



Prosessikuvaus kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnasta - Case Päivälehto

Henni Tervala

Mari Etelämäki

2021 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Työ- ja päivätoiminnan prosessikuvaus: Case Päivälehto

Henni Tervala & Mari Etelämäki

Sosionomi

Opinnäytetyö

Tammikuu 2021

Henni Tervala & Mari Etelämäki

Työ- ja päivätoiminnan prosessikuvaus: Case Päivälehto

Vuosi 2021 Sivumäärä 26

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda prosessikuvaus Esperi Care Päivälehdon päivätoimintayksikölle. Prosessikuvauksen tavoitteena oli kuvata päivätoimintaprosessin keskeiset vaiheet sekä määritellä prosessiin liittyvät vastuut ja prosessin kannalta kriittiset suorituskykytekijät. Prosessikuvauksen tarkoituksena oli jatkossa auttaa päivätoimintayksikköä prosessin hallinnassa, arvioinnissa ja parantamisessa. Lisäksi prosessikuvaus helpottaa ja selkiyttää päivätoimintaprosessin tarkastelua ja ymmärtämistä.

Tietoperusta opinnäytetyöhömmä muodostettiin kehitysvammaisten päivätoiminnasta sekä prosessikuvauksesta. Kehitysvammaisten päivätoiminnan kohdalla perehdyttiin sen myöntämisperusteisiin ja lakeihin, tarkoitukseen sekä järjestämisvastuuseen ja palvelujärjestelmään. Prosessikuvausta käsittelevässä teoriapohjassa perehdyttiin prosessikuvauksen rakentamiseen ja sisältöön sekä prosessikuvauksen hyötyihin.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Prosessikuvausta työstettiin yhdessä toimeksiantajan työryhmän kanssa yhteiskehittämisen menetelmällä sekä hyödyntämällä yrityksessä jo valmiina olevia kirjallisia materiaaleja päivätoiminnasta.

Tuotoksen arviointia tehtiin koko opinnäytetyö projektin ajan ja päivätoiminnan työntekijät olivat mukana kehittämässä prosessikuvausta. Tuotoksen rakentamisvaiheessa toimeksiantajayrityksellä oli mahdollisuus vaikuttaa lopputulokseen koko opinnäytetyöprosessin ajan tavoitteiden ja palautteen avulla.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi valmis prosessikuvaus Esperi Care Päivälehdon päivätoiminnasta. Prosessikuvaus sisältää itse prosessikuvauksen sekä kuvallisen prosessikaavion. Prosessikuvauksen sisältö on kuvaus tämänhetkisestä tilanteesta ja se on muokattavissa yrityksessä tulevaisuudessa tapahtuvan kehittämisen ja muutosten mukaan.

Asiasanat: Prosessikuvaus, prosessikaavio, vammaispalvelulaki, päivätoiminta,

Henni Tervala & Mari Etelämäki

A process description for work and day activities: Case Päivälehto

Year 2021

Pages

26

The purpose of this thesis was to create a process description for the day activity unit Esperi Care Päivälehto. The goal of the process description was to define the main stages and the various responsibilities included in the day activity process as well as the critical factors determining the performance of the process. The aim was to provide a process description for the unit to utilize in the future as a process management, review and improvement tool. Additionally, the process description will make it easier to understand and examine the overall functioning of the day activity process.

The theoretical framework for this thesis was formed both from the day activities provided for persons with disabilities as well as the existing theoretical knowledge about process description. Regarding the day activities for persons with disabilities, the writers got acquainted with the general guidelines and considerations, legislation, purpose and responsibilities to organize such services. In the theoretical base for the process description, the focus was around creation, contents and benefits of a process description.

The empirical study was conducted functionally in cooperation with the client organization using both co-creation methodology and utilizing the existing literature at hand in the collaborating organization.

Throughout the entire process, the employees in the day activity unit were involved in the development of the process description and continuous evaluation of the work. The client organization was included in the work throughout the process, from defining goals to submitting feedback.

The main outcome of this thesis was a completed process description about the day activities in Esperi Care Päivälehto. The process description includes both a written description and a process chart. The process description reflects the current state of the process and is malleable according to the development and changes happening in the organization in the future.

Keywords: Process description, process chart, legislation on services for persons with disabilities, day activity

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	8
2.1	Prosessikuvauksen hyödyt	9
2.2	Arviointisuunnitelma	9
3	Toimeksiantaja Esperi Care Päivälehto	10
4	Opinnäytetyön tietoperusta	11
4.1	Kehitysvammaisten päivätoiminta.....	11
4.2	Palvelujärjestelmä	12
4.3	Prosessikuvaus	13
4.4	Prosessikuvauksen rakentaminen	16
5	Opinnäytetyön toteutus.....	17
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	21
5.2	Haastattelut ja yhteiskehittäminen	22
5.3	Luotettavuus ja eettisyys.....	23
6	Opinnäytetyön arviointi.....	24
6.1	Toimeksiantajan palaute	26
	Lähteet	28

1 Johdanto

Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta tukee vammaisen henkilön itsenäistä elämässä suoriutumista sekä edistää osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Palvelun järjestäminen on kunnan vastuulla ja vammaispalvelulain lisäksi päivätoimintaa voidaan myöntää myös kehitysvamma- tai sosiaalihuoltolain perusteella. (THL 2019.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Esperi Care Päivälehdon päivätoiminnan prosessia, asiakkaan aloittamisesta päivätoiminnassa siihen asti, kun asiakkuus päättyy. Opinnäytetyömme on toiminnallinen ja tarve produktin eli prosessikuvauksen tekemiselle on lähtenyt työnantajalta. Tarve prosessikuvaukselle nousi esiin Labquality Oy:n tekemän ulkoisen auditoinnin yhteydessä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajayritykselle sellaisenaan käytettävissä oleva prosessikuvaus ja prosessikaavio, jota voidaan hyödyntää jatkossa perehdytyksessä sekä työn kehittämässä.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui prosessikuvaus päivätoiminnasta, koska aihe kiinnosti molempia opinnäytetyöntekijöitä ja sen koettiin olevan hyödyksi opintojen ja oppimisen kannalta. Toinen opinnäytetyöntekijöistä työskentelee toimeksiantajayrityksessä ja myös toisella tekijöistä on kokemusta päivätoimintatyöskentelystä toisella työnantajalla. Aiheen koettiin hyödyntävän molempien ammatillista kasvua sekä auttavan tulevaisuudessa sosiaalialan esimies- ja asiantuntijatehtävissä.

Prosessit ovat organisaatioiden vaatimuksenmukaista ja tavoitteellista toimintaa. Pitkän aikavälin strateginen prosessi määrittää organisaation mission eli yrityksen toiminta-ajatuksen ja vision tahdotusta tulevaisuudesta sekä strategian, jonka avulla organisaatio menee kohti visiota. Strateginen prosessi toteuttaa lisäksi strategiaa ydin ja tukiprosessin. Prosessissa on kyse tapahtuma-aikavälistä, jonka aikana tapahtuu toimia ja asiantuntijatyötä, jotka vaikuttavat lopulliseen tulokseen eli siihen mitä asiakas saa. (Lecklin 2006, 123; Karimaa 2002, 10.) Lyhyesti voidaan sanoa, että prosessi on resursseihin liittyvä toimintasarja, joka muuttaa panokset tuotoksiksi (Karimaa 2002, 41).

Prosessikuvauksessa täsmennetään prosessin sisältö. Siinä kuvataan prosessin keskeiset vaiheet ja niiden väliset yhteydet. Lisäksi määritellään prosessin vaiheisiin liittyvät vastuut ja prosessin kannalta kriittiset suorituskykytekijät. Prosessien kuvauksia hyödynnetään prosessien hallinnassa, arvioinnissa, parantamisessa sekä niitä voidaan käyttää henkilöstö-, materiaali, tieto- ja taloushallinnon apuvälineinä. (Virtanen & Wennberg 2005, 121-122.)

Työ on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä ja toiminnallisen osuuden tiedonkeruu on tehty toimeksiantajayrityksessä. Prosessikuvausta on alkuvaiheessa työstetty itsenäisesti

hyödyntäen toimeksiantajan jo olemassa olevia materiaaleja sekä toisen opinnäytetyöntekijän työsuhteen aikana kertynyttä tietoutta. Alustavan prosessikuvauspuheen teon jälkeen kuvausta on työstetty eteenpäin asiantuntijoiden eli päivätoiminnan työntekijöiden kanssa. Yhteiskehittämisen menetelmää käytettiin menetelmänä yhteistyötahon kanssa prosessikuvausta ja prosessikarttaa luodessa ja tuolloin myös yhteistyö työnantajatahon kanssa on ollut erittäin tiivistä. Prosessikuvaus rajataan toimeksiantajan toiveiden mukaisesti.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda prosessikuvaus *Esperi Care Päivälehdön* päivätoimintayksikölle. Prosessikuvauksen pohjalta voidaan jatkossa kehittää ja arvioida toimintaa. Jatkokokehittäminen ei ole tämän opinnäytetyön raameissa, vaan nyt toteutettavalla prosessikuvauksella kuvataan päivätoimintayksikön tämänhetkinen tila. Prosessikuvauksen tarkoitus on olla kehittämisen ja toiminnan arvioinnin tukena. Työnantajatahon kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta voidaankin todeta, että kehittäminen tulee jatkumaan tässä opinnäytetyössä luodun prosessikuvauksen avulla jatkossa heidän toimestaan.

Opinnäytetyön toimeksiantajalta puuttui prosessikuvaus päivätoiminnan toiminnasta kokonaan. Tarve prosessikuvaukselle nousi esiin *Labquality Oy:n* tekemän ulkoisen auditoinnin yhteydessä. *Labquality Oy* tuottaa auditointi- ja sertifiointipalveluita sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Päivälehdolle tehty ulkoinen auditointi liittyi yksikölle haettuun ISO 9001 sertifiointiin. ISO 9001 -sertifiointi on laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen työkalu. Yritykselle myönnetty sertifikaatti osoittaa, että organisaation toiminta on laadukasta, ja että se tavoittelee korkeaa asiakastyytyväisyyttä. (*Labquality 2020.*) Päivälehdon yksikölle on myönnetty kyseinen sertifikaatti, mutta kehittämiskohteissa oli tuotu esille tarve tälle päivätoiminnan prosessikuvaukselle.

Auditointi on tärkeä osa johtajuutta ja ymmärrystä siitä, miten yksiköt voivat ja onko työntekijöille tarvittavat työvälineet hallussa. Olemassa on laatusertifikaatteja, jotka koetaan hyväksi sen vuoksi, että tämä lisää laaduntarkkailua. Käytännössä auditoinneilla tarkastetaan sitä, onko toiminta täyttänyt asetetut vaatimukset. Auditoinnit pyritään tekemään mahdollisimman yksinkertaisiksi, niin että pysytään helposti toteamaan, onko asia tehty tai käsitelty. Vastausten perusteella tehdään yhteenvetona poikkeamalista, jonka asiat tulee korjata seuraavaan auditointiin mennessä, tai mikä aikataulu kuhunkin poikkeamaan onkaan asetettu. (*Laamanen 2003, 110-111.*)

Prosessikuvauksella halutaan hioa nykytilaa tai luoda tulevaisuutta (*Pitkänen 2010, 98*). Päivälehdossa tarve prosessikuvaukselle tuli laadunseurannan yhteydessä. Prosessikuvauksen luomisen uskotaan tuovan lisää ymmärrystä työyhteisöön sille, mikä on päivätoiminnan tarkoitus,

mutta sen lisäksi sillä haluttiin saada kuvattua päivätoimintayksikön nykytilannetta. Jatkossa sitä voidaan käyttää myös kehittämiseen.

