tulo prosessia on selkeyttänyt, jos on ollut mahdollista asumisvalmennukseen ja tutustumistapaamisiin ennen varsinaista muuttoa.

10.3 Osallisuutta edistävä yhteistyö ja työntekijän rooli asiakasprosessissa

Ohjaajan rooli koettiin olennaisimpana roolina asiakkaan osallisuuden edistämisessä, sillä he toimivat arjessa asiakkaan kanssa, joten heillä on parhain arjen tieto. Haastateltava kertoi, että ohjaajan tehtävä on tehdä ohjaustyötä yhdessä sovitulla tavalla, niin että he antavat tilaa asiakkaan toimijuudelle ja tukevat tarvittaessa. Useimmat haastateltavat (n=5) kertoivat, että ohjaajan tehtävä on tuoda esiin asiakkaan tarpeita ja viedä asioita eteenpäin vastaavalle ohjaajalle. Pääsääntöisesti ohjaaja kirjaa sekä tekee väliarvioinnit ja ottaa asiakkaan mukaan, jos se on mahdollista. Ohjaaja osallistuu asiakaspalaveriin ja on palaverissa asiakkaan tukena ja arjen asiantuntijana. Lisäksi ohjaaja osallistuu erilaisiin ammatillisiin ryhmiin, joissa pohditaan asiakkaan asioita. Yleensä ohjaajalla on parhaimmat taidot tukea asiakasta kommunikoinnissa. Kun asiakas tulee palveluihin, ohjaajan olisi hyvä olla mukana palveluihin tulovaiheen palavereissa ja tutustumiskäynneillä ja näin antaa asiakkaalle arjen tukijan kasvot. Yksi haastateltavista koki omaohjaajan roolin keskeisimmäksi asiakkaan osallisuuden edistämisessä ja näkyväksi tekemisessä.

”No must se ohjaajien rooli on sen asian (osallisuuden) näkyväksi tekemisessä ihan hirvittävän tärkeä” H2

”ajattelen just jotain tällasta palaveritilannetta, missä asiakkaan asioita ja arkee ja viikkoo tuodaan esille ja hänen juttujaan niin se ehkä siinä se asiantuntijuus ja se tietty tietäminen tavallaan sitten asiakkaan arjesta ja asioistaan ja olla siinä tukemassa niin kun hänen äänitorvena ja varsinkin, jos ei pysty itseään ilmaisemaan sitten niin hyvin, tulee se sellainen arjen tieto” H9

”mä pyrin niitä sillalailla sovitulla tavalla toteuttamaan, et ainakin itellä on, että tekis niinku sillein, että se no toteutuu kaikki mahdollisimman hyvin. Osallisuus ja kaikki asiat, että tavallaan se, et mä oon sit se, joka ohjaa sitä asiakasta.” H8

Vastaava ohjaaja tuo yhdessä ohjaajien kanssa asiakkaan ääntä arjesta kuuluviin. Vastaavan ohjaajan rooli asiakasprosessissa on olla ohjaajien tukena, kuunnella ohjaajia asiakkaiden asioissa ja viedä asioita eteenpäin esimerkiksi sosiaaliohjaajalle ja palvelupäällikölle. Vastaava ohjaaja kannustaa ohjaajia sovittuihin toimintatapoihin. Vastaava ohjaaja mahdollistaa ja järjestää palavereita, missä puhutaan asiakkaiden asioista. Hän tekee yhteistyötä asiakkaiden ja heidän läheisten kanssa. Joskus vastaava ohjaaja saattaa olla asiakaspalavereissa ainoa asiakkaan puolesta puhuja. Tällöin on hänen tehtävänä viedä olennainen tieto työyhteisölle. Vastaava ohjaaja on sovituisissa tilanteissa yhteistyössä kuntaan ja tekee ohjaajien kanssa yhteistyötä omaisten kanssa, lisäksi hän tekee tiivistä yhteistyötä useiden Etevan sosiaaliohjaajien kanssa. Vastaava ohjaaja huolehtii, että asiakkaan ääni tulee

oikein kuulluksi palveluratkaisussa. Vastaava ohjaaja on asiakkaan koko asiakasprosessin ajan mukana asiakkaan asioissa, tiukoissa paikoissa vastaava ohjaaja viimekädessä tuo olennaiset asiat esille. Lisäksi tuli esiin, että palvelupäällikkö voi omasta roolistaan pitää yllä kulttuuria, jossa asiakas on keskiössä sekä vahvistaa työntekijöiden osaamista yksikössä.

”vastaavalla ohjaajalla on sit taas ohjaajien kautta se arjen tieto ja just se tieto siit yksiköstä ja ne yksikön semmoset nippeli tiedot, jotka vaikuttaa kunkin asiakkaan siihen koko prosessiin” H2

”tos esimiesroolissa jotenkin sitä semmosta kulttuuria pitää yllä ja jotenkin sitä tuoda esiin niinku vahvistaa sitä osaamista, mitä yksiköissä on ja sit ihan tietysti arkisissa arjen tilanteissa lähityöhän on merkittävässä roolissa” H5

Palveluihin tulovaiheessa nähtiin haastatteluissa (n=4) sosiaaliohjaajien rooli tärkeänä. Sosiaaliohjaaja toi esiin, että he ovat asiakkaan rinnalla kulkijoita etenkin palveluihin tulovaiheessa ja asiakkaan toimintakyvyn muutostilanteissa. He ovat asiakkaan elämässä ikään kuin portinvartijoita. Sosiaaliohjaaja johtaa asiakasprosessia. Hänen tulee tuntea ja hallita koko palvelujärjestelmä. Sosiaaliohjaaja tekee etenkin yhteistyötä vastaavan ohjaajan ja palvelupäällikön kanssa. Heidän tulee myös raportoida asiakasasioita erityispalveluiden johtoon. Sosiaaliohjaaja vastaa kuntayhteistyöstä ja he tekevät yhteistyötä omaisten kanssa. Heidän yhteistyötahonsa vaihtelee sen mukaan, missä palveluissa asiakas on Etevallalla. Sosiaaliohjaajat mainitsivat myös tärkeäksi yhteistyötahoksi asiantuntijapalvelut. Sosiaaliohjaajat halusivat tehdä enemmän yhteistyötä suoraan asiakkaan kanssa. Tällä hetkellä sosiaaliohjaajat joutuvat paljon turvautumaan asiakkaan lähihenkilöiden asiantuntemukseen.

”palveluihin tulovaiheessa sosiaalityöllä on keskeinen rooli” H5

”mun rooli asiakasprosessissa on nimenomaan se rinnalla kulkeminen silloin, kun tullaan palveluihin tai sit on muutos toiminatakyvyssä, me ollaan niitä portinvartioita” H3

Haastateltavat (n=9) kokivat, että pääsääntöisesti roolit asiakasprosessissa selkeinä ja yhteistyön sujuvana. Haastateltavat (n=5) kertoivat, että työntekijöiden vaihdokset vaikuttavat työn sujuvuuteen ja roolien ymmärtämiseen. Haastateltavat kokivat itse oman roolinsa asiakasprosessissa selkeäksi, mutta he eivät välttämättä tunteneet etäämpänä toimivan työntekijän roolia. Esimerkiksi haastateltavat ohjaajat kokivat sosiaaliohjaajan roolin välillä epäselvänä. Se oli kuitenkin selkeää kaikille, että sosiaaliohjaajan tehtävä on viedä asiakkaan asioita eteenpäin kuntaan. Useampi haastateltava (n=7) nosti esiin, että välillä on tilanteita, joissa rooleja voisi selkeyttää, sillä aina ei ole selkeää, mikä on sosiaaliohjaajan ja mikä yksikön työtehtävä. Tällä hetkellä yksiköt kokivat tekevänsä paljon

etukäteismateriaalia sosiaaliohjaajalle. Välillä koettiin (n=4), että asiakasprosessin eteneminen on ollut hidasta ja jäykkää etenkin haastavien asiakastilanteiden kohdalla. Yksiköt kokivat tarvitsevänsä nopeammin tukea ja apua. Sosiaaliohjaajien isot asiakasmäärät näkyvät yksiköihin siten, että välillä asiakaspalaverien sopiminen kestää kauan ja koettiin, että sosiaaliohjaajan tulisi tehdä tiiviimmin yhteistyötä kunnan kanssa. Haastateltavat (n=3) toivat esiin, että monesti voisivat olla itsekin aktiivisempi viemään asioita eteenpäin ja olemaan yhteydessä Etevan eri toimijoihin. Haastateltava ohjaaja piti kuitenkin positiivisena, että nykyään kynnys olla tarvittaessa suoraan yhteydessä Etevan sosiaaliohjaajaan on madaltunut.

