

Päivi Laukkanen

KEHITYSVAMMAISTEN
TYÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN
ASIAKASLÄHTÖISESTI

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma


Huhtikuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 17.4.2012				
Tekijä(t) Laukkanen Päivi	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)				
Nimeke Kehitysvammaisten työtoiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti					
Tiivistelmä <p>Kehitysvammaisten henkilöiden työllistyminen on yhteiskunnassamme haasteellista. Työn tekeminen on yksi perusoikeuksistamme, mutta se ei ole tasapuolisesti mahdollista kaikille yhteiskuntamme jäsenille. Työtoiminta on kehitysvammaisten erityishuoltolakiin perustuvaa palvelua kehitysvammaisille henkilöille ja sen tarkoituksena on olla osana kehitysvammaisen henkilön kokonaiskuntoutusta.</p> <p>Tämä kehittämistyö on kvalitatiivinen l. laadullinen selvitys kehitysvammaisten työtoiminnasta, jonka tarkoituksena on lisätä kehitysvammaisen asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa työtoiminnan sisällön suunnitteluun ja kehittämiseen. Työn tavoitteena 1) selvittää työtoiminnan asiakkaiden näkemys mielekkästä työstä 2) lisätä asiakkaiden osallisuutta työtoiminnan suunnittelussa ja 3) välittää tietoa organisaation eri tasoilta toiselle työtoiminnan kehittämisen tueksi.</p> <p>Kehittämistyön aineisto on kerätty avoimen ryhmähaastattelun keinoin ja haastatteluja ohjaa asiakaslähtöinen BIKVA- menetelmä, jossa avoimet ryhmähaastattelut suoritetaan portaittain asiakastasolta kenttätyöntekijätason kautta organisaation esimies- ja johtajatasolle.</p> <p>Kehittämistyöstä saatu tieto osoittaa, että kehitysvammaisen henkilö haluaa itse olla mukana kehittämässä työtoimintaan liittyviä käytäntöjä ja haluaa vaikuttaa työtoiminnan sisältöön. Kehittämistyöstä saadun tiedon valossa on tärkeää osallistaa kehitysvammaiset henkilöt työtoimintansa sisällön suunnitteluun ja tällä tavalla tehdä työtoiminta mielekkäämmäksi ja lisätä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia.</p> <p>Kehittämistyöstä saatua tietoa voi jatkossa hyödyntää kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan kehittämisessä. Lisäksi menetelmänä, Bikva- asiakaslähtöinen arviointi, soveltuu eri sosiaalialan kehittämiskäytäntöihin.</p>					
Asiasanat (avainsanat) kehitysvammaisuus, työtoiminta, asiakaslähtöisyys, osallisuus					
Sivumäärä 27 + 5	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	suomi	
Kieli	URN				
suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteet: 1. Lupa kehittämistyölle, 2. Ilmoitus haastattelujen suorittamisesta, 3. Haastattelurunko					
Ohjaavan opettajan nimi Eija Karjalainen	Opinnäytetyön toimeksiantaja				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 17.04.2012
Author(s) Laukkanen Päivi	Degree programme and option Degree in social sciences Bachelor of Social Services	
Name of the bachelor's thesis Customer-oriented work operations development for mentally retarded persons.		
Abstract <p>The act of becoming mentally retarded persons in our society is challenging. Having a job is one of our basic rights, but it is not equally possibly for all our society's members. The work operation, based on special service law for mentally retarded persons, is service for mentally retarded persons and its meaning is to be a part of entire rehabilitation of a mentally retarded person.</p> <p>This diploma work is a qualitative report of the work operation of mentally retarded persons, the meaning of which is to add possibilities of a mentally retarded person to effect on the content and development of the work operation. The target of the work is: 1) to clarify the opinion of a reasonable work of customers involved in the work operation; 2) to add the participation in the planning of the work operation; 3) to pass on information from one level to another in an organization in supporting the development of the work operation.</p> <p>The data of this diploma work has been collected via an open group interview and the interviews are operated by the customer-oriented BIKVA method, in which the open group interviews are carried out from one level to another, from the customer level through field workers until foremen and manager level in the organization.</p> <p>The received information points out that a mentally retarded person is willing to be involved in developing the practices in the work operation and wants to effect on the content of the work operation. With the help of the diploma work is indicated that mentally retarded persons have a possibility to participate in the planning of the work operation and thus make the work operation more reasonable and add customers' possibilities to effect on matters.</p> <p>The collected information can be used in the development of the work and day operation of mentally retarded persons in the future. As a method the customer-oriented evaluation BIKVA suits for different development practices in social field.</p>		
Subject headings, (keywords) mental retarded, work operation, customer-orient, involvement		
Pages 27 + 5	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices Appendices: 1. Authorization for research, 2. Notification for interview 3. Interview frame		
Tutor Eija Karjalainen	Bachelor's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	KATSAUS TYÖTOIMINNAN HISTORIAAN.....	2
3	VAMMAISPOLIITTINEN OHJELMA 2010 -2015.....	3
4	KEHITYSVAMMAISUUDEN MÄÄRITTELYÄ	4
4.1	Lääketieteellinen näkökulma	5
4.2	Sosiaalinen näkökulma	5
4.3	Toiminnallinen näkökulma.....	5
5	TYÖTOIMINTA OSANA SOSIAALITYÖTÄ	5
5.1	Työtoiminta.....	6
5.2	Asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa	8
5.3	Osallisuus työtoiminnan näkökulmasta	10
6	BIKVA ARVIOI JA KEHITTÄÄ SOSIAALIPALVELUA	11
6.1	Bikva- menetelmän tarkoitus.....	11
6.2	Bikvan neljä vaihetta	12
6.3	Ryhmähaastattelut.....	12
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	13
7.1	Kehittämistyön lähtökohdat.....	14
7.2	Kehittämistyön tavoitteet.....	15
7.3	Aineiston hankinta ja työn toteutus	16
7.4	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus	17
7.5	Aineiston analysointi	18
8	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	19
8.1	Asiakashaastattelut	19
8.2	Kenttätyöntekijöiden haastattelu	21
8.3	Tuloksia haastatteluista.....	23
9	POHDINTA	23