Prosessikuvaus haluttiin asiakkuuden aloituksesta siihen, kun asiakas päättää päivätoiminnan. Opinnäytetyön tuotos eli prosessikuvaus on kuvaus päivätoimintayksikön toiminnasta sekä siihen liittyvistä tehtävistä ja rooleista. Päivätoiminnan prosessikuvauksessa kuvataan vaiheet päivätoiminnan asiakkuuden aloituksesta sen päättymiseen sekä siinä välissä tapahtuvista toiminnoista, jotka kuuluvat päivätoiminnan prosessiin. Roolit ja vastuut toimintojen välissä selkeyttävät sitä, miten prosessin sisällä olevat toiminnot tapahtuvat.

Työnantajatahon toiveesta sekä opinnäytetyöprojektin aikana tehtyjen havaintojen perusteella prosessikuvaus rajattiin *Esperi Care Päivälehdön* toimintaan, eli organisaation sisällä tapahtuviin toimintoihin. Kunnan asiakkuuden aloitus ja kunnan sosiaalityön toimintaa haluttiin rajata minimiin. Prosessikuvaukseen haluttiin vain se, mitä tapahtuu käytännössä konkreettisesti *Päivälehdön* päivätoimintayksikön sisällä. Asiakkaalla on kuitenkin asiakkuus kunnan sosiaalitoimeen sekä *Päivälehtoon* ja se haluttiin prosessikuvauksessa näkyvän. Lisäksi päivätoiminnan asiakkaita on kaksi; palvelun ostaja eli kunta sekä palvelun käyttäjä eli kuntalainen, joka käy päivätoiminnassa. Tämä on otettu huomioon prosessikuvauksen luomisessa.

2.1 Prosessikuvauksen hyödyt

Laadulla yrityksen sisällä puhutaan yleisesti ottaen arvoista ja siitä lähtökohdasta, mikä ei muutu, vaikka muuten maailma ja toiminnot muuttuisivatkin. Edellä mainittu on lähtökohta kaikelle eli se miksi toimintaa ylipäätänsä harjoitetaan. (Lecklin 2006, 35.) Laatu ja sen kehittäminen on osa tätä päivää. Laadukkaita ja tuloksellisia palveluita arvostetaan ja jopa vaaditaan. Auditoinnissa ilmi tullut puutos prosessikuvauksesta on osa tätä laadunvarmistusta organisaation sisällä. Tässä opinnäytetyössä luodaan prosessikuvaus päivätoiminnasta ja tätä prosessikuvausta voidaan jatkossa yksikössä käyttää laadunseurannassa ja kehittämisessä.

Prosessikuvausta voidaan hyödyntää myös perehdytyksessä. Kun työntekijä ymmärtää koko prosessin, on hänen helpompi hahmottaa pieniä osio kokonaisuudesta. Perehdytys vaikuttaa tuottavuuteen, tehokkuuteen, työssä jaksamiseen sekä tyytyväisyyteen mutta myös sitoutumiseen työpaikalle (Eklund 2018, 31-34). Perehdytyksestä ja sen tärkeydestä puhutaan entistä enemmän koko ajan varsinkin sosiaali- ja terveydenalan yksiköissä. Perehdytystä kehitetään jatkuvasti ja tätä prosessikuvausta onkin jatkossa tarkoitus käyttää apuna toimeksiantajayrityksen perehdytyksessä ja sen kehittämisessä.

2.2 Arviointisuunnitelma

Opinnäytetyötä alkuvaiheessa on tehty arviointisuunnitelma, jonka avulla on tarkoitus arvioida valmista opinnäytetyötä, opinnäytetyön tuotosta sekä opinnäytetyöprosessia.

Arvioinnissa keskitytään siihen, miten työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa on onnistuttu. Tavoitteiksi on määritelty toimeksiantajan toiveiden mukainen ja heille käyttökelpoinen prosessikuvaus, aihepiirin ja työn tarkoituksen selkeä kuvaus sekä asianmukainen tietoperusta.

Arvioinnissa kirjoitetaan oma arvio työstä ja lopputuloksesta sekä kerätään työnantajalta valmiista prosessikuvauksesta palautetta. Palautetta ja kommentteja on tarkoitus kerätä työnantajalta jo prosessikuvauksen työstämisvaiheessa. Työnantajalta halutaan palautetta lisäksi yhteistyöstä ja vaikuttamismahdollisuuksista opinnäytetyöprosessin ajan.

Arvioinnissa keskitytään kriittisesti katsomaan missä on onnistuttu, ja mikä ei ole mennyt suunnitellusti. Arvioinnin ytimessä ovat produktin idea, tavoitteiden saavuttaminen sekä tuotoksen arvioitu toimivuus kohderyhmän näkökulmasta.

3 Toimeksiantaja Esperi Care Päivälehto

Esperi Care Oy:n omistama Esperi palvelukeskus Päivälehto sijaitsee Hartolassa ja tarjoaa työ- ja päivätoiminnan lisäksi asumispalveluita, tilapäishoitoa sekä avohuoltoa kehitysvammaisille ja vajaakuntoisille henkilöille. Palvelukeskus Päivälehto on aloittanut toimintansa vuonna 2005 ja Esperi-konserniin yritys liittyi vuonna 2014. (Esperi 2020b.)

Esperi Care Päivälehto on koti kehitysvammaisille ja se tarjoaa ympärivuorokautista kodinhoitopalvelua, hoitoa ja kuntoutusta. Päivälehdossa järjestetään monipuolista virike- ja harrastustoimintaa. Esperi Koti Päivälehto käsittää palvelukoti Toivolan ja palvelukoti Onnelan, jotka tarjoavat ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua. Onnelassa on seitsemäntoista ja Toivolassa yhdeksän asukaspaikkaa. Palvelukoti Onnela tarjoaa lisäksi tilapäishoitoa, joka mahdollistaa muun muassa omaishoitajien lomapäivien pidon. Lisäksi Päivälehdon palveluiden piiriin kuuluu tukiasunnoissa asuvia asiakkaita, joille tarjotaan palveluita jokaisen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. (Esperi 2020b.)

Päivälehdon palvelutarjontaan kuuluu lisäksi päivätoiminnan palvelut. Palvelukeskuksessa päivätoimintaa harjoittavat toimintakeskus Kimara sekä liikkuva päivätoiminta. Nämä tarjoavat päivätoimintaa aikuisille kehitysvammaisille. Päivätoiminnan piirissä on tällä hetkellä noin kaksikymmentä asiakasta. Toimintakeskus Kimara sijaitsee palvelukoti Onnelan alakerrassa omissa tiloissaan, jossa toimintakeskuksen asiakkaat käyvät päivätoiminnassa. Liikkuvaa päivätoimintaa taas toteutetaan palvelukodeissa asukkaiden luona. Kimarassa päivätoiminta on ryhmämuotoista ja liikkuva päivätoiminta tarjoaa yksilöllisempää ohjausta tai pienryhmätoimintaa henkilöille, jotka eivät kehitysvamman vuoksi hyödy ryhmätyöskentelystä. (Esperi 2020b.)

4 Opinnäytetyön tietoperusta

Tietoperustaan on etsitty tietoa kehitysvammaisten päivätoiminnasta, palvelujärjestelmästä sekä prosessikuvauksesta. Prosessin ja prosessikuvauksen ymmärtäminen teorian kautta sekä päivätoiminnan lainsäädännöllinen pohja, tavoitteet ja edellytykset ovat aiheita, joihin on syvennytty ennen opinnäytetyön toiminnallisen osuuden aloittamista.

4.1 Kehitysvammaisten päivätoiminta

Vammaiselle henkilölle tarkoitettu päivätoiminta on lakisääteistä ja järjestämisvastuu on kunnalla. Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentti sanoo, että kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle päivätoimintaa. Päivätoiminnan järjestämiseen kunnalla on erityinen määräraha riippumaton järjestämisvastuu, mutta päivätoiminnan määrän osalta kunnalla on säännöksen sanamuodon mukaan harkintavaltaa. Päivätoiminnan järjestäminen määritellään vaikeavammaiselle henkilölle tehdystä palvelusuunnitelmassa. Palvelusuunnitelmassa määritellään myös se, miten ja missä sekä missä laajuudessa päivätoimintaa järjestetään. Päivätoimintaa tulee järjestää viitenä päivänä viikossa tai joissain tapauksissa tätä harvemmin, mikäli vammaisen henkilön katsotaan pystyvän osallistumaan toimintaan vain osa-aikaisesti. (Räty 2017, 368 - 370.)

Työtoimintaa voidaan järjestää sosiaalihuoltolain 27 e §:n mukaan ja se sisältää toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työnkaltaista toimintaa. Henkilölle voidaan järjestää myös työtoimintaa sosiaalihuoltolain perusteella sekä samalla päivätoimintaa. Tämä määräytyy henkilön yksilöllisten toimintaedellytysten mukaan. (Räty 2017, 369.)

Sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta on ensisijaista vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan nähden. Siten ensisijaisesti henkilölle järjestetään sosiaalihuoltolain mukaista työtoimintaa, mutta mikäli henkilöllä ei ole vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi mahdollisuuksia osallistua työtoimintaan, järjestetään henkilölle vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa. Päivätoimintaa järjestetään ensisijaisesti vammaispalvelulain mukaan ja toissijaisena kehitysvammalain mukaan. (THL 2019.)

Vammaispalvelulain (3.4.1987/380) 8 b §:ssä määritellään päivätoiminnan kohdalla vaikeavammaiseksi työkyvytön henkilö joka,

“ei vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ole edellytyksiä osallistua vanhan sosiaalihuoltolain 710/1982 27 e §:ssä tarkoitettuun työtoimintaan” ja

“jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin.”

Kehitysvammalain perusteella järjestettävä päivätoiminta on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan. Kehitysvammalaki mahdollistaa päivätoiminnan myös niille kehitysvammaisille henkilöille, jotka eivät ole vaikeavammaisia. (THL 2019.)

Päivätoimintaa voidaan järjestää myös uuden sosiaalihoitolain 1301/2014 perusteella osana sosiaalista kuntoutusta. Tähän sisältyy arvio siitä, onko palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä todettu yksilöllinen tarve ja asiakkaan etu syinä järjestää päivätoimintaa sosiaalihoitolain perusteella. Sosiaalihoitolain pykälässä 17 säädetään sosiaalisesta kuntoutuksesta, jonka mukaan sosiaalinen kuntoutus on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen avulla toteutettavaa tehostetua tukea. Sosiaalinen kuntoutus pyrkii vahvistamaan sosiaalista toimintakykyä, torjumaan syrjäytymistä sekä edistämään osallisuutta. (THL 2019.)