”kyllä pääsääntöisesti toimii hyvin, et ei oo sellaista kun, kun tietää kun on tarpeeks kauan ollut puulaakissa töissä niin tietää mejän käytännöt” H3

“No must sitä prosessia vois jollain lailla sujuvoittaa. Et tietyl tavalla se prosessi esimerkiks, jos uudistetaan tai päivitetään palveluratkaisua tai tehään palveluratkaisu ihan alusta alkaen, et sellaista ei vielä ole niin jollain lailla, se prosessi on semmonen tehoton, et ensin käydään ohjaajien kans läpi sitä asiakkaan arkea ja niit tarpeita ja tavoitteita, jonka jälkeen se sosiaaliohjaaja kirjaa sen ohjaajien puheen perusteella” H2

Kunnilla on iso rooli siinä, saako asiakas sitä tukea, mitä yksikkö ja omaiset kokevat hänelle tarpeelliseksi. Joskus joudutaan enemmän perustelevaan asiakkaan tarpeita, että tarvittava tuki saadaan. Haastateltavat (n=4) toivat esiin, että joissain tilanteissa myös edunvalvojan rooli tulee esiin siinä, mahdollistuuko asiakkaalle taloudellisesti sellaisia toimintoja, joita yksikkö ja asiantuntijat kokevat tarpeelliseksi.

Haastateltavat (n=5) kokivat, että asiakkaan omaiset ja työntekijät ovat tärkeässä roolissa asiakkaan elämässä. Heillä on arvokasta tietoa asiakkaasta ja hänen historiastaan etenkin palveluihin tulovaiheessa. Omaisyhteistyö vaikuttaa arjen sujumiseen. Omaisyhteistyöhön panostaminen nähtiin kehitettävänä asiana.

”Joissakin tilanteissa varmaan on sillalaila ainakin hyvä kuunnella niitä läheisiä. Et niiltä saattaa tulla ihan hyvää tietoa mitä ei välttämättä oo.” H8

10.4 Itsemääräämisoikeus lakimuutoksen vaikutus asiakkaan osallisuuteen

Itsemääräämisoikeuslain muutos on pistänyt niin työntekijät kuin asiakkaiden läheiset muuttamaan ajattelutapaa. Edelleen osa asiakkaiden läheisistä kauhistelee, miten muutos on vaikuttanut siihen, kuinka asiakkaat saavat tänä päivänä päättää omista asioistaan. Haastateltavat toivat esiin, että itsemääräämisoikeuslain muutos on tuonut työntekijöille ymmärrystä siihen, että asiakkailla on oikeus päättää omista asioistaan. Työntekijät

kyseenalaistavat arkeen juurtuneita asioita enemmän ja ottavat asiakkaita enemmän mukaan päätöksen tekoon. Haastateltavat (n=4) kokivat, että nykyään uskalletaan positiivisen riskienarvioinnin kautta yrittää ja kokeilla asiakkaiden kanssa uusia asioita. Nyt kun aikaa muutoksesta on kulunut, itsemääräämisoikeutta on alettu pitämään jo itsestäänselvyytenä ja arkeen kuuluvana asiana.

”Ohjaajat enemmän kyseenalaistaa sitä et, ja pohtii pystyiskö asiakas osallistuu tähän päätöksen tekoon tai vaikuttamaan tähän asiaan ja ehkä enemmän uskalletaan sen positiivisen riskienarvioinnin kautta antaa asiakkaan kokeilla ja myös epäonnistua, jolloin se asia on helpompi sen asiakkaan kanssa yhdessä uudelleen arvioida tai jatkokehittää et, miten se asiakas vois tätä asiaa paremmin hallita itse ja minkälaista tukea se siihen tarvii.” H2

Haastatteluissa tuli yhtenevästi esiin, että lain muutos on edistänyt asiakkaan osallisuutta. Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti ja näin haastavat myös työntekijät käymään asiakkaan elämässä olevia asioita aktiivisesti asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Kehitystä on huomattu muun muassa siinä, että aiemmin asiakkaille tarjottiin tai heitä ohjattiin enemmän sellaiseen toimintaan, mitkä pohjautuivat muiden ajatuksiin siitä, mitä asiakkaan hyvä elämä tulisi sisältää. Nyt asiakkaan omalla mielipiteellä on enemmän painoarvoa hänen omassa elämässään. Asiakas saa itse päättää, mihin haluaa osallistua ja mitä haluaa tehdä tai kieltäytyä tarjotusta toiminnosta. Haastateltavat painottivat kuitenkin, että työntekijällä on vastuu tarjota ohjausta ja neuvontaa sekä luoda valinnan mahdollisuuksia, sillä asiakkailla ei ole aina kykyä nähdä ja tietää erilaisista vaihtoehtoista. Lakimuutoksen myötä valintojen tarjoaminen asiakkaille on taattua, ja haastateltavat (n=5) kokivat, että valintoja voisi lisätä entisestään. Koettiin että itsemääräämisoikeus lain muutos on tuonut paljon hyvää, mutta lain tulkintaa ymmärtämättömät, voivat mennä joissain asioissa liikaa lain taakse. Haastateltavat (n=2) toivat esiin, että vielä nähdään puutteena se, että yksiköillä ei ole käytössä mittaria tai arviointikeinoa, jolla voitaisiin arvioida, mikä on asiakkaiden kyky itsemääräämisoikeuteen ja päätöksen tekoon.

”onhan se kaiken kaikkiaan muuttunut, et ei enää tosiaankaan asiakkaan tarvii tehdä mitään vaan sen takia, et nyt pitää tää juttu tehdä, vaan kysytään, että haluaako ja annetaan niitä vaihtoehtoja, että mistä voi valita.” H8

”Vaan niitten vaihtoehtojen antaminen, että voi tehdä näin tai näin tai näin, ehkä se on se meidän rooli, et ei he taas osaa ees pyytää monia asioita, et mitä he haluaiskaan, et kyl ne vaihtoehdot pitää meiltä tulla.” H6

10.5 Haastatteluista nousseet kehittämisideat

Haastateltava kertoi, kun poikkeusaikana, korona-aikana asiakkaille alettiin järjestämään päiväaikaista toimintaa asumisessa, huomattiin joidenkin asiakkaiden hyötyvän tästä. Rauhallinen toimintaympäristö väsytti heitä vähemmän. Haastateltavan mielestä jatkossakin voisi enemmän mieltä yksilöllisiä ratkaisuja toiminnan järjestämiseksi. Poikkeusaika on avannut myös silmät ryhmäkodin ja toimintakeskuksen yhteistyölle, liikkuvuus nähtiin asiakas osallisuutta edistävänä asiana. Toinen haastateltava kertoi onnistuneesta toimintamuodosta, iäkkäiden osallisuutta tukevasta ryhmästä asumisessa, hän suositteli sitä soveltavaksi enemmänkin. Ryhmässä asiakas pääsee tuomaan omia ideoita toimintaa suunniteltaessa, osallistumaan haluamallaan tavalla ja itselleen sopivan verran. Muutkin tai nykyisin toimintakeskuksella arkisin käyvät asiakkaat saattaisivat hyötyä tällaisista yksilöllisesti räätälöidyistä vaihtoehdoista.