LIITE/LIITTEET

- 1 Yksisivuinen liite
- 2 Yksisivuinen liite
- 3 Yksisivuinen liite

1 JOHDANTO

Sosiaalialan eri osa-alueilla asiakaslähtöisyys käsitteenä on ajankohtainen ja pyrkimys siirtyä asiantuntijajohtoisista työtavoista asiakaslähtöisiin on vallitseva. Olen kiinnostunut asiakaslähtöisestä työstä ja omakohtainen pitkäaikainen työkokemus kehitysvammaisten henkilöiden parissa on herättänyt kiinnostuksen asiakaslähtöisten työtapojen ja menetelmien käyttämiseen ja siirtämiseen kehitysvammaisuuden arkeen. Jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa siihen millaista elämää haluaa elää ja mm. millaista työtä on mielekästä tehdä.

Työn tekeminen kuuluu tärkeänä osana ihmisen hyvinvointia. Kaikilla yhteiskuntamme jäsenillä ei kuitenkaan ole tasavertaista mahdollisuutta tehdä työtä. Kehitysvammaisten henkilöiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille on 2000-luvun keskeinen suuntaus. Todellisuudessa erilaiset työ- ja päivätoimintayksiköt kuitenkin työllistävät kehitysvammaisia avotyötoimintaa tai tuettua työllistymistä enemmän.

Työtoiminta näyttäytyy asiakkaille ja ympäristölle usein yksipuolisena ja tarve kehittämistyölle yleisesti työkeskuksissa on ilmeinen. Idea kehittämistyön toteuttamiseen sai alkunsa työtoiminnan asiakkaiden toiveesta saada muutosta työtoiminnan sisältöön. Tässä työssä selvitin Savonlinnan kaupungin työkeskuksen asiakkaiden ja ohjaajien näkemyksiä työtoiminnan sisällöstä ja mahdollisuuksista toiminnan kehittämiseen.

Kehittämistyölle suuntaviivoja löytyy Suomen vammaispoliittisesta ohjelmasta VAMPO 2010 -2015, jonka yhtenä tavoitteena on varmistaa vammaisten henkilöiden osallisuus ja yhdenvertaisuus yhteiskunnassa.