Päivätoiminnan tavoitteena on vahvistaa kehitysvammaisen taitoja, joiden avulla henkilö voi selviytyä mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päivätoiminta edesauttaa vaikeavammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta sekä voi edesauttaa henkilöä siirtymään työtoimintaan ja sitä kautta työelämään. Päivätoiminta voi olla käytännössä esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä sekä luovaa toimintaa ja sosiaalisten taitojen harjoittelua. (Räty 2017, 368 - 369.)

Päivätoiminnan avulla pyritään edistämään sosiaalista vuorovaikutusta, joka parantaa elämänlaatua ja ennaltaehkäisee psyykkisiä vaikeuksia. Päivätoiminnan tarkoituksena on lisätä vammaisten henkilöiden kontakteja asunnon ulkopuolella, mutta päivätoimintaa voidaan järjestää myös henkilön kotona, jos liikkuminen on vaikeaa tai kotona järjestettävä päivätoiminta on muuten tarkoituksenmukaista. (THL 2019.)

4.2 Palvelujärjestelmä

Suomessa sosiaali- ja terveystoimi on laaja-alaista ja se on erilaista eri kuntien sisällä. 1960-luvulta alkaen on rakennettu Suomessa sosiaali- ja terveystoimintaa ja niiden sisältöä (Stenvall & Virtanen 2012, 11). Tärkeiksi laatutekijöiksi sosiaali- ja terveyden huollon kentällä koe-taan laki potilaan oikeuksista ja laki sosiaalihoitolain asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Valvonta on jatkuvaa ja odotukset laadusta on korkeat. Turvallisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä on ensisijaisia asioita, mitä tarkastellaan, kun puhutaan laadusta. (Laaksonen, Laitinen & Hiilamo 2020, 80.)

Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentti sanoo, että kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle päivätoimintaa. Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan on huolehdittava myös siitä, että päivätoiminta on sellaista mitä kyseinen ihminen tarvitsee, eli että se on räätälöity juuri hänen tarpeiltaan sopivaksi. Yksilöllinen tuen tarve on huomioitava. Kunnan on selvitettävä avun tarve ja tehtävä palvelutarvearvio. Kunnilla on mahdollisuus järjestää palvelu omana

toimintana, tai ostaa palvelu kuntayhtymiltä tai muilta palveluntarjoajilta. Yksityiset toimijat täydentävät kunnallisia palveluita. (THL 2020.)

Sosiaali- ja terveystalvueluita valvoo lupa- ja valvonta virasto Valvira, joka toimii sosiaali- ja terveystministeriön keskusvirastona. Valvira on valtakunnallinen lupaviranomainen sekä valvojana toimiva keskus, joka esimerkiksi laillistaa ammattihenkilöiden ammattioikeudet. Valvira valvoo sekä kunnallisia, että yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Kokonaisuutena sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta koostuu palveluita ja henkilöstöä koskevasta lainsäädännöstä, laatusuosituksista sekä strategioista. Organisaatiot itse sitten määrittelevät omia toimintatapojaan näiden pohjalta ja laativat omavalvontasuunnitelmansa. (Laaksonen, Laitinen & Hillamo 2020, 106-108.)

4.3 Prosessikuvaus

Prosessi on eri tilanteissa eri tavalla määriteltävissä oleva asia ja voi olla vaikea määrittellä mitä se kussakin yhteydessä käytännössä tarkoittaa. Prosessi yritystoiminnassa kuitenkin tarkoittaa tapahtuma-aikaväliä, jonka aikana tapahtuu toimia ja asiantuntijatyötä, jotka vaikuttavat lopulliseen tulokseen eli siihen mitä asiakas saa. Prosessin on sarja toisiinsa liittyviä tai vuorovaikutteisia toimintoja, jotka muuttavat panokset tuotoksiksi. (Lecklin 2006, 123; Laine & Lecklin 2009, 40.)

Prosessit ovat organisaatioiden vaatimuksenmukaista ja tavoitteellista toimintaa. Pitkän aikavälin strateginen prosessi määrittää organisaation mission eli yrityksen toiminta-ajatuksen, vision tahdotusta tulevaisuudesta sekä strategian, jonka avulla organisaatio menee kohti visiota. (Karimaa 2002, 10.)

Prosessin ymmärtäminen voi olla haastavaa. Mistä prosessi alkaa ja mihin se loppuu, pitää alussa jo määrittellä. Prosessin rajaaminen on myös erittäin tärkeä osa, kun lähdetään tunnistamaan prosessia. Prosessin tulee alkaa asiakkaasta ja päättyä asiakkaaseen. Toinen periaate prosessin rajauksessa on se, että prosessi alkaa suunnittelusta ja päättyy arviointiin. (Laamanen 2003, 52-53.) Päivälehdön prosessikuvausta työstettäessä aloitettiin kaiken perustasta eli siitä, kuka on asiakas ja mitä hän haluaa palvelulta. Kaikki mitä asiakkuuden aloituksen ja lopetuksen välissä tapahtuu, on kuvattava prosessikuvauksessa mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi.

Prosessilla on yleisesti ottaen tarkoitus käsittää jotain kokonaisuutta. Tavaroiden tuotantoprosessi on selkeämpi ymmärtää ja kuvata, kuin palveluprosessi, sillä palveluissa on aina mukana asiakas, joka mielialojensa mukaan voi muuttaa prosessin kulkua hetkessä. (Laamanen 2003, 20-21.) Palveluprosessin kuvaamisessa koettiin haasteita, sillä tämän päivätoiminnan kaltaisessa palvelussa on muuttujia eikä kaikkea voi ennakoita. Asiakkaan kanssa työskennellessä päivittäisissä arjen tapahtumissa on muutokset mahdollisia ja jopa todennäköisiä.

Muutosten ja yllättävien tilanteiden kohdalla suunniteltua täytyy olla valmis muuttamaan ja soveltamaan.

Prosessiajattelu on aina asiakaslähtöistä, kokonaisuus lähtee liikkeelle asiakkaasta ja siitä mitä hän toivoo. Tämän jälkeen mietitään prosessin kulku ja se, miten se pystyttäisiin toteuttamaan parhaiten. Lisäksi tärkeää on miettiä millaista tuotetta ja palvelua tämä asiakas tarvitsee ja kuka sen pystyy toteuttamaan ja toimittamaan. (Laamanen 2003, 21.)



Kuva 1. Prosessiajattelu (Laamanen 2003, 21)

Tärkeimpiä osioita, joita tulee prosessista vastuussa olevan toimihenkilön hallita ovat prosessin suunnittelu ja selkeyttäminen, tuloksen varmistaminen, henkilöstösuunnittelu ja toteutus sekä resurssit. Prosessilla tulee olla joku, joka siitä on vastuussa ja vastuut pitää määritellä organisaation sisällä sen mukaan, ketä kyseessä oleva prosessi ja sen ymmärtäminen ja seuraaminen hyödyntää kaikkein eniten. (Lecklin 2006, 131.) Päivälehdossa prosessikuvauksen valmistumisesta vastaa yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Prosessin ymmärtämistä ja sen hyödyntämistä pohdittiin yhteisissä tapaamisissa.

Prosessi jaetaan usein moneen eri prosessilajiin. Yleisin jako on jakaa prosessit ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Ydinprosessilla tarkoitetaan yrityksessä esimerkiksi sitä, kuinka kyvyt ja osaaminen tuotteistetaan, joka tarkoittaa useimmiten tarjottavan palvelun kehittämistä asiakkaalle mahdollisimman laadukkaaksi. Ydinprosessi kertoo mihin pyritään ja millä tavalla. Ydinprosessi on laajempi katsaus myös siihen, mistä asiakkaat tulevat. (Leckilin 2006,130.)

Tukiprosessit ovat organisaation sisällä tapahtuvia prosesseja ja toimintoja. Tukiprosesseja voi olla esimerkiksi henkilöstöhallinto tai taloushallinto, eli kaiken perusta organisaation toiminnan ylläpysymiselle. (Leckilin 2006,130.)

Lisäksi prosessikuvauksessa voidaan määritellä avainprosessit, pääprosessit, osa- ja alaproces- sit sekä vaihe tai tehtävä. Pääprosesseilla tarkoitetaan laajoja ja keskeisiä prosesseja, jonka sisällä on alaprocesseja, mitkä ovat osa isompaa pääprosessia. Avainprosessit ovat

kokonaisuutena tärkeimpiä prosesseja koko organisaatiossa. Ne ovat prosesseja, jotka kiteyttävät yrityksen menestyksen. Nämä kaikki kuitenkin voivat sekoittua hiukan toisiinsa ja olla yhtä lailla avainasemassa olevia pienempiä alaprosesseja, kun prosessikuvausta tehdään. (Lecklin 2006, 130.)

Prosessikuvauksesta tehdään usein kuvallinen esitys sekä sanallinen selvitys, jossa avataan tarkemmin prosessin tehtävä, omistaja, laajuus sekä mittarit ja asiakkaan ja mahdollisten sidosryhmien osallisuus. (Lecklin 2006, 138.)

Prosessikuvaus tehdään kehittämistarkoituksessa. Se on osa toiminnan ymmärtämistä ja sen avulla yrityksen on mahdollista löytää kehittämiskohtia toiminnastaan. Prosessien kehittämistä tehdään organisaation sisällä jatkuvasti. Prosessin analysoimisen jälkeen aletaan selvittämään organisaation sisällä, miten prosessia voidaan parantaa ja kehittää. (Lecklin 2006, 135.) Prosessikuvausta hyödynnetään prosessien hallinnassa, arvioinnissa, parantamisessa sekä sitä voidaan käyttää henkilöstö-, materiaali, tieto- ja taloushallinnon apuvälineinä. (Virtanen & Wennberg 2005, 121-122.)

Prosessin arviointi auttaa selvittämään, onko prosessi tuotteineen tai palveluineen sidosryhmien sekä organisaation tavoitteiden mukainen. Arviointia voidaan toteuttaa joko itsearviointina organisaation sisällä tai ulkopuolisen tahon tekemänä arviointina tai auditointina. (Kari-
maa 2002, 33.)

Prosessikaavio on tärkeä osa prosessikuvausta. Prosessikaavion voi tehdä monesta eri osasta prosessia tai erilaisista prosessilajeista. Kaavion tarkoitus on jäsentää ja selkeyttää lukijalleen prosessin sisältöä. Prosessikaaviot kuvaintavat ja selkeyttävät sanallista prosessikuvausta ja sen osa-alueita. (Lecklin 2006, 140.)

Prosessin nimeämisessä on käytettävä erityistä huolellisuutta, koska yhden sanan voi ymmärtää monella eri tavalla. Jotta ammattilaiset organisaatiossa ymmärtäisivät helposti mitä prosessia on kuvattu, on mahdollisimman selkeä prosessin nimi tärkeä. (Laamanen 2003, 58.) Päivälehdön prosessikuvausta nimettäessä käytiin useita vaihtoehtoja läpi ja lopulta päädyttiin mahdollisimman yksinkertaiseen ja selkeään vaihtoehtoon.