Haastateltavat (n=5) toivat esiin, että heillä oli joitain kokemuksia asiakaspalavereista, joissa asiakasta ei ollut heidän mielestään riittävästi huomioitu palaveriin valmistautumisessa ja palaveritilanteessa. Heidän kehittämisideanansa oli, että asiakas tulisi selkeämmin kutsutuksi palaveriin. Asiakas saisi rauhassa valmistautua palaveriin ja itse olla päättämässä, miten hän itse osallistuu palaveriin ja ketä palaveriin osallistuu ja mistä haluaisi palaverissa puhua. Palaveri olisi räätälöity yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtöisin. Haastateltava koki, että tässä on eroja asiakkaan toimintakyvyn vaihdellessa. Paremman toimintakyvyn omaava saa itse olla enemmän osallisena palaveriasioissa.

“kyllä mä nään ainakin tällä hetkellä kehitettävää, et pitäisi olla jotenkin semmosta, et sen asiakkaan asioita pohditaan jo ennen PASU:a. Meil on tässäkin värikästä eroavaisuutta, mut jotenki niinku sosiaaliohjaaja olisi jo tietonen siitä asiakkaan tilanteesta ennen siihen palaveriin astumista, et kyllä niinku siinä kohtaa nään kehittämistä” H1

”yhteistyötä vois kehittää niin, että semmonen niinku valmistelu, valmistautuminen toteutuis niin, että siin joku tekis vähän pohjatyötä, tavallaan kotiläksyt ensin.” H5

”Mut eihän meidän asiakaspalaverit oo myöskään rakeenteelta sellaisia, et meidän asiakkaat vois olla osallistua niihin. Jos mieltii kaikkee sellasta niinku soveltuvuutta ja esteettömyyttä ja kaikkee tällästä” ”et siinäkin me niinku odotettais, et ne meidän asiakkaat tulis johonkin pöydän ääreen, et ei ne tajuu siit yhtään mitään, et mitä siinä niinku tapahtuu, et ku se on korkea lentosta, mitä siinä, et ehkä siihen pitäis jo, et harvoin siinä oo mukana mitään sellasii asiakkaan tukikeinoja” H4

Asiakkaiden osallisuutta edistää eritoimijoiden yhteistyö. Kun työntekijät saavat työhönsä tukea, heillä on paremmin keinoja edistää asiakkaan osallisuutta. Haastateltavat kokivat, että asiantuntijapalveluiden työntekijöiden, kuten AAC-ohjaajien tuki mahdollistaa asiakkaan osallisuutta edistävien keinojen löytämisessä. Useimmat haastateltavat (n=6) kokivat osaammeko hyödyntää asiantuntijapalveluita riittävästi ja oikeassa kohtaa asiantuntijoiden tukea. Haastatteluista nousi, voisiko AAC-ohjaaja osallistua palaveriin tukemaan asiakkaan osallisuutta. Haastateltavat kokivat, että asiantuntijoiden tukea voisi hyödyntää entistä enemmän asiakkaan osallisuutta edistävien keinojen löytämisessä ihan arjessakin. Haastatteluissa tuli myös esiin, voisiko sosiaaliohjaaja, yksiköiden ohjaajat ja vastaava ohjaaja sekä asiantuntijat olla yhteisessä palaverissa pohtimassa asiakkaan asioita, eikä tukitiimi ja palveluratkaisun päivitys olisi erillisiä kokoontumisia. Tällöin sosiaaliohjaaja saisi yhteisen keskustelun pohjalta suoraan tiedon palveluratkaisuun.

”meillä on niin kuin sitä erityisosaamista Etevässä, että osataanks me sit aina riittävästä sitä hyödyntää, et tavallaan ne on ollut tosi antoisia, missä on ollut AAC-ohjaajan kanssa tekemässä noita kuvajuttuja ja miettimässä, niin on ollut tosi innostavia ja saanut niistä paljon ajatuksia siihen omaan ” H5

Sosiaaliohjaajat kokivat, että haluaisivat tavata asiakkaat säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Lisäksi he voisivat säännöllisesti käydä asiakkaansa läpi yksiköiden kanssa. Esimerkiksi loppuvuodesta voisi olla hyvä aika, kun muutenkin asiakkaiden määräaikaisten palvelut tulee päivitettäväksi. Myös se nousi esiin, että työntekijät voisivat tutustua eri toimijoihin. Koettiin, että mitä paremmin työntekijät tuntevat toistensa työtehtävät ja toisensa, sitä parempaa yhteistyö on. Yhteistyön sujuvuuden kehittämässä nousivat esiin tiivis yhteistyö eri toimijoiden kesken ja hyvä valmistautuminen asiakaspalaveriin.

”varmaan se on haaste, että meidän aika menee tällä hetkellä pitkälti siihen, et meil on isot alueet ja paljon asiakkaita ja sitten se voi jäädä semmoseks pintapuoliseksi se yhteistyö, et se mitä paremmin me tunnetaan toisemme ja tiedetään toistemme työtehtäviä, sitä paremmin se yleensä lähtee” H3

Useimmat haastateltavat (n=7) toivat esiin, että työntekijöiden koulutukset lisäävät asiakkaan osallisuutta. Haastateltavat kokivat kehittämiskohteena henkilökunnan kouluttamisen erilaisten osallisuutta edistävien keinojen käyttöön, esimerkiksi erilaisten kommunikointikeinojen käyttöön ja tuettuun päätöksen tekoon. Vinkkinä tuli viikonviittoma intranettiin, joka lisäisi työntekijöiden osaamista ja näin ollen asiakkaiden osallisuutta. Kehittämiskohteena nähtiin myös mahdollisuus tutustua eri hanketöihin, mitä Etevällä on tehty. Niiden sisällön nähtiin lisäävän työntekijöiden työkaluja arjessa.

Osa haastateltavista (n=3) kokivat, että yksilökeskeisen elämänsuunnittelun ideologia on vähentynyt matkan varrella. He nostivat esiin, että olisi tärkeää pitää yllä tätä ideologiaa.

Tuetulla päätöksen teolla nähtiin mahdollisuuksia. Se on osallisuuden kannalta tärkeä. Tuettua päätöksen tekoa tulisi kehittää niin, että työntekijöillä olisi tietotaito, missä kohtaa sitä voitaisiin käyttää ja millä keinoilla ihan arjen toimintamalleissa. Tällä hetkellä tuettu päätöksen teko on puheissa, mutta työntekijät kokivat, ettei heillä ole vielä osaamista toimia tuetun päätöksen teon mukaisesti.

”mun mielestä tuo tuettu päätöksen teko on ihan päivän sana, et mitä sen eteen voi tehdä. Se on semmonen asia, et se liittyy siihen itsemääräämisoikeuteen hyvin läheisesti” H3

Haastateltavat (n=3) kokivat, että palveluihin tulovaiheissa ja uudisyksiköiden suunnitteluvaiheessa yksiköillä olisi hyödynnettävää tietoa, jota kannattaisi käyttää. Esimerkiksi vastaavalla ohjaajalla on tietotaito ja ymmärrys yksikön soveltuvuudesta erilaisille asiakkaille. Myös ryhmäkotien koko nousi esiin, haastateltavan mielestä kuuden hengen autismiyksikköjä ei tulisi rakentaa.