Kehittämistyössä toteutetut haastattelut etenevät asiakaslähtöisen kehittämisen ja arviointi menetelmän BIKVA:n sisällöllisen viitekehyksen mukaisesti.

Keskeiset tavoitteet kehittämistyölleni ovat:

- 1) selvittää kehitysvammaisten työtoiminnassa työskentelevien asiakkaiden omaa näkemystä mielekkästä työstä,
- 2) edistää kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuutta työtoiminnan sisällön suunnitteluprosessissa sekä

3) välittää asiakkailta saatua tietoa organisaation johdolle kehittämisen ja suunnittelun tueksi.

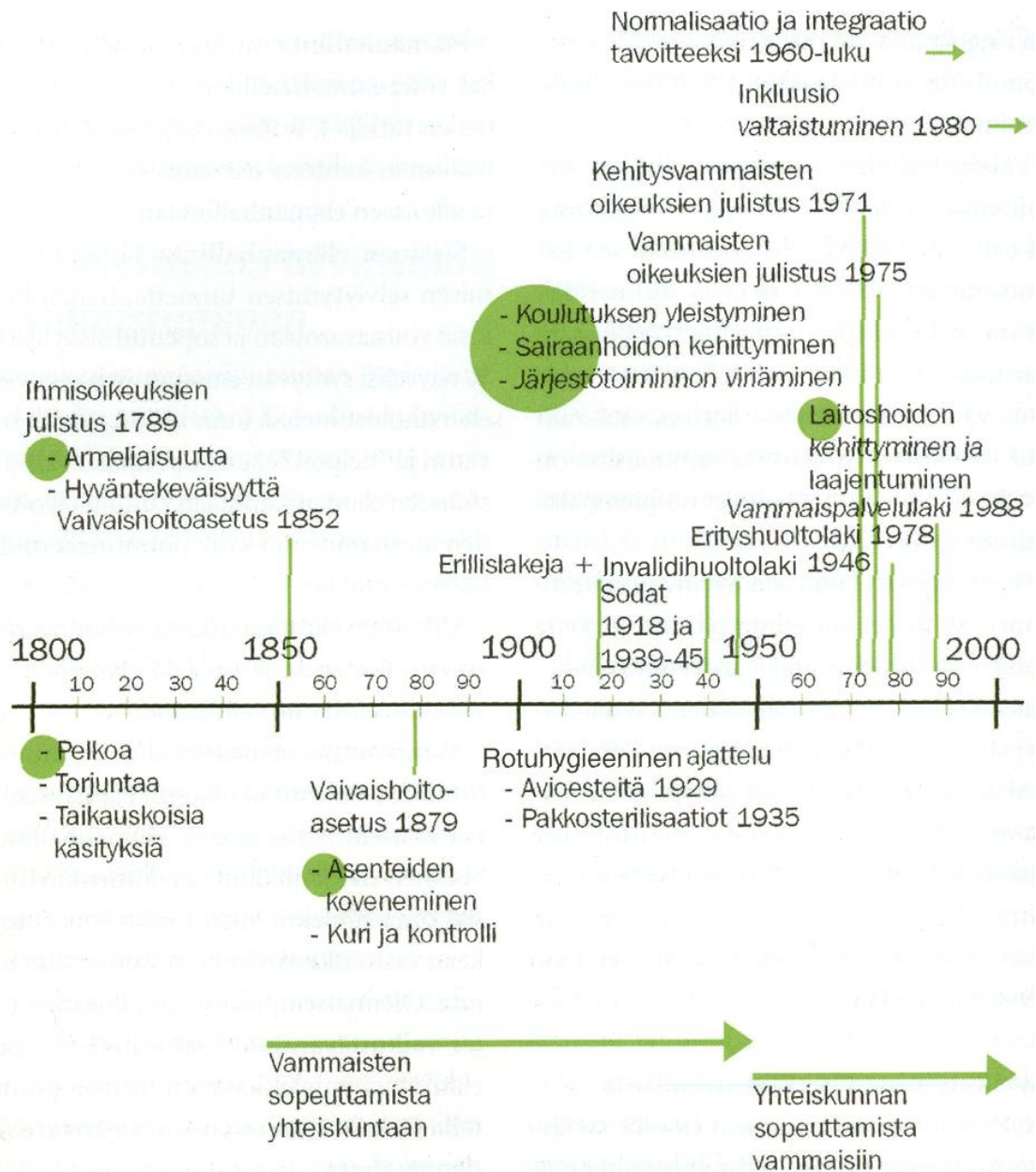
2 KATSAUS TYÖTOIMINNAN HISTORIAAN

Työn tekemisen velvoitteella ja työn tekemisellä on suuri merkitys kehitysvammaistyön historiassa. 1800-luvun puolivälissä Suomen vaivashoidon kehittymisen tuloksena jokaiseen pitäjään perustettiin työlaitoksia, jossa mm. kehitysvammaiset henkilöt, joita tuolloin kuvattiin termeillä tylsämielinen, aistiviallinen tai vaivainen, tekivät työtä yhteiskunnalle korvaukseksi huolenpidosta ja hoivasta. (Kairi ym. 2010, 5.)

Vaikka vammaistyö 1900-luvun alussa muuttui järjestäytyneemmäksi ja yhteiskunnan vastuulle, näyttäytyi se synkkänä kehitysvammahuollon näkökulmasta. Asenteet ja ajattelutapa oli suvaitsematonta. (Malm ym. 2004, 19.) Suomen itsenäistymisen jälkeen vaivaisia henkilöitä sijoitettiin laitoksiin. Kunnalliskodit, kunnansairaalat, mielisairaalat, vajaamielislaitokset ja erilaiset työlaitokset olivat paikkoja joissa työn vastineeksi kehitysvammaiset henkilöt saivat hoivan ja huolenpidon. (Kairi ym. 2010, 5.)

1960-luvulla syntynyt voimakas tahtotila ja vaatimus kaikkien ihmisten yhdenvertaisista mahdollisuuksista osallistua yhteiskuntaelämään, vaikuttivat myös kehitysvammahuollon ja erityistyöllistämisen kehittymiseen. (Malm ym. 2004, 13 -24). Käsitteet *normalisaatio* ja *integraatio* yleistyivät vammaispolitiikan periaatteiksi. Normalisaatiolla tässä yhteydessä tarkoitetaan vammaisten henkilöiden oikeutta normaaleihin elinolosuhteisiin sekä elämäntapaan ja integraatiolla yhteiskunnan palvelujen rakentamista kaikille sopivaksi. (Kaski ym. 2009, 163.)