Prosessin tunnistamisessa kannattaa aloittaa pohtimalla ja selvittämällä, ollaanko prosessikarttaa haluamassa koko organisaatiolle, yksikölle vai esimerkiksi osastolle. Prosessikartta ja kuvaus kannattaa tehdä aina mahdollisimman selkeästi yhteen paikkaan tai yksikköön, jos siellä vain on omat markkinat, asiakkaat ja esimerkiksi taseet sekä resurssit. Tuotteiden kanssa tämä on hiukan eri asia kuin palveluissa, mutta esimerkiksi hoitoalalla, osastoissa ja yksiköissä on hyvä tehdä rajausta yhteen yksikköön tai osastoon koko organisaation sijaan. (Laamanen 2003, 69.) Prosessien tunnistamisvaiheessa luotiin useita eri vaihtoehtoja sille, mistä toiminnoista kuvaus aloitetaan ja miten pitkältä prosessia aletaan tunnistamaan ja

kartoittamaan. Esperi Care Päivälehto halusi prosessikuvauksen heidän toiminnastaan ja siihen yhdistettiin alkuvaiheen keskusteluissa heti myös kunta mukaan. Kuitenkin monien eri palaverien ja tiedonkeruun jälkeen todettiin, että tässä työnantajataho toivoo saavansa heidän toiminnastaan mahdollisimman tarkan prosessikuvauksen ja kunnan osuus siihen on tämän prosessikuvauksen osalta tarpeetonta esittää niin laajasti, mitä alun perin kaavailtiin. Aluksi tarkoituksena oli tehdä kaksi eri prosessikuvausta ja tätä varten oli jo pyydetty muun muassa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä kommentteja päivätoimintaan liittyen, mutta melko nopeasti todettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, että prosessikuvauksen tulee käsitellä syvemmin heidän toimintaansa ja kunta on mukana asiakkaana. Se tulee ottaa huomioon prosessia mietittäessä, mutta nimenomaisesti asiakkaan tai palveluntilaajan näkökulmasta. On hyvä ymmärtää palvelujärjestelmä ja kunnan rooli prosessissa, mutta yksityiskohtaisempi toiminnankuvaus toiselta organisaatiolta ei ole prosessikuvauksessa tarkoituksenmukaista.

Hyvä prosessikuvaus käsitetään noin 4 sivuiseksi, mukaanluettuna prosessikartta. Prosessikuvauksesta halutaan lyhyt, jotta se on selkeä ja mahdollisimman yksinkertainen. Sen tulee olla sovitun organisaation haluaman rungon mukainen ja siitä tulee ilmetä päivämäärät ja tekijät. Prosessikuvauksessa on myös hyvä käyttää koko ajan samoja sovittuja termejä, jotka on helppo ymmärtää. (Laamanen 2003, 76.)

Kuvausta tehdessä voidaan käyttää jotain tietoteknistä tukea, ohjelmistoa, jolla voi helposti luoda prosessikuvauksen ja tehdä siihen karttoja. Kuitenkin on järkevää muistaa, että ohjelmiston tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen. Esimerkiksi PowerPoint on erittäin hyvä väline tähän, sillä se on helppokäyttöinen ja useimmat ammattilaiset osaavat sitä käyttää. (Laamanen 2003, 88.)

4.4 Prosessikuvauksen rakentaminen

Laamanen (2003, 89.) on koonnut prosessien kuvaamisen kuusiosaisen kuvaustekniikan, jonka avulla prosessikuvausta voidaan lähteä rakentamaan. Ensimmäisenä prosessin kuvaamisessa tunnistetaan sen soveltamisala eli selvitetään mihin prosessia sovelletaan ja mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Prosessin soveltaminen voi liittyä muun muassa tiettyihin tuotteisiin, asiakkaisiin tai tilanteisiin. Tärkeää on tunnistaa prosessin alku- ja päätepisteet ja tämän yhteydessä muistaa se, että prosessi alkaa ja päättyy asiakkaaseen.

Seuraavassa vaiheessa määritellään prosessin asiakkaat ja sidosryhmät. Mihin asiakkaat käyttävät prosessin tuotteita ja palveluita ja millaisia vaatimuksia he asettavat niille. Tässä kohtaa määritellään asiakkaan tarpeet. Asiakas määritellään prosessin tuotteen tai palvelun vastaanottajaksi. Prosessilla voi olla useampia asiakkaita. (Laamanen 2003, 89.) Päivälehdon prosessikuvauksessakin asiakkaita on kaksi; kunta sekä kuntalainen eli päivätoiminnan käyttäjä.

Kolmannessa vaiheessa selvitetään prosessin tavoitetta. Tähän lukeutuu prosessin päämäärän ja menestystekijöiden selvittäminen. Yksittäisen prosessin tavoite on jotain konkreettisempaa kuin koko organisaation tavoite. Tavoitteen voi parhaimmillaan kiteyttää prosessin nimeksi ja tällöin tässä kohtaa prosessikuvausta konkretisoidaan kyseisen prosessin tavoitteita eli prosessin ydinsuorituskykyä. Prosessin menestystekijät voivat liittyä moniin asioihin kuten esimerkiksi osaamiseen, teknologiaan, työmenetelmiin tai läheiseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Menestystekijöiden tulee kytkeytyä kuvattavaan prosessiin ja tämä voidaan varmistaa liittämällä menestystekijät joihinkin prosessin kriittisiin toimintoihin. Tavoitetta eli ydinsuorituskykyä sekä menestystekijöihin liittyvää suorituskkyä mitataan. Mittaamisen tavoitteena on ymmärtää prosessin syy-seuraussuhteita sekä keskittyä ohjaamaan ja kehittämään niitä tekijöitä, jotka ovat kriittisiä ydinsuorituskyvyn kannalta. (Laamanen 2003, 90-91.)

Neljännessä vaiheessa kuvataan prosessin syötteet, tuotteet ja palvelut sekä selvitetään, miten tietoja prosessissa hallitaan. Prosessin suunnittelu voidaan aloittaa tästä kohdasta, sillä tuotteiden ja palveluiden hahmottaminen voidaan tehdä hyvinkin konkreettisesti ja siitä on helppo jatkaa sekä asiakkaan, että prosessin suuntaan. (Laamanen 2003, 91-92.)

Prosessikaavio on hyvä rakentaa vasta kun on selvillä prosessin raja-alue, tarkoitus, asiakas, vaatimukset, tuote ja ydinsuorituskyky. Kun nämä kohdat ovat selvillä, on helpompaa ymmärtää prosessin kriittiset vaiheet ja tekijät ja näin nämä saavat riittävän huomion prosessikaaviossa. (Laamanen 2003, 92.) Tässäkin opinnäytetyössä oli prosessikuvauksen luomisen jälkeen prosessikaaviota helppo lähteä rakentamaan. Prosessikuvaukseen oli laajasti ja ymmärrettävästi saatu ydinasiat esille, ja sen myötä oli selkeää alkaa työstämään prosessikaaviota.

Laamanen (2003, 92) kuvailee prosessikaavion toteuttamista seuraavasti: "Toiminta tulee kuvata niin konkreettisesti, että prosessikaaviota voi mieleessään lukea kuin tarinaa tai katsoa kuin elokuvaa."

Viimeisenä prosessikuvaukseen listataan prosessin keskeiset roolit ja määritellään rooleihin liittyvät tärkeimmät tehtävät, kriittiset päätökset ja asemavastuut. Vastuun voi määritellä niin, että henkilö toimii tilanteen vaatimusten mukaisesti ottaen samalla huomioon kokonaisuuden ja siihen liittyvät tavoitteet. Vastuu on tarkoituksenmukaista tekemistä ja toimintaa. Jokainen rooli esitellään omana kokonaisuutenaan, jotta ihmisten on helpompaa tunnistaa oma roolinsa sekä siihen liittyvät tehtävät ja päätökset. (Laamanen 2003, 93-94.)

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö sai alkunsa yhteydenotolla toisen opinnäytetyöntekijän esimieheen, jolta tiedusteltiin mahdollisia opinnäytetyöaiheita. Opinnäytetyöntekijöistä molemmat olivat kiinnostuneet tekemään työelämälähtöisen ja toiminnallisen opinnäytetyön. Työnantajataholta tuli

muutamia ehdotuksia aiheista, joille yrityksessä oli tarve, ja niistä valikoitui päivätoiminnan prosessikuvauksen laadinta Esperi Care Päivälehdon työ- ja päivätoiminnan yksikölle. Aiheen valinnan jälkeen sovittiin nopealla aikataululla yhteinen tapaaminen toimeksiantajan kanssa, jotta saataisiin lähtötilanne kartoitettua sekä kuva siitä, mitä toimeksiantaja toivoo prosessikuvaukselta ja yhteistyöltä opinnäytetyöntekijöiden kanssa.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen alettiin työstää suunnitelmaa ja kartoittaa lähdekirjallisuutta. Lähdekirjallisuutta prosesseista ja prosessikuvauksesta löytyi useita. Palveluiden prosessien kartoituksesta löytyi vähemmän materiaalia kuin tavarantoiminnan ja tuotannollisten prosessien kuvaamisesta. Useita lähteitä kartoittaessa ja lukiessa Kai Laamasen teokset tulivat eteen ja totesimme, että tämä lähde prosessien kuvaamisesta tulisi olemaan työssä selkeänä teoriaviitteen pohjana. Laamasen teokset ovat hieman vanhempia, mutta hän on prosessijohtamisen johtava asiantuntija Suomessa ja siksi näiden lähteiden käyttö koettiin perustelluksi.

Opinnäytetyön aihe kiinnosti molempia opinnäytetyöntekijöitä ja molemmilla oli aikaisempaa kokemusta päivätoiminnan parissa työskentelystä sekä kiinnostusta työskennellä siellä myös tulevaisuudessa. Aiheen työelämälähtöisyys ja todellinen tarve tuotokselle oli tärkeä aiheen valintaan vaikuttava tekijä. Prosessiajattelu ja prosessien johtaminen olivat myös aiheita, joista koetaan olevan hyötyä tulevaisuudessa esimerkiksi esimiestehtävissä ja työn kehittämisessä.

Opinnäytetyöprosessille tehtiin ensin alustava aikataulutus, jonka pohjalta järjestettiin aikatauluja opinnäytetyön työstämiseen. Opinnäytetyöntekijät kävivät työssä täysipäiväisesti ja asuivat eri paikkakunnilla, mutta yhteistä aikaa ja tapaamisia saatiin järjestettyä hyvin opinnäytetyön työstämiseksi.

Opinnäytetyöntekijöillä oli asuinkuntien välissä välimatkaa 200 kilometriä ja aluksi ajateltiinkin välimatkan olevan yksi riskitekijä tässä työskentelyssä, mutta se ei kuitenkaan aiheuttanut suuria ongelmia yhteistyöhön. Yhteydenpito sähköisesti oli helppoa ja mahdollisti yhteistyön välimatkasta riippumatta.