“No mä koen, että vastaavan ohjaajan rooli on siinä mielessä aika merkittävä, että siinä vaiheessa, jos yksiköstä vapautuu esimerkiksi asuinpaikka niin must se oleellinen tieto, mitä vastaavalla ohjaajalla on, että minkä tyyppinen asiakas sopis siihen yksikköön, tai ne ääriasiat, et minkä tyyppinen asiakas tähän ei sovi” H2

Tällä hetkellä Eteva on mukana Henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämishankkeessa. Henkilökohtaisella budjetoinnilla on iso rooli asiakkaiden osallisuuden edistämässä. Etevallalla on jo pohjalla yksilökeskeisen ajattelun ideologiaa. Henkilökohtaisen budjetoinnissa lähdetään siitä, että asiakkaita osallistamalla nousee heille tärkeitä asioita, ja mitä päämäärää kohti he haluaisivat mennä. Esimerkiksi asiakkaan toiveet, valinnat, päätökset ja tarpeet muuttuisivat yksilölliseksi palveluratkaisuksi. Hankkeen tärkein yhteistyötaho ovat asiakkaat, lisäksi yhteistyötä tehdään valtakunnallisesti eri toimijoiden kanssa, järjestöjen kanssa sekä Etevan sisällä eri toimijoiden kanssa. Hankkeen kautta pyritään myös edistää tuettua päätöksen tekoa asiakas osallisuuden lisäämiseksi. Haastateltavat (n=3) uskoivat henkilökohtaisen budjetoinnin tuovan hyvän toimintamallin Etevassa käytettäväksi ja lisäävän sen asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia omiin palveluihinsa.

11 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksensa oli tutkia kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden edistämistä asiakasprosessissa työntekijöiden näkökulmasta tutkimuskysymyksellä: ”Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin erivaiheissa?” Opinnäytetyön tavoitteena on että,

työelämäkumppani voi kehittää opinnäytetyön tulosten pohjalta toimintaansa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta. Opinnäytetyön tulokset vastasivat tutkimuskysymykseen.

Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) tehdyt muutokset itsemääräämisoikeudesta, nousi useimmissa haastatteluissa esiin, kun puhuttiin asiakkaan osallisuudesta. Johtopäätöksenä voi sanoa, että lain muutoksen tarkoitus edistää henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamista sekä itsenäisen suoriutumisen tukemisesta on lähtenyt toteutumaan lain säädännön mukaisesti. Lakiuudistukset ovat edistäneet asiakasosallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Lainsäädännön uudistusten myötä on herätty aktiivisemmin tarkastelemaan kehitysvammaisten mahdollisuuksia vaikuttaa oman elämänsä valintoihin ja heidän osallisuutensa mahdollisuuksiin.

Sekä haastatteluiden, että teorian pohjalta voidaan todeta, että kehitysvammaisten osallisuuteen liittyy moninaisia haasteita niin määritelmän kuin käytännön tasolla. Haastattelemamme työntekijät kokivat osallisuuden toteutuvan arjen asioissa hyvin, mutta isompiin päätöksiin, kuten missä haluaa asua, on kehitysvammaisen henkilön vielä tällä hetkellä vaikeampi vaikuttaa. Lisäksi olisi tärkeää pyrkiä kuuntelemaan asiakkaan ääntä, vaikka asiakas olisi hiljainen tai työntekijät ja omaiset pyrkisivät päättämään hänen puolestaan. Johtopäätöksenä haastateltavien kertomuksista voidaan sanoa, että työntekijät toimivat sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaisesti pitämällä työssään keskeisenä asiana asiakkaiden osallisuuden edistämistä sekä näkevät itsensä olennaisessa roolissa siinä, että asiakkaalla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan omiin asioihinsa saamalla tietoa itseään koskevista asioista sekä mahdollisuudesta oman mielipiteen ilmaisemiseen niissä. Haastateltavat toivat esiin useita keinoja, joita heillä on käytössä ja joiden kautta he voivat mahdollistaa asiakkaiden osallisuutta.

Haastatteluista käy ilmi, että asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky vaikuttavat asiakkaan osallisuuteen. Toimintakyvyn esiin tuomisessa nousi esiin palveluratkaisun tärkeys. Lisäksi, jotta osallisuus toteutuu, tulee kehitysvammaisen omaisten ja työntekijöiden olla aktiivisena tukemassa ja mahdollistamassa asiakasta osallisuuteen. Osallisuutta olennaisesti edistäväksi keinoksi todettiin työntekijöiden asenteen, aidon läsnäolon ja kuuntelemisen sekä yksilöllisten kommunikointikeinojen hyödyntämisen. Myös Heini yms. (2019, 69-70) ovat nostaneet saman asian raportissaan esiin, he puhuvat ”oikeasta asenteesta”. Raportin mukaan oikea asenne näkyy muun muassa kunnioittavana suhtautumisena asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa. Lisäksi työntekijä huomioi vammaisen henkilön yksilöllisen tilanteen ja tarpeet, laittamatta asiakasta valmiisiin palvelustandardeihin. Raportin mukaan asiakas on tapaamisten ja ratkaisujen keskiössä ja osallistuu itseään koskevien asioiden käsittelyyn. Opinnäytetyömme tuloksista nousee paljon ajatuksia, jotka kertovat työntekijöiden oikeanlaisesta asenteesta.

Haastatteluissa tuli myös esiin, että aina asiakkaalla ei ole kykyä tai ymmärrystä tehdä päätöksiä omassa elämässään ja tuoda mielipiteitään esiin. Haastateltavat toivat esiin, että tulisi kaikin keinoin ja moniammatillisesti selvittää, onko olemassa keinoja, joilla voidaan lisätä asiakkaan ymmärrystä. Haastateltavat kertoivat, että heillä on työnsä tukena käytettävissä asiantuntijoiden tuki. Etevan asiantuntijapalveluissa on saatavilla tukea psykologeilta, terapeuteilta kuten puhe-, toiminta-, fysio- ja musiikkiterapeuteilta, kuntoutusohjaajilta, joilla osaamista aisti- ja monivammaisuudesta sekä autismin kirjosta, AAC-ohjaajilta, jotka auttavat puhetta tukevilla ja korvaavissa menetelmissä sekä sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta, joilta saa apua ja tukea erityistilanteissa (Eteva 2021d).

Asiakkaalla on tukena arjessaan lähityötä tekevä ohjaaja, vastaava ohjaaja, sosiaaliohjaaja, asiantuntijat sekä palvelupäällikkö. Tulosten pohjalta voisi selvittää näiden työntekijöiden yhteistyön mahdollisuuksia, jotta asiakkaan osallisuus tulisi näkyvämmäksi asiakkaan asiakasprosessin erivaiheissa. Moniammatillisen yhteistyön lisääminen nousi esiin tuloksissa. Haastateltavat pohtivat, voisiko asiantuntijoita hyödyntää enemmän asiakasprosessissa ja yhteistyöpalaverissa. Tuloksissa tuli esiin, että sosiaaliohjaajat ja ohjaajat tekevät yhteistyötä asiantuntijoiden kanssa tahoillaan erikseen. Kehittämisisideana nousi voisiko heillä olla yhteisiä palaverieita, kuten tukitiimit, joissa sosiaaliohjaaja mukana tai palvelusuunnitelmapalaverieita, joissa useammin asiantuntija mukana. Moniammatillinen yhteistyö lisäisi kaikkien osallistujien osaamista ja tietoa asiakkaiden osallisuudesta ja näkisimme sen asiakkaan osallisuutta edistävänä keinona.