1970-luvulla astui voimaan kehitysvammalaki ja työkeskukset yleistyivät. Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien työtoimintaa alettiin tuottaa samoissa toimintaympäristöissä 1990-luvulla ja työtoimintaa pyrittiin kehittämään avotyötoiminnan ja tuetun työtoiminnan keinoin.



KUVIO 1. Vammaisuuden historia Suomessa (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 30.)

2012 eletään kuitenkin tilanteessa, jossa n.7000 kehitysvammaista henkilöä osallistuu työtoimintaan lähes päivittäin. (Kairi ym. 2010, 7.) Samanaikaisesti kun kehitetään avotyömarkkinoita ja tuetun työllistymisen kenttää kehitysvammaisille henkilöille mahdolliseksi, on työtoiminnan kehittämisen tarve ajankohtainen ja ilmeinen.

3 VAMMAISPOLIITTINEN OHJELMA 2010 -2015

Suomen vammaispolitiikka on viime vuosina kehittynyt ja sitä ohjaa YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (13.6.2006). Suomi on sopimuksen allekir-

joitettuaan sitoutunut turvaamaan kaikkien ihmisoikeuksien ja perusvapauksien täysmääräisen toteutumisen kaikille vammaisille henkilöille (VAMPO 2010 – 2015, 17). Kaikilla ihmisillä demokraattisessa ja avoimessa yhteiskunnassa tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja itsemääräämisoikeuden täydellinen noudattaminen tulee koskettaa jokaista kansalaista.

Vammaispoliittisen ohjelman tarkoituksena on vahvistaa vammaisten henkilöiden asemaa yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä ja se vaatii yhteiskunnalta pitkäjännitteistä toimintaa tavoitteiden suuntaisesti. Ohjelman tarkoituksena on myös korjata ja ennaltaehkäistä niitä epäkohtia, jotka ovat vammaisten henkilöiden yhteiskunnallisen osallisuuden esteenä.