Opinnäytetyö- startti	Aiheanalyysi	Opinnäytetyö- Suunnitelma
<ul style="list-style-type: none"> •13.3.2020 •Sitä ennen olimme valinneet aiheen •Yhteistyöstä olimme päättäneet jo edellisenä vuonna 2019 syksyllä. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aiheanalyysi ensimmäiseen aiheeseemme oli valmis toukokuussa, mutta jouduimme muuttamaan suunnitelmia. •Uusi aiheanalyysi palautus 8.5.2020 	<ul style="list-style-type: none"> •Käynti Päivälehdossa, tutustuminen 17.6.2020 •Useita etäpalavereja sekä tapaamisia •Watsapp toiminut välineenä, jonne on välitetty infoa.

Opinnäytetyösuunnitelmaa työstettiin kevään ja kesän 2020 aikana ja sen valmistuttua aloitettiin varsinaisen opinnäytetyön tekeminen elokuussa 2020. Prosessikuvausta työstettiin

aluksi itsenäisesti toimeksiantajalta saatujen jo olemassa olevien materiaalien sekä kesän aikana yksikönjohtajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Prosessikuvausta työstettiin omilla tahoilla itsenäisesti sekä yhteisissä tapaamisissa, joko sähköisesti tai kasvotusten. Yhteyttä toimeksiantajaan pidettiin aina tarvittaessa.

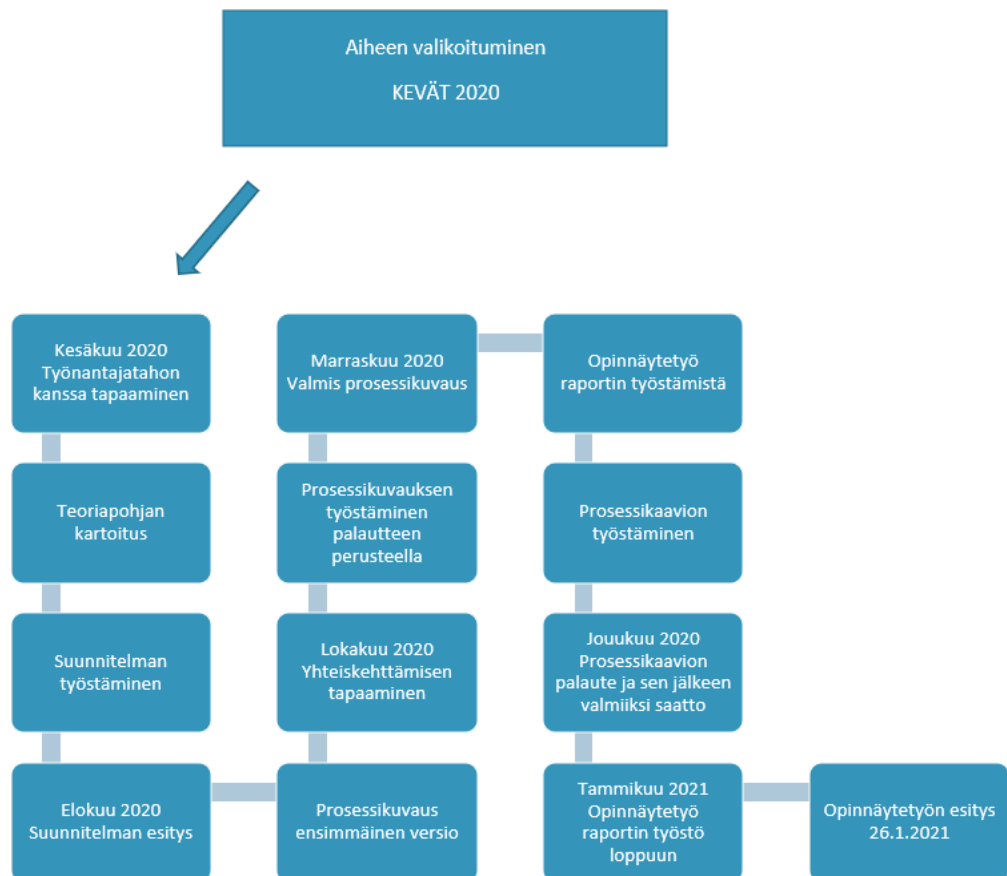
Suunnitelman työstämisen aikana ei ollut tarvetta toimeksiantajan tapaamiseen, mutta varsinaista opinnäytetyötä työstäessä heihin oltiin tiiviisti yhteydessä kysymyksiin ja varmisteluun siitä, että työskentelyssä ollaan edelleen samalla linjalla lopputulosta ajatellen. Opinnäytetyön teoriapohjaa ja virallista opinnäytetyön ulkoasua sekä sisältöä työstettiin opinnäytetyöntekijöiden kesken sekä itsenäisesti sen pohjalta mitä oli yhdessä sovittu.

Alustava pohja prosessikuvauksesta syntyi syyskuun aikana ja tämä lähetettiin luettavaksi ja kommentoitavaksi päivätoiminnan työntekijöille. Tapaaminen työntekijöiden kanssa sovittiin yhteiskehittämistä varten lokakuun puoleenväliin. Paikalla olivat kaksi päivätoiminnan pitkäaikaista työntekijää, joista toinen oli myös päivätoiminnan tiiminvetäjä. Tapaamisen tarkoituksena oli kehittää ja pohtia yhdessä prosessikaavio sellaiseksi, että se palvelisi mahdollisimman hyvin työpaikalla ja tiimissä työskenteleviä. Yhteiskehittämisen menetelmä valikoitui siksi, että suunnitteluun ja kehittämiseen pääsisi mahdollisimman moni sitä käyttävä mukaan. Ennen tapaamista olivat työntekijät jo perehtyneet alustavaan kuvaukseen ja sen pohjalta kertoivat ideoita ja omia näkemyksiään siitä, mitä toivoivat siitä vielä löytyvän. Lisäksi hyvää keskustelua ja pohdiskelua herätti tällainen yhteiskehittäminen menetelmänä ja samalla toi tiimiin myös pohdittavaa käytännöistä ja toimintatavoista tulevaisuuteen.

Tapaamisen jälkeen tehtiin pyydetty muutokset prosessikuvaukseen ja se lähetettiin uutena versiona tarkistettavaksi työntekijöille sekä yksikönjohtajalle. Tapaamisen aikana oli otettu ylös niitä asioita, joita työntekijöille ja opinnäytetyöntekijöille oli mieleen tullut palaverin aikana, mikä helpotti työstämistä jälkikäteen. Sanallisen prosessikuvauksen hyväksymisen jälkeen työstettiin kuvauksen pohjalta prosessikaaviota lokakuun lopussa. Prosessikaavio lähetettiin hyväksyttäväksi yksikönjohtajalle ja päivätoiminnan työntekijöille ja sitä muokattiin vielä palautteen myötä marras-joulukuun aikana. Prosessikaaviosta ei ollut valmista pohjaa tai mallia olemassa toimeksiantajalla, jonka pohjalta olisi voitu rakentaa prosessikaaviota. Prosessikaavioon otettiin mallia ja etsittiin tietoa monesta eri lähteestä. Palautteen perusteella tehtiin kaaviosta kaksi erilaista versiota, joista toinen oli toimeksiantajan mielestä selkeämpi ja tarkoituksenmukaisempi ja mikä valikoituikin lopulliseksi tuotokseksi.

Lopullisen muotonsa saanut tuotos saatiin valmiiksi joulukuussa 2020 jolloin aloitettiin viimeistelemään opinnäytetyön raporttia. Raporttia oli kirjoitettu läpi koko opinnäytetyöprojektin, mutta viimeistelyvaihe vaati silti aikaa ja tarkkuutta, jotta mukaan saatiin kaikki oleellinen. Kirjoitusprojekti sujui välimatkasta huolimatta hyvin ja molemmat opinnäytetyöntekijät kirjoittivat raporttia omilla tahoillaan. Välitapaamisissa, jotka tapahtuivat sekä kasvotusten,

että etänä, tarkastimme aikaansaannoksiamme ja siinä sovittiin uusista tehtävänjaoista sekä aikatauluista aina tilanteen mukaan.



Tärkeä osa yhteistä opinnäytetyöprojektiamme oli opinnäytetyöpäiväkirjan pitäminen. Opinnäytetyöpäiväkirjaan kerätään sanallisessa, kuvallisessa tai molemmissa muodoissa dokumentaatiota opinnäytetyöprosessista. Kyseessä on henkilökohtaiseen dokumentointiin käytetty väline, joka toimii ikään kuin muistina opinnäytetyöntekijälle. Opinnäytetyöprosessi on pitkä ja ilman dokumentointia voi olla hankalaa muistaa mitä ratkaisuja on alussa tehty. (Vilka & Airaksinen 2003, 19.)

Opinnäytetyöpäiväkirjana toimi Microsoft OneNote - ohjelma, jonne oli helppo lisätä ja päivittää tekstiä ja se oli helposti molempien tekijöiden saatavilla. Opinnäytetyöpäiväkirjan ylläpitäminen auttoi oman työn arvioinnissa sekä sinne kerättiin paljon materiaalia, joka ei lopulliseen opinnäytetyöhön tullut. Aluksi mietittiin, että opinnäytetyöpäiväkirja toisi vain lisää työtä ja pohdittiin, onko se tarpeellinen. Onneksi sitä päätettiin kuitenkin pitää alusta asti, sillä yli puoli vuotta kestäneen projektin aikana tehtiin paljon asioita ja päätöksiä, joita ei olisi muistettu ilman kunnollisia muistiinpanoja opinnäytetyöprosessista.

Opinnäytetyön aikana koettiin myös haasteita, jotka eivät olleet opinnäytetyöntekijöistä kiinni, mutta ne vaikuttivat työskentelyyn. Haasteita opinnäytetyöprojektiin toivat koko opinnäytetyön työstämisen ajan vallinnut COVID-19 tilanne sekä päivätoimintayksikössä tapahtuneet henkilöstömuutokset. Alkuperäisen suunnitelman mukaan oli ajateltu tehtävän havainnoivia tutustumiskäyntejä päivätoiminnan yksikköön, joissa olisi ollut tarkoitus seurata päivätoiminnan yksikön toimintaa heidän arjessaan. Epävarmuus COVID-19 tilanteen suhteen sekä tutustumiskäyntien lopullinen hyöty suhteutettuna siitä saatuun informaatioon johtivat päätökseen toteuttaa prosessikuvaus yhdessä työntekijöiden kanssa yhteiskehittämällä ja heitä haastatteleamalla sekä käyttämällä jo olemassa olevia materiaaleja päivätoiminnasta. Lopulta koettiin, että tarvittava tieto saatiin yllä mainituin keinoin.