Palaverikäytännöt nousivat kaikissa haastatteluissa esiin. Monessa yhteydessä asiakasosallisuus kiteytyy palaverieihin, koska ne ovat hetkiä, joissa moniammatillisesti ja yhteistyössä ollaan vaikuttamassa asiakkaan elämään. Kehittämisisideana nousi, miten palaveri voitaisiin järjestää entistä paremmin asiakkaan tarpeista käsin. Palaveriin valmistautuminen nähtiin olennaisena asiakas osallisuutta edistävänä keinona. Lisäksi tulisi kehittää yhteisiä toimintamalleja moniammatillisesti, että asiakas saisi riittävän tuen osallistumiseensa asiakaspalaverissa ja erityisesti palaverin ennakkovalmistautumisessa. Tämä lisäisi asiakkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisempia mahdollisuuksia olla vaikuttamassa omaan päätöksen teossa.

Haastattelu tulosten pohjalta voidaan ajatella, että Eteva kuntayhtymässä sosiaaliohjaustyömenetelmänä jakautuu usealle eri työtehtävää hoitavalle. Haastatteluissa käy ilmi, että sosiaaliohjaajat ovat etäällä asiakkaasta, jonka takia sosiaaliohjaajat turvautuvat useimmissa tilanteissa lähityöntekijöiden keräämään tietoon asiakkaasta. Tuloksista nousi esiin, että sosiaaliohjaajilla on haastateltavien mielestä liian vähän mahdollisuuksia nähdä asiakkaita. Sekä sosiaaliohjaajat, että ohjaajat ja vastaavat ohjaajat toivat esiin, että sosiaaliohjaajan jalkautuminen tai saaminen muilla keinoin lähemmäksi asiakkaan arkea olisi tärkeää.

Esimerkiksi niin, että he tulisivat tapaamaan omia asiakkaita tai pidettäisiin palaveri, jossa käydään sosiaaliohjaajan omia asiakkaita läpi. Tällöin tulisi miettiä, tulisiko sosiaaliohjaajien asiakasmääriä pienentää, jolloin heillä olisi enemmän aikaa asiakkaille ja he olisivat lähempänä asiakasta. Toinen vaihtoehto olisi lisätä sosiaalialan osaamista yksiköissä niin, että yksikössä olisi arjen tunteva sosiaalialan ammattilainen.

Tutkimustulostemme kautta voidaan tehdä johtopäätös, että haastatteluun osallistuneilla työntekijöillä on pyrkimys tarjota asiakasohjauksessa kiireetön hetki ja aitoa läsnäoloa, jossa työntekijä kuuntelee asiakastaan. Haastatteluissa tuli esiin, että ohjauksessa työntekijä pyrkii vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja välttämään valmiita ratkaisumalleja.

Haastatteluista tuli ilmi, että sosiaaliohjaajan rooli on johtaa prosessia, koota tietoa asiakkaasta ja edistää suunnitelmallisesti omia tietojaan hyödyntäen asiakasprosessia. Tuloksista kuitenkin ilmenee, että haastateltavat kokivat, että kiire ja työntekijöiden vaihtuvuus vähentävät asiakasosallisuutta. Samoihin johtopäätöksiin tuli myös Lauri (2019, 44-46) pro gradu -tutkielmassaan, vammaissosiaalityön työntekijöiden kiireellä ja työntekijöiden vaihtuvuudella on negatiivinen vaikutus asiakastyölle. Myös Weckström (2011, 109) tuo tutkimuksessaan esiin asiakkaiden kokemuksia siitä, että asiakasosallisuus vaatii tapaamisia ja keskustelua.

Lauri (2019, 72-73) nousi tutkimuksessaan esiin viisi asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttavaa tekijää: asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen liittyvät elementit, kommunikoinnin haasteet, asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet, palvelujen kustannuskysymykset sekä asiakkaan tarve avustavalle henkilölle. Omasta tutkielmastamme ovat nousseet myös asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen liittyvät elementit, kommunikoinnin haasteet ja asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Tuloksista nousee vahvasti esiin tahtotila siitä, että asiakkaan tulisi päästä omalla tavallaan osallistumaan ja vaikuttamaan omaan elämäänsä.

Lauri (2019, 48) tuo esiin haastatteluissamme esiin nousseen haasteen, työntekijöiden puutteelliset taidot kommunikointikeinojen käyttämisessä. Tuloksien kautta nousee esiin, että koulutukset esimerkiksi erilaisiin kommunikointimenetelmiin ovat tärkeässä roolissa edistämässä asiakkaiden osallisuutta. Lisäksi yksilökeskeisen elämänsuunnittelun -ideologian ylläpitäminen edistää asiakkaan osallisuutta. Vastaava ohjaaja ja palvelupäällikkö ovat olennaisessa roolissa pitämässä tätä asiakkaan osallisuutta edistävää kulttuuria yllä.

Haastatteluiden ja teorian pohjalta kirkastui ajatus siitä, että Eteva kuntayhtymässä, valtakunnallisesti ja kansainvälisestikin on YK:n vammaisyleissopimuksen (27/2016) jälkeen entistä enemmän ollut pinnalla kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus ja osallisuus. Eteva kuntayhtymä on omalta osaltaan mukana Silta omannäköiseen elämään -hankkeessa, joka kuuluu yhtenä hankkeena valtakunnallista vammaisten henkilöiden

henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanketta. Valtakunnallisessa vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeessa tavoitteena on vahvistaa henkilön itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia palveluiden suunnittelu- ja toteuttamisprosessissa siten, että heillä olisi saatavilla apua ja tukea tarvittaessa elämän eri tilanteissa ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Etevassa hankkeen tavoitteena on kehittää yhteistyömalleja, jotta henkilön kokonaistilanne huomioitaisi osana palvelutarpeen arviointia ja elämänsuunnittelua sekä tuetun päätöksenteon käytäntöjen vahvistaminen ja riippumattoman tuen kehittäminen osana kansallista järjestämismallia. Hankkeen taustalla on Marinin hallituksen hallitusohjelmaan sisältyvä vammaisten henkilöiden henkilökohtaisten budjettien kokeilut. (Eteva 2021c; STM 2021b.)

Tuettu päätöksenteko on nostettu Etevan Silta omannäköiseen elämään -hankkeessa tavoitteeksi. Shogren, Wehmeyer, Lassmann & Forber-Pratt (2017) ovat tutkineet tuettua päätöksentekoa kirjallisuudessa. Tuettu päätöksenteko on alkanut saada merkittävää huomiota keinona antaa henkilöille mahdollisuuden käyttää itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta elämäänsä liittyvissä päätöksissä. Kaikissa väestöryhmissä tunnetaan yhä enemmän tarvetta tehokkaisiin tukitoimiin, jotta kehitysvammaiset, mielenterveysasiakkaat ja ikääntyneet voisivat olla mukana oman elämänsä päätöksenteossa yksilöllisen tuen avulla. Tutkijat tunnistivat useita yksilöllisiä tekijöitä, jotka tulisi huomioida pohtiessa henkilön tuettua päätöksentekoa. Yleisesti ajatellaan, että päätöksenteon kannalta henkilön henkilökohtaiset ominaisuudet, päätöksenteon ympäristövaatimukset sekä henkilön tarvitsema tuki päätöksentekoa varten ovat tärkeitä tuettuun päätöksentekoon liittyvissä asioissa. Artikkelissa tuodaan esiin, että vielä tarvitaan tutkimusta, jotta voidaan antaa tietoa arvioinnista ja toimintamalleista, joiden avulla kukin henkilö voisi osallistua tuettuun päätöksentekoon huomioiden henkilön yksilölliset tarpeet.