Suomen vammaispoliittisen ohjelman tavoitteet kohdistuvat muun muassa vammaisten henkilöiden

- 1) itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden vahvistamiseen
- 2) sosioekonomisen aseman parantamiseen ja
- 3) yksilöllisten tarpeitten saatavuuteen ja erityispalveluiden oikea-aikaisuuteen.

(VAMPO 2010 – 2015, 21 – 22.)

Vammaispoliittisen ohjelman keskeisiä tavoitteita voidaan siirtää myös osaksi työtoiminnan kehittämistä. Kehitysvammaisten asiakkaiden toiveitten ja tarpeiden kuuleminen sekä erilasten koulutusten kautta saatujen taitojen hyödyntäminen työtoiminnan sisällön suunnittelussa, on vammaispoliittisen ohjelman tavoitteiden mukaista toimintaa ja näin tukee asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ja valinnanvapautta.

4 KEHITYSVAMMAISUUDEN MÄÄRITTELYÄ

Kehitysvammaisuutta voidaan nykyisin tarkastella useasta eri näkökulmasta. *Lääketieteelliset, toiminnalliset* tai *sosiaaliset* kehitysvammaisuuden määritelmät eroavat toisistaan. Kehitysvammainen määritellään erityishuoltolaissa (23.6.1977/519) henkilöksi, jonka ”kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi.” Tässä luvussa määritelmät kerrataan lyhyesti eri näkökulmista.

4.1 Lääketieteellinen näkökulma

Kehitysvammaisuus lääketieteellisessä merkityksessään on sidonnainen diagnoosiin ja korostaa yksilön vammaa, haittaa tai ominaisuuksia. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 9 – 11.) Tällöin kehitysvammaisuus määritellään älyllisten toimintojen vajavuudeksi. Maailman terveysjärjestön WHO:n ICD (*International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems*) 10 tautiluokituksen mukaan tilalla, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai on epätäydellinen, tarkoitetaan älyllistä kehitysvammaisuutta. (Kaski ym. 2009, 16.)

4.2 Sosiaalinen näkökulma

Määriteltäessä vammaisuuden käsitettä, voidaan vammaisuus nähdä sosiaalisesta näkökulmasta, jossa rajoitukset tulevat ihmisen ympäristöstä eikä ihmisestä itsestään ja että vamman sijaan ihmisten mahdollisuuksia rajoittavat usein erityisesti riippuvuus muista ihmisistä. Vehmas (2006) artikkelissaan toteaa, että sosiaalisen vammaistutkimuksen piirissä vammaisuus ei ole biologinen ominaisuus vaan sosiaalisesti tuotettu ilmiö. Kehitysvammaisuus ei hänen mukaansa ole selitettävissä ihmisen älyllisillä ja sosiaalisilla taidoilla vaan on pikemminkin muiden ihmisten luoma määritelmä ja käsitys.

4.3 Toiminnallinen näkökulma

Tarkasteltaessa kehitysvammaisuutta toiminnallisesta näkökulmasta pohditaan ihmisen valmiuksia selviytyä eri ympäristöissä ja siinä korostuu käsitteet henkilön vahvuuksista ja voimavaroista. AAIDD (*The American Association on Intellectual and developmental Disabilities*) määrittelee kehitysvammaisuuden toimintakykyyn liittyvänä rajoituksena vähintään kahdessa adaptiivisen taidon osa-alueista. (Kaski ym. 2009, 17.) AAIDD:n määritelmän mukaan rajoituksia voi ilmetä sosiaalisissa taidoissa, yhteisössä toimimisessa ja omatoimisuudessa sekä työhön ja itsenäiseen elämään liittyvissä osa-alueissa.

5 TYÖTOIMINTA OSANA SOSIAALITYÖTÄ

Sosiaalipolitiikan keskeisenä pyrkimyksenä on turvata kansalaisten hyvinvointia. Osana sosiaalipolitiikkaa vammaispolitiikan tehtävänä on siis turvata kehitysvammaisten hyvinvointia mm. työtoiminnassa. Yleisten sosiaali- ja terveystalvelujen li-

säksi kehitysvammaisten palvelujen turvaamiseksi on luotu erityishuoltojärjestelmä (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519), jonka tarkoituksena on poistaa esteitä niin, että kehitysvammaisella henkilöllä on mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintoihin ja elää tasapainoista elämää. Lakiin on kirjattu palveluksi ”työtoiminnan ja asumisen järjestäminen ja muu yhteiskunnalliseen sopeuttamiseen pyrkivä toiminta.” (Malm ym. 2004, 380.) Erityishuoltolain (519/1977) lisäksi työtoimintaa järjestetään myös sosiaalihuoltolain (710/1982 27e§) nojalla mm. mielenterveyskuntoutujille.