Päivätoimintayksikössä oli tiedossa henkilöstön vaihtuvuutta, kun opinnäytetyöprojektia aloitettiin, ja tämä loi epävarmuutta suunnitteluun. Kaksi pidempiaikaista päivätoiminnan työntekijää lopettivat yrityksen tehtävissä ja yksi jäi opintovapaalle juuri ennen, kun prosessikuvausta alettiin työstämään. Lopulta päätettiin toteuttaa yhteiskehittämistapaaminen yhdessä kahden yksikössä pitkään toimineen työntekijän kanssa, sillä uskottiin, että heillä on ajantasaisin ja laajin tietämys päivätoiminnan prosessista. Heiltä sekä yksikönjohtajalta saatiin tarvittava tieto, joten lopulta henkilöstön vaihtuvuus ei haitannut opinnäytetyön lopputulosta. Lisäksi vallitseva tilanne ja muutokset henkilöstössä alleviivasivat työskentelyn aikana prosessikuvauksen tarvetta, sillä päivätoiminnassa työskenteli sijaisia ja uusia työntekijöitä. Prosessikuvauksen myötä heillä on jatkossa parempi käsitys päivätoiminnan tarkoituksesta, toiminnasta ja omasta työnkuvastaan.

Oppiminen ja nimenomaan palautteesta oppiminen on yksi tärkeimpiä avainasioita ammatillisessa kasvussa. Ammatti-identiteetin löytyminen on koko iän kestävä prosessi, jonka aikana opitaan ammattialaan liittyvät tiedot ja taidot sekä arvot. (Saari & Varis 20017, 92.) Opinnäytetyön aikana saatiin valtava määrä tietoa ja taitoa käsitellä prosesseja ja hahmottaa prosessien kulkua ja kuinka niitä kuvataan. Saatiin opinnäytetyöntekijöinä tilaisuus päästä seuraamaan ison organisaation sisällä tapahtuvaa toimintaa läheltä opinnäytetyöprosessin aikana.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tavoitellaan esimerkiksi jonkin käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista tai toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos voi olla esimerkiksi ammatilliseen käyttöön tarkoitettu ohje, ohjeistus tai opastus. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Tässä tapauksessa toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa toimeksiantajalle prosessikuvaus. Prosessikuvaukseen

tarvittavan tiedon keräämiseen käytettiin opinnäytetyötä tehdessä aikaa koska haluttiin varmistaa, että lopulliseen tuotokseen saadaan oikeaa ja luotettavaa tietoa. Työnantajataholta saatuja kirjallisia materiaaleja sekä käytyjä keskusteluja yksikönjohtajan kanssa käytettiin hyväksi työskentelyssä. Lopullista prosessikuvausta työstettiin päivätoiminnan asiantuntijoiden eli päivätoimintayksikössä työskentelevien ohjaajien kanssa, joilla on päivätoiminnan vaiheista ja prosessista operatiivisen työn kautta tarkkaa ja ajantasaista tietoa.

Produkti eli tuotos on olennainen osa opinnäytetyötä, mutta yhtä tärkeää on toiminnallisen opinnäytetyön raportointi (Vilka & Airaksinen 2003, 83- 84). Opinnäytetyössä raportoitiiin niitä seikkoja, jotka vaikuttavat varsinaisen toiminnallisen osuuden valmistamiseen ja työn merkityksen ymmärtämiseen. Opinnäytetyöprojektissa oli tutustuttu ja syvennytty tarvittavaan teoriaan ja jo suunnitteluvaiheessa oli rakennettu sisällöllisiä valintoja alan käsitteiden ja tietoperustan pohjalta.

Oppiminen ja nimenomaan palautteesta oppiminen on yksi tärkeimpiä avainasioita ammatillisessa kasvussa. Ammatti-identiteetin löytyminen on koko iän kestävä prosessi, jonka aikana opitaan ammattialaan liittyvät tiedot ja taidot sekä arvot. (Saari & Varis 20017, 92.) Opinnäytetyön aikana saatiin suuri määrä tietoa ja taitoja käsitellä prosesseja ja hahmottaa prosessien kulkua ja kuvaamista. Opinnäytetyöprojekti loi tilaisuuden päästä seuraamaan ison organisaation sisällä tapahtuvaa toimintaa.

5.2 Haastattelut ja yhteiskehittäminen

Vilkan ja Airaksen (2003, 57-58.) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään usein hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tutkimus koostuu enemmän selvityksen tekemisenä ja selvitys on yksi tiedonhankinnan apuväline, sillä selvitys nojautuu usein hyvin löyhästi teoriaan. Tietoa voidaan kerätä konsultaatioina haastatteleamalla asiantuntijoita. Haastatteluista saatua tietoa käytetään opinnäytetyössä lähdeaineistona eli päättelyn ja argumentoinnin tukena.

Opinnäytetyössä kerättiin tarvittavaa tietoa konsultaatioina asiantuntijoilta, eli tässä tapauksessa päivätoiminnan työntekijöiltä, yhteiskehittämisen yhteydessä. Päivätoiminnan työntekijöillä on vahvaa osaamista työstään ja sen eri vaiheista ja siksi koimme perustelluksi käyttää heidän tietämystään ja osaamistaan tiedonhankinnan pohjana. Lisäksi kerättiin prosessikuvausta varten jo olemassa olevaa kirjallista ja dokumentoitua tietoa päivätoiminnasta, esimerkiksi päivätoiminnan viikko- ja päiväohjelmia sekä perehdytysmateriaaleja. Konsultaatioiden, yhteiskehittämisen ja jo käytettävissä olevien tietojen ja materiaalien avulla työstettiin prosessikuvausta.

Prosessikuvauksen syntymisen edellytyksenä ja onnistumisen mittareina pidetään sitä, että kuvaus tehdään yhdessä. Kuvausta tulisi ajatella kokonaisuutena ja sillä luodaan parempaa

ymmärrystä. Yhdessä tekemällä pystytään tarkastelemaan monipuolisesti eri näkökulmia. (Pitkänen 2010, 79.) Yhteiskehittäminen valikoitui tavaksi tehdä opinnäytetyön produktia, erityisesti kun huomioon otettiin se, että prosessikuvauksen yhtenä tarkoituksena oli syventää työntekijöiden ymmärrystä yksikön toiminnasta sekä prosessikuvauksesta ja sen tekemiseen on toivottavaa ottaa prosessiin osallistuvia henkilöitä mukaan.

Prosessikuvaus ja yrityksen toiminnan ymmärtäminen sen koko laajuudessaan antaa eväitä jatkossakin kehittää toimintaa entistä paremmin niin johtajalla kuin muillakin, jotka osallistuvat prosessiin. Työntekijät, jotka työskentelevät prosessissa, on hyvä ottaa mukaan prosessien määrittämiseen ja kuvaamiseen. Heillä on usein ajantasainen ja paras tieto työkulusta ja heidän kokemuksensa voivat auttaa kehittämään työtä ja prosessia. (Laine & Lecklin 2009, 44; Lecklin 2006, 128.)

Yhteiskehittämisessä ideaali tilanne on se, että käyttäjät otettaisiin mukaan jo mahdollisimman aikaisin, kuten suunnitteluvaiheessa, ja että he olisivat mukana koko prosessin ajan. (Nyström & Leminen 2011, 66.) Tässä projektissa työntekijät sekä yksikönjohtaja olivat mukana koko prosessin ajan. Heille lähetettiin ajoittain versioita prosessikuvauksesta kommentoitavaksi sekä kuvausta työstettiin yhteisessä tapaamisessa.

5.3 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyötä tehdessä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä sekä käytetty eettisesti hyväksyttäviä tiedonhankintamenetelmiä. Työelämälähtöinen kehittämistyö sisältää sekä tieteellisen tutkimuksen, että yrityselämän etiikan sääntöjä. Tämänkaltaisessa kehittämisessä on tärkeää, että kehittämistyön tavoitteet ovat korkean moraalin mukaisia, työ on tehty rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti ja että kehittämistyön seuraukset ovat käytäntöä hyödyttäviä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 48.) Opinnäytetyöprosessin ajan kerättiin luotettavaa tietoa produktia varten ja epäselvät asiat tarkastettiin työn tilaajalta. Prosessikuvausta kehitettiin yhdessä työntekijöiden kanssa, varmistaen näin ajantasaisen ja tarkan tiedon yksikön toiminnasta. Koemme myös, että opinnäytetyön tuotoksena valmistunut päivätoiminnan prosessikuvaus on käytettävissä sellaisenaan yrityksessä.

Prosessikuvausta on laadittu keräämällä tietoa asiantuntijoilta eli päivätoiminnan työntekijöiltä sekä toimeksiantajayrityksen jo olemassa olevista kirjallisista dokumenteista. Päivätoiminnan henkilökunta osallistui prosessikuvauksen toteutukseen ja arviointiin. Heiltä sekä yksikönjohtajalta kerättiin tietoa ja palautetta koko tuotoksen työstämisen ajan ja he pystyivät korjaamaan virheellistä tietoa sekä antamaan korjausehdotuksia prosessikuvausta työstettäessä. Näin ollen voidaan todeta, että opinnäytetyön tuotos on sisällöltään luotettava ja tieto on ajantasaista.

Työn luotettavuutta olisi voinut lisätä tekemällä teemahaastatteluja, joiden tulokset olisi kirjattu ylös ja liitetty opinnäytetyöhön. Koimme kuitenkin, että yhteiskehittäminen oli toimivin tapa saada haluttu lopputulos, sillä näin saimme aikaan avointa keskustelua ja pääsimme toteuttamaan työtämme työelämälähtöisesti oman mielenkiintomme mukaisesti.

Opinnäytetyössä on käytetty luotettavia ja ajankohtaisia asiantuntijalähteitä ja lähteiden ja viittauksien oikeaoppiseen merkitsemiseen kiinnitettiin huomiota opinnäytetyötä tehdessä. Vanhempien lähteiden käyttö, erityisesti prosessikuvauksen teoriapohjassa koettiin perusteluksi, sillä niiden voidaan sanoa olevan perusteoksia aiheesta.

6 Opinnäytetyön arviointi

Valmista opinnäytetyötä ja prosessikuvausta arvioitiin ottaen huomioon alun perin arviointisuunnitelmaan nostamamme tavoitteet. Tavoitteina meillä oli luoda toimeksiantajalle heidän toiveidensa mukainen ja käyttökelpoinen prosessikuvaus sekä omassa raportissamme kuvata aihepiiri ja työn tarkoitus selkeästi sekä kirjoittaa asianmukainen tietoperusta.

Oman arviomme mukaan onnistuimme täyttämään opinnäytetyön toimeksiantajan odotukset ja toteuttamaan sellaisenaan käytettävissä olevan prosessikuvauksen. Koemme, että suurin haaste oli alkuun ymmärtää mitä prosessikuvaus tarkoittaa ja mitä se vaatii ollakseen toimiva ja käytännöllinen. Tätä varten luimme paljon aiheesta löytyvää kirjallisuutta sekä tutustuimme saatavilla oleviin valmiisiin prosessikuvauksiin. Tämän myötä onnistuimme mielestämme myös kirjoittamaan kattavan ja selkeän tietoperustan, jonka myötä lukija ymmärtää mitä prosessikuvauksella tarkoitetaan ja lisäksi avaamaan lukijalle kehitysvammaisten päivätoiminnan lähtökohdat ja sisällön.