Hinttaniemi (2017) teki Etevalle opinnäytetyön, jossa tutkittiin asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista palvelusuunnittelussa palveluratkaisutyöyksikön työntekijöiden kokemusten pohjalta. Silloisen kyselyn perusteella nousi runsaasti saman suuntaisia huomioita asiakkaan osallisuudesta palavereissa. Hinttaniemi (2017, 39) viittaa Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammaisten Palvelusäätiön vuosina 2010-2013 toteuttamaan Tiedän mitä tahdon - projektin loppuraporttiin. Projektissa oli myös kerätty kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilusta vammaispalveluissa. Projektin tarkoituksena oli selvittää, onko henkilökohtaisen budjetoinnin mallia mahdollista muokata sovellettavaksi Suomessa järjestettäviin sosiaalipalveluihin. (Ahlstén, M. (toim.), Leinonen, E., Palokari, S., Puhakka, A. & Rajalahti, A. 2014.)

12 Luotettavuus ja eettisyys

Koska laadullisessa tutkimuksessa tutkija päättää, ketä tutkitaan, mitä kysytään, mitä ei kysytä ja miten kerätty aineisto analysoidaan ja tulkitaan, on hän monen asian vartija. Luotettavuustarkastelun edellytys on opinnäytetyön riittävä dokumentaatio. (Kananen 2014, 150-151.) Luotettavuuden takia panostimme jo opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa siihen, että opinnäytetyössä olisi mahdollisimman paljon teoretietoa tutkielmamme pohjaksi. Myös opinnäytetyön tulosten tulee olla luotettavia. Hyvällä suunnitelmallisuudella ja laadun valvontaan paneutumisella lisätään luotettavuutta. Kun tarkastellaan ihmisten käyttäytymistä, toimintaa ja ajatuksia, tutkimustilanteen vakioiminen on useimmiten haasteellista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole vakiintunutta luotettavuuden arviointikriteeristöä, vaan opinnäytetyön tekijä joutuu valitsemaan, minkälaisen menetelmän valitsee. Yleiset tieteellisen tutkimuksen luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Tuloksen pysyvyydestä kertoo reliabiliteetti ja validiteetti kertoo, tutkitaanko oikeita asioita. Validiteetti liittyy tutkimussuunnitelmaan ja aineistoanalyysiin ja reliabiliteetti tutkimuksen toteutukseen. (Kananen 2014, 145, 147.) Aineistonanalyysi vaiheessa tuli useaan kertaan palattua tutkimuskysymykseen ja opinnäytetyömme tarkoitukseen, näin koimme, että validiteetti pysyi yllä. Reliabiliteetista huolehdimme huolellisella aineiston työstämisellä sekä yhteisen eettisen pohdiskelun kautta työskentelymme aikana.

Kananen (2014, 151) tuo esiin laadullisen tutkimuksen yleisinä luotettavuus kriteereinä; vahvistettavuus, arvioitavuus tai dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus ja saturaatio eli kylläntyminen. Vahvistettavuuden voi todentaa antamalla tutkijan tulkinnan ja tutkimustulokset haastateltavalle luettavaksi. Aikataulullisista syistä emme luetuttaneet vastauksia haastateltavilla, mutta haastattelutilanteessa tarkensimme vastauksia, jos vastaus jäi epäselväksi ja näin todensimme saamamme tiedon oikein tulkituksi. Ennen työn julkaisua työnantajan edustaja lukee työmme ja antaa siitä, osaltaan palautteen työntäjän näkökulmasta.

Dokumentaatio luo opinnäytetyölle uskottavuutta, sillä riittävä dokumentaatio mahdollistaa lukijalle, että hän voi tarkistaa, miten tutkija on päässyt lopputulokseen. Kirjoittajaa suositellaan pitämään päiväkirjaa kaikesta opinnäytetyöhön liittyvästä toiminnastaan. Arvioitavuuteen liittyy valitut tiedonkeruu-, analysointi- ja tulkintamenetelmät, siksi näiden valinnat tulee perustella. Alkuperäinen aineisto tulee säilyttää, jotta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous voidaan todistaa. (Kananen 2014, 153.) Opinnäytetyön menetelmät kohdassa olemme perustelleet, miksi olemme päätyneet opinnäytetyössämme teemahaastatteluun ja, mitä analysointimenetelmää käytämme.

Laadullisessa tutkimuksessa tulkinnan tekeminen aineistosta on haastavaa, sillä sille ei ole tarkkoja ja täsmällisiä tulkintasääntöjä. On sanottu, että tulkintoja voi olla yhtä monta kuin tulkitsijoitakin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että samasta tutkimusongelmasta voitaisiin saada monia tulkintoja vaan, että samaa aineistoa voidaan katsoa eri tarkastelukulmasta tai tutkimusongelmasta. Aineiston tulkinnan voi varmistaa sillä, että toinen tutkija saa saman lopputuloksen. Kahden tutkijan sama lopputulos lisää luotettavuutta. (Kananen 2014, 153.) Työmme luotettavuutta on lisännyt se, että teemme opinnäytetyömme parityönä. Olemme yhdessä keränneet ja analysoineet aineistoa ja päätyneet samaan lopputulokseen. Työskentelyn vaiheissa kävimme keskusteltuja aineistosta nousevista huomioista sekä arviota siitä, miten tulokset vastaavat tutkimuskysymykseen ja miten se kohtaa tausta teorian kanssa sekä tämänhetkiseen todelliseen tilanteeseen työelämässä.

Saturaatio on luotettavuuden vahvistamiskeino. Se tarkoittaa eri lähteiden tuomien tutkimustulosten toistumista. Laadullisessa tutkimuksessa pohditaan usein, kuinka montaa henkilöä tulee haastatella. Kun laadullisessa tutkimuksessa puhutaan saturaatiosta, sillä tarkoitetaan sitä, että kerätyn aineiston vastaukset alkavat toistaa itseään ja näin on saavutettu kylläntymispiste. (Kananen 2014, 153-154.) Päätimme etukäteen, kuinka montaa henkilöä meillä on mahdollisuus haastatella, joten emme voineet tavoitella saturaatiota. Laadullisen tutkimuksen ei ole tarkoitus tavoitella määrällisen tutkimuksen tavoin tilastollista yleistettävyyttä, vaan laadullinen tutkimus on aina tapaustutkimus, jossa tutkittava ilmiö on kuvattu ja käsitteellistetty (Eskola & Suoranta 2014, 61-62,65). Näin tutkielmassamme saturaation tapahtuminen ei ollut välttämätöntä. Voimme kuitenkin todeta, että vastauksien samankaltaisuus antoi meille käsityksen jo tällä aineiston määrällä siitä, että saturaatio saavutettiin tai oli hyvin lähellä. Sillä aineistoa läpi käydessä saattoi huomata, että eri työrooleista ja työyhteisöistä tulevilla haastateltavilta oli runsaasti saman kaltaisia kokemuksia haastattelun teemoista.

Teemme opinnäytetyömme yhteistyössä oman työnantajamme kanssa. Kananen (2014, 77) mukaan tutkijalla tulee olla jonkinlainen ennakkokäsitys ilmiöstä, jotta hän voi laatia teemat haastatteluun. Oman työkokemuksemme kautta meillä on olemassa ennakkokäsityksemme kehitysvammaisten henkilöiden osallisuudesta. On kuitenkin muistettava, että ajatusmallien kyseenalaistaminen ja ilmiön esiin tuominen ymmärrettäväksi tulisi olla laadullisen tutkimuksen tavoitteena, sillä se antaa mahdollisuuden ajatella toisin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan on koko tutkimuksensa ajan osoitettava yleistettävyyden taitonsa eli tarkastella tutkittavaa asiaa yksittäistapausta yleisemmällä tasolla. Tämä näkyy muun muassa siinä, että tutkija osaa yhdistää eri havaintoja. (Vilka 2015, 195.) Kun tutkimme asiakkaiden osallisuutta työntekijöiden näkökulmasta, meidän oli koko ajan pidettävä mielessä, että meidän oma kokemuksemme auttaa meitä tekemään erilaisia havaintoja, mutta se voi myös kaventaa näköaloja. Tämän takia meidän oli kokoa ajan muistutettava itseämme sekä tiedostettava, että omat kokemuksemme voivat vaikuttaa tapaamme ymmärtää ja tulkita