5.1 Työtoiminta

Työn tekeminen on kuulunut aina osaksi kehitysvammaisten arkea. Köyhäinhuolto ja vaivahoitolain ajoista asti työ on ollut jollain lailla osa kehitysvammahuoltoa. (Miskuska 2009, 31.) Työtoiminnalla on vahva perinne kehitysvammaisten työllistäjänä. Suuntaus kohti avoimia työmarkkinoita on vallitseva, mutta edelleen työtoiminnalla on vahva tilaus ja paikka yhteiskunnan palveluissa ja erityistyöllistämisen velvoite edellyttää kuntien järjestämään kehitysvammaisille henkilöille työtoimintaa. (Ylipäävalniemi 2005, 11.)

Työtoiminta on kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille suunnattua palvelua, jota tarkastellaan sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen näkökulmasta. Työtoiminnan tavoitteena on tarjota kehitysvammaiselle henkilölle kokemuksia työn tuloksellisesta tekemisestä, toimia osana kokonaiskuntoutusta, kehittää sosiaalisia valmiuksia sekä harjaannuttaa vuorovaikutuksellisia taitoja ja ylläpitää sosiaalisia verkostoja. (Kaski ym. 2009, 340 – 341.)

Työtoiminta eroaa työsuhteesta ja työ käsitteestä siten, ettei työtoiminnan asiakas ole työsuhteessa työtoiminnan tuottajaan. (Kairi ym. 2010, 16.) Työtoiminnan luonne on enemmän kuntotuttava kuin tuottava ja työtoiminnan tarkoituksena on olla terapeutin ja asiakasta voimaannuttava. Se voidaankin mieltää myös osaksi toimivan arjenhallinnan kokonaisuutta. (Malm ym. 2004, 383.)

Kehitysvammaisten henkilöiden koulutusta tuetaan vahvasti ja yhteiskunta on muuttamassa siihen suuntaan, että suurin osa kehitysvammaisista aikuisista on käynyt

eriasteisia koulutuksia myös perusopetuksen jälkeen. Työtoiminnan sisällön kehittäminen vastaamaan yksilöllisiä tarpeita luo haasteen yhteiskunnalle. Nykyisistä koulutetuista kehitysvammaisista osa ei halua työ- tai toimintakeskuksiin, koska työtehtävät ja koulutus eivät kohtaa. (Kairi ym. 2010, 25 – 26 .)

Työtoiminta toteutetaan pääsääntöisesti erilaisissa työ- tai toimintakeskuksissa, avotyötoimintaa ja tuettua työtä lukuun ottamatta. Työtoiminta sisällöllisesti on usein erilaisia kokoonpano-, lajittelu-, pakkaus- ja/tai postitustöitä alihankintana yrityksille. (Pajunen, T & kumpp.2010,7.) Työtoiminnasta saatua korvausta kutsutaan työosuusrahaksi eikä työosuusrahan tarkoituksena ole olla palkkaan verrattava korvaus tehdystä työstä vaan pikemminkin kannustava palkkio työtoiminnassa tehdystä työn kaltaisista tehtävistä.

Suomessa oli vuonna 2010 THL:n SOTKA tilasto- ja indikaattoripankin mukaan noin 16 000 kehitysvammaista henkilöä työ- tai päivätoiminnassa, joista työtoiminnan eri muodoissa kehitysvammaisia asiakkaita oli n. 10 000. Tilaston mukaan 2/3 osaa kehitysvammaisista aikuisista sijoittuu työtoiminnan piiriin ja vain 1/3 asiakkaista työllistyy avoimempiin työllistämisen tukimuotoihin.