Lisäksi haasteita prosessikuvauksen laatimiseen toi se, että toimeksiantajalla ei ollut olemassa mitään tiettyä pohjaa tai mallia, jonka pohjalta tai mukaan kuvaus olisi tullut rakentaa. Prosessikuvaus rakennettiin tyhjistä ja opinnäytetyöprojektin aikana luotiin pohja sille. Prosessikuvaus on opinnäytetyötekijöiden käsialaa, sanallisessa kuvauksessa on hyödynnetty Laamasen (2003, 89.) kuusiosaista kuvaustekniikkaa.

Työn tarkoituksesta ja prosessikuvauksen tarpeesta toimeksiantajalle olemme kertoneet opinnäytetyön raporttiosuudessa mielestämme useassa kohdassa ja näin ollen se on kattavasti selvitetty. Olemme kuvanneet omaa työskentelyämme ja aikatauluja sekä prosessin aikana kokemiamme haasteita tarkasti ja koemme, että lukijalle välittyy kuva tekemästämme työstä ja opinnäytetyöprosessistamme.

Opinnäytetyön toimeksiantajaa halusimme kuunnella mahdollisimman paljon ja hyväksyttää ideoita ja päätöksiä heillä. Tämä onnistui sujuvasti, koska toinen opinnäytetyöntekijä

työskentelee kyseisessä yrityksessä ja näin päivätoiminnan työntekijät sekä yksikönjohtaja olivat helposti saavutettavissa. Onnistuimme saavuttamaan toimeksiantajan toiveet ja laatimamme prosessikuvaus vastaa tarkoitustaan. Tätä alleviivaa myös toimeksiantajalta saatu palaute, josta lisää alempana.

Olimme suunnitelleet alustavasti tekevämme kaksiosaisien prosessikuvauksen, josta toisessa kuvaisimme päivätoiminnan prosessia työntekijän näkökulmasta ja toisessa kuvaisimme prosessia palvelujärjestelmän näkökulmasta. Kaksiosaisen prosessikuvauksen olimme ajatelleet liian laajasti ja toimeksiantajan kanssa keskusteltuamme päädyimme rajaamaan tuotoksen koskemaan pelkästään toimeksiantajan prosessia. Palvelujärjestelmän tunteminen on hyödyllistä ja organisaation ja työntekijän tulee tietää mitä tapahtuu ennen kuin päivätoiminnan prosessi käynnistyy organisaatiossa, mutta alun perin suunnittelemamme prosessikuvaus palvelujärjestelmästä ja tähän liittyvästä prosessista ei kuitenkaan ole opinnäytetyön toimeksiantajan toteuttama palvelu ja ei siksi kuulunut opinnäytetyön tuotoksen raameihin.

Tässä opinnäytetyössä luotu prosessikuvaus on tämänhetkinen kuvaus päivätoimintayksikön toiminnasta. Työnantajan toiveesta ja tarpeesta syntyneen opinnäytetyömme uskomme olevan hyödyksi työpaikalla jatkossa perehdytyksessä sekä tulevaisuuden toiminnan kehittämässä. Kun prosessi on nyt perusteellisesti kuvattu, voi sitä lähteä helpommin kehittämään ja muokkaamaan tulevaisuudessa yksikön muutosten mukaan.

Prosessikuvauksen tekemiselle oli toimeksiantaja yrityksellä perusteet, sillä se oli listattu kehityskohteeksi ulkoisen auditoinnin yhteydessä. Toimeksiantajan vastuulla ja päätettävissä on jatkossa hyödyntääkö se tehtyä prosessikuvausta. Tämä on tietysti toivottavaa, jotta se ei jää vain ulkopuolisen tahon vaatimaksi dokumentiksi.

Opinnäytetyö projekti kokonaisuudessaan onnistui suunnitellusti ja työskentely oli joustavaa mutta samalla myös aktiivista. Ennen suunnitelman valmistumista olimme varmistelleet toimeksiantajalta kaiken oleellisen tiedon siitä, mitä he halusivat prosessikuvaukselta ja mitä heiltä odotetaan prosessikuvaukselta, jotta siitä saataisiin mahdollisimman hyödyllinen ja toivotunlainen lopputulokseltaan. Arviointia ja palautetta kerättiin työnantajatahon kanssa alusta loppuun asti jatkuvasti. Työskentelyn aikana tuli muutoksia joihinkin suunnitelmiin, kuten esimerkiksi siihen kuinka moni pääsi osallistumaan prosessikuvauksen suunnitteluun ja arviointiin. Tämä johtui päivätoiminnan henkilöstössä tapahtuneista muutoksista. Loppujen lopuksi prosessikuvauksen työstämiseen saatiin kuitenkin hyvä ja toimiva tiimi toimeksiantajan puolelta. Projektina tämä opinnäytetyö oli opettavainen, sillä saimme nähdä ison organisaation sisällä tapahtuvaa kehittämistyötä ja laadunvalvonnan toimia.

6.1 Toimeksiantajan palaute

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on usein hyvä kerätä oman arvioinnin tueksi palautetta kohderyhmältä tavoitteiden saavuttamisesta, jotta arvio ei jää subjektiiviseksi. Palautteessa voidaan pyytää kommentteja esimerkiksi oppaan tai ohjeistuksen käytettävyydestä ja toimivuudesta, työn visuaalisesta ilmeestä sekä luettavuudesta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 155.)

Palautetta kerättiin työskentelyn aikana sekä suullisesti että kirjallisesti. Koko opinnäytetyöprosessin ajan käytiin tarvittaessa keskustelua työnantajatahon kanssa. Mielipiteitä kysyttiin työnantajataholta, tarkasteltiin faktatietoja ja keskusteltiin aikatauluista.

Prosessikuvausta työstettäessä lähetettiin alustava versio työntekijöille, jonka jälkeen tavattiin ja työstettiin yhdessä sitä eteenpäin yhdessä. Palautetta saatiin yhteiskehittämistapaamisessa työntekijöiltä suullisesti ja samalla työstettiin yhdessä prosessikuvausta myös oikeaan muotoon. Tapaamisen jälkeen lähettämiimme versioihin saatiin palaute sähköpostitse yksikönjohtajalta, ja hän oli paria asiavirhettä lukuun ottamatta tyytyväinen laadittuun prosessikuvaukseen sellaisenaan. Prosessikuvaukseen kuuluvaa prosessikaaviota muokattiin myös työnantajalta saadun palautteen perusteella useamman kerran. Lopulta liitettiin lopullinen versio Esperikonsernin käyttämään ulkoasuun.

Valmiista prosessikuvauksesta ja prosessikaaviosta sekä koko prosessista pyydettiin vielä lopullinen palaute toimeksiantajalta. Heitä pyydettiin arvioimaan yhteistyötä ja sitä, miten heidän mielestään heidät otettiin mukaan prosessikuvauksen työstämiseen ja kokivatko he, että pystyivät tarpeeksi vaikuttamaan lopputulokseen. Valmiista prosessikuvauksesta pyydettiin palautetta ja arviota sen käytettävyydestä, luettavuudesta sekä hyödystä jatkossa.

Toimeksiantaja kommentoi, että asioista oli otettu hyvin selvää ja alustava prosessikuvaus oli hyvä pohja keskustelulle. Yhteiskehittämistapaamisessa toimeksiantaja koki, että esitimme tärkeitä kysymyksiä ja näkökulmia päivätoiminnan prosessiin liittyen.

Alustavan kuvauksen ja tapaamisen pohjalta laadittu ensimmäinen luonnos prosessikaaviosta oli toimeksiantajan mielestä hiukan suppea. Toimeksiantaja kommentoi, että siinä oli kuvattu hyvin päivätoiminnan toteutuminen ja toimijat, mutta joitain olennaisia vaiheita puuttui ja mm. kunnan rooli prosessissa oli jäänyt vähäiseksi. Seuraavaan versioon oli lisätty tarvittavat kohdat, mutta toimeksiantaja koki tämän version rakenteeltaan ja ulkoasultaan liian sekavaksi. Viimeinen versio kaaviosta sisälsi palautteen mukaan tiivistettynä kaiken olennaisen. Toimeksiantaja kommentoi, että ainoa merkittävä ongelma viimeisimmässä versiossa on tekstin pienuus ja siksi kaavio on vaikeasti luettavissa.

Kaiken kaikkiaan toimeksiantaja kommentoi työskentelyämme seuraavasti:

”Valmis prosessikuvaus on sisällöltään toimiva ja sisältää olennaiset asiat päivätoiminnan asiakkaaksi hakeutumisesta, vaadittavista toimista ja päivätoiminnan sisällöstä. Prosessikuvaus kuvaa selkeästi sitä, miten prosessi asiakkaan, päivätoimintaa tarjoavan tahon ja kunnan osalta etenee ja millaiset roolit Päivälehdon henkilökunnalla tässä prosessissa on. Uskoakseni prosessikaavio on hyvä lisä mm. uuden työntekijän perehdytyskansioon.

Yhteistyö Hennin ja Marin kanssa oli toimivaa. Yhteydenpito tapahtui sähköpostilla, puhelimitse ja kasvokkain. Meiltä saadut vinkit, toiveet ja korjausehdotukset huomioitiin hyvin. Tiedonhankinta ja aktiivisuus on heidän osaltaan ollut kiitettävää.”

Lähteet

Painetut

- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Karimaa, E. 2002. Julkisen sektorin prosessien kuvaukset. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Laaksonen, H. Laitinen, H. & Hiilamo, H. (toim.) 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro.
- Laamanen, K. 2003. Johda Liitetoimintaa Prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Laine, R. & Lecklin, O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Helsinki: Talentum.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Nyström, A. & Leminen, S. 2011. Innovoi yhdessä asiakkaittesi kanssa. Näkemyksiä Living Lab- toimintaan. Vantaa: Hansaprint.
- Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät 3.-5. painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Pitkänen, R. Johtamisen suurenmoinen keveys. 2010. Esimiehenä asiantuntija- ja palveluorganisaatiossa. Vantaa: Hansaprint.
- Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Riika: Dardedze Holografija.
- Saari, S. & Varis, T. 2007. Ammatillinen kasvu. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Stenvall, J & Virtanen, P. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistaminen 2012. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Sähköiset

- Labquality 2020. Auditointi ja sertifiointi. Viitattu 16.7.2020.
<https://www.labquality.fi/auditointi-ja-sertifiointi/iso-standardien-mukaiset-auditoinnit>
- THL 2019. Päivätoiminta. Viitattu 30.6.2020.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/paivatoiminta>
- THL. 2020. Palvelujen järjestämisvastuu. Viitattu 22.7.2020.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/palvelujen-jarjestamisvastuu>

Esperi 2020a. Anna meidän auttaa. Viitattu 20.10.2020.
<https://www.esperi.fi/>

Esperi 2020b. Esperi hoitokoti Päivälehto, Hartola. Viitattu 20.10.2020. <https://www.esperi.fi/hoitokodit-kehitysvammaisille/esperi-hoitokoti-paivalehto-hartola>

Lait ja asetukset

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. Viitattu 28.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Liitteet

Liite 1: Päivätoiminnan prosessikuvaus	31
Liite 2: Päivätoiminnan prosessikaavio	35

Liite 1: Päivätoiminnan prosessikuvaus



ORGANISAATIO Esperi Care, Päivälehto

LAATIJAT Henni Tervala & Mari Etelämäki

PÄIVÄMÄÄRÄ 13.12.2020

1. Soveltamisala

Päivätoiminnan asiakkaita ovat kunta, joka ostaa palvelun sekä kuntalainen, joka käyttää palvelua. Palveluprosessin tarkoitus on vastata asiakkaan tarpeeseen saada lakisääteistä kuntouttavaa päivätoimintaa ja tarve on määritelty asiakkaalle luodussa palvelusuunnitelmassa. Palvelusuunnitelman laatiminen on kunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden vastuulla. Moniammatillinen työryhmä arvioi palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan tarpeen kuntouttavalle päivätoiminnalle. Asiakas sekä tarvittaessa hänen laillinen edustajansa ovat mukana suunnitelman laatimisessa ja suunnitelmaan kirjataan asiakkaan näkemys, toivomukset sekä mielipiteet. Suunnitelma tehdään määräajaksi, mutta sitä voidaan päivittää missä vaiheessa tahansa, jos nähdään että asiakkaan tilanne on muuttunut tai suunnitelman uusimisille on muutoin tarve.