asioita. Meidän oli koko ajan oltava avoimia, valppaita ja nöyriä haastateltavien vastauksille, jotta emme tuoneet esiin omia mielipiteitämme tutkittavista asioista. Luotettavuuden lisäämiseksi teimme kaikki haastattelut ja käsitelimme aineistot yhdessä, sillä osa haastateltavista oli meille entuudestaan tuttuja. Tuloksen luotettavuuden ja tutkimuseettisten näkökulmien vuoksi pyrimme kokoamaan haastateltavia eri työrooleista sekä työympäristöistä, että saisimme haastelevien ääniä kuuluviin moniäänisemmin. Tämä lisäsi myös luotettavuutta siihen, ettei meidän ja osan haastateltavien tuttavuudella olisi vaikutusta aineistossa. Tuloksia, johtopäätöksiä, kehitysideoita sekä pohdintaa kirjoittaessa kiinnitimme huomiota siihen, että saimme kuvattua itsellemme tutun asian auki niin, että saisimme tuotua työntekijöiden kokemukset esiin ja niistä johdetut johtopäätökset kuvatuksi auki myös arkea tuntemattomalle lukijalle.

Hirsjärvi & Hurme (2015, 6.4.9) tuovat esiin aloittelevan haastattelijan virheitä. Teimme molemmat ensimmäistä kertaa opinnäytetyötä, emmekä näin ollut aiemmin haastatelleet ketään. Huomasimme, että ensimmäiset haastattelut olivat kankeampia. Mutta mitä useampi haastattelu oli takana, sitä rennommin haastattelut sujuivat. Huomasimme, kuinka herkästi aloimme tukeutumaan haastattelurungon (Liite 2) teemakysymyksiin, mutta osasimme esittää myös jatkokysymyksiä. Jokainen haastattelu oli luonteeltaan erilainen, mutta siitä huolimatta haastattelut olivat yllättävänkin luonteva toteuttaa.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyy anonymiteetti. Anonymiteetti tarkoittaa sitä, etteivät tutkimukseen osallistuneet henkilöt ole tunnistettavissa. (Eskola & Suoranta 2014, 56-57.) Opinnäytetyössämme kiinnitimme huomiota siihen, ettei kenenkään haastateltavan henkilöllisyys tule ilmi, eikä opinnäytetyömme tule sisältämään kenenkään arkaluontoista tietoa. Toteutimme haastattelut nimettöminä, ja keräämämme aineisto, eli haastattelutallenteet olivat ainoastaan meidän käytössämme. Aineiston analysoinnin jälkeen olemme tuhonneet haastattelutallenteet. Haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, joten kysyimme etukäteen työntekijöiden halukkuuden osallistua haastatteluun ryhmäsähköpostilla. Koska halukkaita haastateltavia ei tässä vaiheessa tullut aivan toivottua määrää, lähestyimme osaa haastateltavista myös yksityisviestillä. Lähetimme ennen haastattelua sähköpostitse saatekirjeen (Liite 1), jossa kerroimme haastattelun teemat, jotta haastateltavalla oli mahdollisuus perehtyä aiheeseen jo etukäteen.

13 Pohdinta

Opinnäytetyömme toteuttaminen on ollut mielenkiintoista ja antoisaa. Olemme kiitollisia kaikille haastatteluun osallistuneille työntekijöille, jotka osaltaan ovat mahdollistaneet tutkielman toteutuksen. Saimme kokoon lähes suunnitelmamme mukaisen eri työrooleja edustavan haastateltavien määrän, johon saamme olla tyytyväisiä. Opinnäytetyömme kautta

olemme päässeet syventämään omaa tietämystämme jo meille itsellemmekin tutusta aiheesta. Tietämyksemme aiheesta on lisääntynyt, ja se on avannut silmiä, miten Eteva kuntayhtymän eri toimipisteissä ja tehtävissä työskentelevät työntekijät kokevat asiakkaan osallisuuden toteutuvan sekä millaisia ajatuksia heillä on asiakkaiden osallisuuden edistämisestä.

Opinnäytetyön aihe oli haastateltavistamme ajankohtainen ja mielenkiintoinen, mikä lisäsi omaakin innostusta tutkia asiaa. On ollut ilo huomata, että kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuus on tällä hetkellä niin Etevassa kuin valtakunnallisesti pinnalla. Opinnäytetyötämme tehdessä meidän tietomme on vahvistunut siitä, että tällä hetkellä on valtakunnallisesti työn alla samanaikaisesti monia asiakkaiden yhdenvartaista asemaa ja osallisuutta edistäviä hankkeita ja uudistuksia. Johdannon alussa esiin tuomamme uuden vammaispalvelulain kehittäminen, joka tulisi yhdistämään nykyisen kehitysvammalain ja vammaispalvelulain esitys raukesi eduskuntakauden päätyttyä. (STM 2121a.) Eikä Vammaispalvelulain uudistuminen ole tällä hetkellä eduskunnassa vireillä (Eduskunta 2021). Tästä huolimatta kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden edistäminen jatkuu muun muassa Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeella (STM 2021b).

Uskomme, että asiakkaan osallisuus omassa elämässään tulee lisääntymään entisestään lähivuosien aikana. Se pohjatyö, mitä tähän saakka on tehty yksilökeskeisen elämänsuunnittelun sekä itsemääräämisen vahvistamisen pohjalta, on hyvä lähtökohta lähteä kehittämään vielä parempaan asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisempiä palvelukokonaisuuksia muun muassa henkilökohtaisen budjetoinnin kautta. On tärkeää huomioida, että asiakas on oman elämänsä keskiössä ja tämä muistettaisiin jokaisessa asiakasprosessinvaiheessa.

Ehdotamme jatkossa tutkittavaksi, Silta omannäköiseen elämään -hankkeen tuomien kokemusten ja tulosten pohjalta henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuuksia asiakkaiden osallisuutta tukeviksi menetelmiksi ja päätöksen teossa asiakasprosessissa. Hankkeen tärkeänä yhteistyökumppanina toimivat itse asiakkaat, joten hankkeen kautta on mahdollisuus saada arvokasta tietoa, jotka pohjautuvat asiakkaiden omiin kokemuksiin.

Tällä hetkellä sosiaaliohjaajan alueet jakautuvat kuntakohtaisesti. Ehdotamme jatkossa tutkittavaksi, miten Etevan sosiaaliohjaajan rooli voisi olla enemmän yksikkökohtainen. Tällöin sosiaaliohjaaja voisi olla enemmän osana asiakkaan arkea, vaikka hoitaisi useamman kunnan alueelta tulevia asiakkaita. Yleisellä tasolla katsottuna kuntien väliset toimintatavat saattavat poiketa toisistaan, mutta palvelujärjestelmä ja asiakasprosessi on kuitenkin lainsäädännön kautta yhteneväinen ja sosiaalialan ammattilaiselle toimintavoiltaan tuttua.

Lähteet

Painetut

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10.painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. 1. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2014. Tutki ja kirjoita. 19.painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki: Sanoma Pro.

Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro.

Mäkinen, P., Raatinen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2019. Ammattina sosionomi. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Seppälä, H. & Vehmanen, M. 2017. Erilaiset eväät: Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Ahlstén, M (toim.) Leinonen, E. Palokari, S. Puhakka, A. Rajalahti, A. 2014. Tiedän mitä tahdon! Kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilusta vammaispalveluissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto. Tampere: Kehitysvammaisten Palvelusäätiö. Viitattu 23.1.2020.

https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/tiedan_mita_tahdon_loppuraportti_nayttoresoluutio.pdf

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987.

Viitattu 29.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>

Dean, E., Fisher, K., Shogren, K. & Wehmeyer, M. 2016. Participation and Intellectual

Disability: A Review of the Literature. Viitattu 21.1.2021. [https://search-proquest-](https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/docview/1846294767?pq-origsite=primo)

[com.nelli.laurea.fi/docview/1846294767?pq-origsite=primo](https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/docview/1846294767?pq-origsite=primo)

Eduskunta. Vammaislainsäädännön uudistus. Viitattu 24.1.2021.

https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LAT/Sivut/vammaislainsaadannon-uudistus.aspx

Eteva a. Viitattu: 20.1.2021. <https://www.eteva.fi/palvelut/>

Eteva b. Viitattu:20.1.2021 [Tietoa Etevasta - Eteva](#)

Eteva c. Henkilökohtaisen budjetoinnin hanke alkaa Etevassa. Viitattu 19.1.2021.

<https://www.eteva.fi/ajankohtaista/projektit-ja-hankkeet/2020/10/henkilokohtaisen-budjetoinnin-hanke-alkaa-etevassa/>

Eteva d. Asiantuntijapalvelut. Viitattu 21.1.2021.

<https://www.eteva.fi/palvelut/asiantuntijapalvelut/>

HE 96/2015 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 21.1.2021.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_96+2015.aspx

Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N. & Ronimus, H. 2019. Osallisuus

vammaissosiaalityössä on yhteistyötä - asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopiston

yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä. Rovaniemi.

Viitattu:23.9.2020.

[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.p](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hinttaniemi, T. 2017. Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

palvelusuunnittelussa. Viitattu:1.9.2020.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147934/Hinttaniemi_%20Terhi%20.pdf?sequ](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147934/Hinttaniemi_%20Terhi%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.

E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Acta Universitatis Lapponiensis 283. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. Viitattu:24.9.2020.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%c3%b6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977. Viitattu 20.9.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 20.9.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Viitattu 20.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Lauri, H. 2019. Oman elämänsä sankariko? Kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, Sosiaalityö.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63673/Pro%20gradu%20-tutkielma_Heidi_Lauri.pdf?sequence=1

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 20.9.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 20.9.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

STM a. Vammaispalvelujen lainsäädännön uudistaminen. Viitattu 24.1.2021.
<https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

STM b. Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke 2020-2021. Viitattu 21.1.2021. <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM034:00/2020>

Shogren, K., Wehmeyer, M., Lassmann, H. & Forber-Pratt, A. 2017. Supported Decision Making: A Synthesis of the Literature across Intellectual Disability, Mental Health, and Aging. Viitattu 22.1.2021. <https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/docview/1900043396?pq-origsite=primo>

THL a. Vammaispalveluiden käsikirja. Asiakasprosessi. Viitattu 24.8.2020.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi>

THL b. Vammaispalveluiden käsikirja. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Viitattu 6.9.2020.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen>

Vernerri. 2017. Yksilökeskeinen työote. Viitattu: 29.8.2020.
<https://vernerri.net/yleis/yksilokeskeinen-tyoote>

Vernerri. 2020. Mitä kehitysvammaisuus on? Viitattu: 3.9.2020. <https://vernerri.net/yleis/mita-kehitysvammaisuus-on>

Weckström, J. 2011. Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalveluiden järjestämisessä. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto, Sosiaalityöiden laitos. Helsinki. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=7b197bef-d503-4a5f-b362-dc4780b85255>

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 20.9.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027>

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki aineiston analyysistä	24
---	----

Liitteet

Liite 1: Saatekirje	51
Liite 2: Haastattelurunko.....	52

Liite 1: Saatekirje

Hei!

Haluamme kiittää siitä, että saamme haastatella sinua opinnäytetyötämme varten. Opinnäytetyömme on osa sosionomiopintojamme Laurea Ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyömme aiheena on kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden edistäminen asiakasprosessissa työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena on kuvata työntekijöiden kokemuksia, miten kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyömme tulosten perusteella Eteva voi kehittää toimintaansa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta.

Haluaisimme kuulla ajatuksiasi siitä, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasprosessin erivaiheissa sinun näkökulmastasi. Haastattelemme opinnäytetyötämme varten sosiaalihojaajia, vastaavia ohjaajia ja ohjaajia. Tarkoituksena on saada mahdollisimman laaja kuva eri ammattilaisten näkemysten kautta asiakkaiden osallisuudesta. Opinnäytetyössä ei tulla julkaisemaan mitään arkaluontoisia tietoja, eikä henkilöllisyytenne tulee siitä ilmi. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Teemoja, joista haluaisimme keskustella haastattelussa: osallisuus, työtehtäväsi ja rooli asiakasprosessissa, yhteistyö asiakasprosessissa, kehittämisideat

Haastattelutilanteen ei tarvitse olla vakava tai virallinen, vaan voimme vapaamuotoisesti jutella näistä teemoista. Toivomme kuitenkin, että saisimme nauhoittaa haastattelun. Haastattelujen yhteenveto on helpompaa, kun voimme kuunnella ja litteroida haastattelua myöhemmin. Haastattelumateriaali jää ainoastaan meidän käyttöömmä, ja tuhoamme sen heti opinnäytetyömme valmistuttua.

Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua maaliskuussa 2021 ja se julkaistaan ammattikorkeakoulujen Theseus -opinnäytetyötietokannassa, mistä se on vapaasti luettavissa. Mikäli teillä herää kysyttävää opinnäytetyöhömmä liittyen jo ennen kuin tapaamme, voitte olla meihin yhteydessä sähköpostitse. Vastaamme mielellämme kaikkiin kysymyksiin. Jutellaan lisää viimeistään sitten kun nähdään! Terveisin, Johanna Hänninen ja Liisa Keinänen johanna.hanninen@eteva.fi, liisa.keinanen@eteva.fi

Liite 2: Haastattelurunko

Haastattelu

Taustatiedot:

Nimi:

Ammatti ja työtehtävä:

Mitä työtehtäviisi kuuluu?

Teema1 Osallisuus

Mitä osallisuus tarkoittaa mielestäsi?

Mikä edistää asiakkaan osallisuutta?

Mikä estää asiakkaan osallisuutta?

Miten asiakas osallistuu?

Miten voit tukea osallisuutta?

Miten käytetyt menetelmät tukevat asiakkaan osallisuutta?

Miten asiakas osallisuutta voitaisiin lisätä asiakasprosessin erivaiheissa?

Teema2 Työtehtävä ja rooli asiakasprosessissa

Mikä on roolisi asiakasprosessissa?

Miten roolisi näkyy asiakasprosessissa?

Miten pystyt omassa työtehtävässäsi ottamaan asiakkaan mukaan päätöksen tekoon?

Missä vaiheessa asiakasprosessissa asiakkaan osallisuuden tukeminen olisi tärkeintä?

Miksi tukeminen on tärkeää juuri tässä vaiheessa?

Teema3 Yhteistyö

Kenen kanssa teet yhteistyötä asiakastyön osalta?

Miten yhteistyö toimii?

Millaiset roolit eri toimijoilla on tällä hetkellä mielestäsi?

Ketkä voisi toimia apuna, jotta asiakkaan osallisuus voitaisiin tehdä näkyvämmäksi?

Teema 4 Kehittämisasiat

Miten yhteistyötä voisi kehittää asiakkaiden parhaaksi?

Millä keinoilla asiakkaan osallistaminen olisi parempaa?

Minkälaisia kehittämisen tarpeita näet yhteistyössä asiakkaiden, ohjaajien ja sosiaaliohjaajien välillä?

Minkälaisia mahdollisuuksia näet yhteistyössä asiakkaiden, ohjaajien ja sosiaaliohjaajien välillä?