Kunnan ostaessa palvelun Päivälehdolta, luodaan palvelun käyttäjälle asiakkuus, jonka pohjalta hänelle laaditaan päivätoimintayksikössä yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Päivätoiminnan osalta suunnitelma sisältää henkilön perustietojen lisäksi asiakkaalle luodut yksilölliset tavoitteet, joiden mukaan toimintaa suunnitellaan ja arvioidaan. Tavoitteita voidaan päivittää tarvittaessa.

Suunnitelman luomisen jälkeen asiakas aloittaa päivätoiminnan. Päivälehdossa päivätoimintaa järjestetään kahdessa eri muodossa, Kimaran toimintakeskuksessa ryhmämuotoisena toimintana sekä yksilöllisempää ohjausta sisältävänä liikkuvana päivätoimintana. Psykkiset, sosiaaliset, kognitiiviset ja fyysiset taidot määrittelevät sen, kumpi päivätoimintamuoto sopii asiakkaan kuntoutustarpeeseen.

Lisäksi Päivälehdon ohjaajien toimenkuvaan kuuluu avotyötoiminta-asiakkaiden suunnitelmien laatiminen ja seuranta ja tarvittaessa yhteistyö ja yhteydenpito työtoiminnan asiakkaiden kanssa. Myös avohuoltoon ja tukiasumiseen liittyvät tehtävät kuuluvat päivätoiminnan työntekijöiden vastuulle.

Päivätoiminnan tarpeen päättyessä, asiakkuus päätetään Päivälehdossa. Useimmiten päivätoiminta loppuu siihen, että asiakas jää eläkkeelle 65-vuotiaana tai päivätoiminnalle ei ole enää tarvetta ja sitä ei enää myönnetä. Mahdollista on myös se, että asiakas haluaa vaihtaa toiselle palveluntarjoajalle. Eläkkeelle jäämisessä toteutetaan lopetus niin, että päivätoiminnan määrää vähennetään pikkuhiljaa.

2. Asiakkaat, heidän tarpeensa ja vaatimuksensa

Päivätoiminnan asiakkaat ovat vammaispalvelulain määrittelemiä vaikeavammaisia henkilöitä, sitä voidaan myöntää myös kehitysvammalain tai sosiaalihuoltolain nojalla. Päivätoimintaa järjestetään ensisijaisesti vammaispalvelulain ja toissijaisena kehitysvammalain nojalla.

Päivätoiminnan asiakkaiden yksilölliset taidot ja rajoitteet vaativat ohjaajilta huomioimista päivätoiminnan arjessa. Tavoitteena on yksilöllisten tavoitteiden tunnistaminen ja niihin pääseminen. Tavoitteiden seuraaminen ja suunnitelmallinen kuntoutumisen huomioiminen on osa ohjaajan toimenkuvaa. Päivätoiminnan asiakkaille pyritään yhdessä asiakkaan kanssa luomaan mielekästä tekemistä kuntouttavalla työotteella. Päivälehdossa järjestetään yhteisöllisiä aktiviteetteja yksilöllisen kuntoutuksen lisäksi.

Päivälehdossa päivätoiminnan asiakkaat ovat pääsääntöisesti kehitysvammaisia, jotka hyötyvät ryhmätyöskentelystä. Asiakkaat hyötyvät päivätoiminnasta fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti sekä päivätoiminta on avuksi kognitiivisten taitojen ylläpitämisessä. Lisäksi asiakkaalle voidaan maksaa kuukausittaista kannusterahaa, mikäli hän osallistuu suunnitelmallisesti toimintaan. Liikkuvassa päivätoiminnassa asiakas taas hyötyy enempi yksilöllisestä ohjauksesta tai tähän työskentelymuotoon päädytään, kun asiakas ei kehitysvammansa vuoksi sovellu ryhmätyöskentelyyn.

3. Tavoite

Päivätoiminnan lähtökohtana on kuntouttava työote ja tavoitteena on ylläpitää asiakkaiden fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia sekä kognitiivisia taitoja. Päivätoiminta pyrkii tarjoamaan asiakkaille vaihtelevaa toimintaa sekä ylläpitämään vuorokausirytmää. Päivätoiminnassa harjoitellaan arkisten asioiden hoitoa, opetellaan arjen askareiden tekemistä sekä ylläpidetään ja kehitetään vuorovaikutustaitoja.

Päivätoiminnan menestystekijöitä ovat työnantajan tarjoamat resurssit kuten tilat ja käytössä olevat työvälineet. Isot ja toimivat tilat auttavat esimerkiksi ryhmän jakamisessa eri tiloihin

ja muutenkin mahdollistavat monipuolisten aktiviteettien järjestämisen. Harrastuspaikkoja on pienessä kunnassa tarjolla niukemmin, mutta Päivälehdon oma pihapiiri tarjoaa muun muassa puitteet oman puutarhan ylläpitämiseen sekä ulkoilumahdollisuudet ympäristössä ovat hyvät. Työnantaja pyrkii tarjoamaan monipuoliset työvälineet päivätoiminnassa toteutettaviin projekteihin.

Asiakkaiden kuntoutumista ja työskentelyn hyötyjä mitataan jatkuvasti päivittäisessä toiminnassa. Tavoitteet kirjataan tietojärjestelmään ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäin sekä tietyin määräajoin. Työskentelyn aikana tehdään väliarviointeja ja asiakkaan kanssa käydään keskusteluja, mikäli tulee tarve luoda uusia tavoitteita.

Yksikössä on käytössä FIM-toimintakykymittari, jonka avulla arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja avuntarvetta. Tätä mittaria käytetään tukena asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja päätöksissä, tavoitteiden määrittelyssä, toiminnan ja toimenpiteiden suunnittelussa sekä niiden vaikutusten arvioinnissa.

4. Syötteet, tuotteet ja palvelu

Päivälehdolla on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä, johon luodaan asiakkuus. DomaCareen kirjataan päivittäiset toimet sekä päivätoiminnan tavoitteiden toteutuminen yksilötasolla kirjaamisen yhteydessä. Asiakastietojärjestelmää hyödynnetään monipuolisesti; sieltä löytyy asiakkaan perustiedot, hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, asiakkaan lääkehuollon perustiedot sekä terveystiedot, päivittäinen kirjaaminen, kalenterimerkinnot sekä keskustelukenttä tiimien ja yksiköiden väliseen tiedottamiseen ja yhteydenpitoon.

Liikkuvalle päivätoiminnalle on käytössä oma viikko ohjelma, joka auttaa suunnittelemaan toimintaa ja työtehtävien jakautumista. Viikko- ohjelmasta eli lukujärjestyksestä nähdään, kenen asiakkaan kanssa ohjaaja työskentelee milloinkin. Kimarassa on myös olemassa viikko-ohjelmatarvonta viikoittain toistuvista tapahtumista, kuten esimerkiksi asiakkaiden saunoista ja kotikäynneistä. Tämän lisäksi Kimarassa suunnitellaan muuta vaihtelevaa ohjelmaa asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan, näissä viikkosuunnitelmissa huomioidaan aina pidemmän ajan suunnitelmat. Viikkosuunnitelmia laadittaessa otetaan huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Liikkuva päivätoiminta ja Kimara suunnittelevat myös yhteistä toimintaa.

5. Vastuut

Yksikönjohtaja on vastuussa koko yksikön toiminnasta kokonaisuutena. Yksikönjohtaja vastaa yksikön kannattavuudesta ja yksikön operatiivisesta toiminnasta. Hän toimii yksikön esimiehenä ja vastaa henkilöstön hyvinvoinnista. Päällikkö vastaa omaisyhteistyöstä ja hoitotyön laadusta, raportoi kuukausittain aluepäällikölle yksikön toiminnasta sekä osallistuu erilaisiin hallinnollisiin tehtäviin yksikössä.

Tiiminvetäjä toimii päivätoimintayksikön lähiesimiehenä ja hänen tehtävänä on vastata yksikön toiminnasta sekä toimia yhteyshenkilönä yksikönjohtajan ja yksikön välillä. Tiiminvetäjä osallistuu päivittäiseen ohjaustyöhön toiminnanohjaajien kanssa ja on tiiminvetäjän työnkuvasa lisäksi yksi päivätoiminnan ohjaajista. Tiiminvetäjä huolehtii, että organisaation yksikölle asettama tehtävä toteutuu. Lisäksi tiiminvetäjä muun muassa kehittää asiakastyötä, huolehtii uusien työntekijöiden perehdyttämisestä, arvioi henkilöstön koulutustarpeita sekä huolehtii työyhteisön hyvinvoinnista.

Toiminnanohjaajan työnkuvaan kuuluu päivätoiminnan suunnittelua ja toteutusta. Päivätoiminnassa työskentelee yhteensä neljä työntekijää. Kimaran toimintakeskuksessa sekä liikkuvassa päivätoiminnassa työskentelee molemmissa kaksi toiminnanohjaajaa. Ohjaajien vastuulla on suunnitella asiakkaiden työtehtävät sekä viikko-ohjelmat. Lisäksi ohjaajat suunnittelevat teemapäiviä, retkiä ja tapahtumia. Liikkuvan päivätoiminnan ja Kimaran työntekijät tekevät yhteistyötä ja suunnittelevat myös yhteistä toimintaa. Toiminnanohjaajat ylläpitävät ja arvioivat yksilöllisiä toiminta- ja ohjaussuunnitelmia yhdessä asiakkaan omahoitajan kanssa vuosittein. Lisäksi toiminnanohjaajan työnkuvaan kuuluu vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien suunnittelu ja käyttö ohjauksessa sekä oman ammattitaidon ylläpitäminen.

Liite 2: Päivätoiminnan prosessikaavio

Esperi Care Päivälehto