TYÖTOIMINTA	AVOTYÖTOIMINTA	TUETTU TYÖLLISTÄMINEN
7700 henkilöä	2300 henkilöä	300 henkilöä
<ul style="list-style-type: none"> - työkeskuksissa /toimintakeskuksissa - kehitysvammaisten erityishuoltoa - ei työsuhdetta - ei palkkaa - työosuusraha 0-12€/pvä 	<ul style="list-style-type: none"> - tavallisilla työpaikoilla - kehitysvammaisten erityishuoltoa - ei työsuhdetta - ei palkkaa - työosuusraha 0-12€/pvä 	<ul style="list-style-type: none"> - tavallisilla työpaikoilla - työsuhde - palkka - työvalmentajan tuki

KUVIO 2. Kehitysvammaisten työmuodot (Kairi, Nummelin, Teittinen 2010,15.)

5.2 Asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa

Yhteiskuntamme hyvinvointipalvelut ovat suunnattu usein vastaamaan kuntalaisten perustarpeita kuten päivähoitopalvelut, asuntopalvelut, vanhustenhuolto, perusterveydenhuolto yms. Palvelujen toimintamalli on usein hakemus- ja päätöskeskeinen ja toimii asiantuntijalähtöisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26 - 27.) Työtoiminta osana hyvinvointipalveluja ja erityishuoltoa eroaa muista hyvinvointipalveluista käytäntönsä suhteen niin, että palvelu on kehitysvammaiselle lakiin pohjautuva subjektiivinen oikeus, eikä työtoimintapaikkaa tarvitse hakemuksella hakea. Työtoiminnan asiakkuudesta päättää kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa ja perustuu palvelusuunnitelmaan.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.09.2000/812) tarkoituksena on mm. edistää asiakaslähtöisyyttä. Sosiaalipalveluja toteutettaessa asiakkaan toiveet, tarpeet ja mielipiteet tulee tulla kuulluksi ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitettava. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 303.) Asiakas voi halutessaan kieltäytyä työtoiminnasta ja eikä asiakasta koske työtoiminnan suhteen työsopimusehdot kuten normaalisti työsuhteisessa työssä.

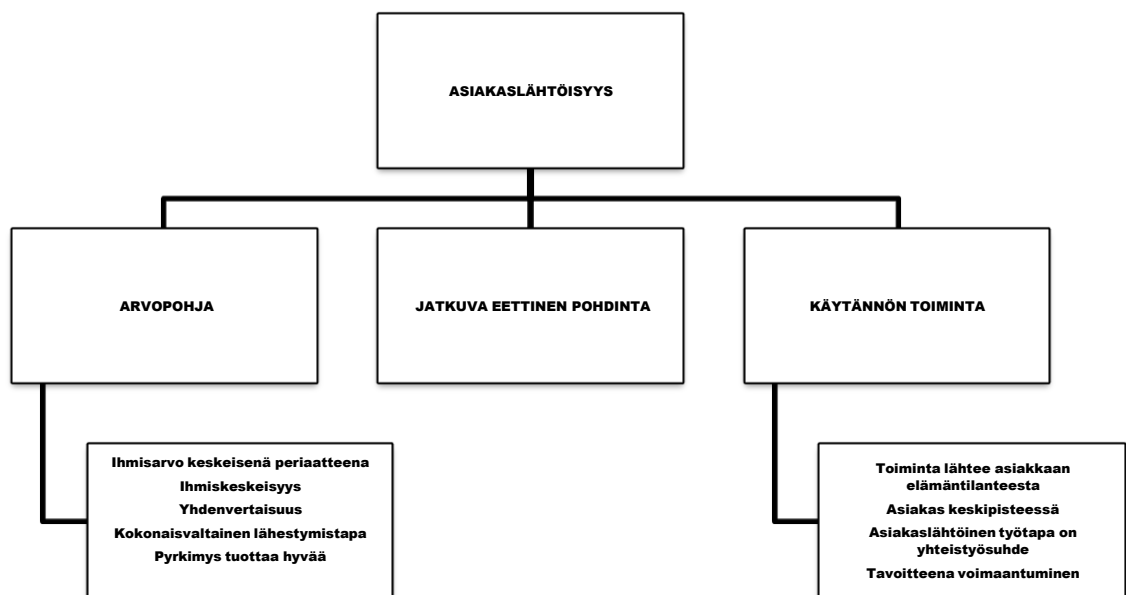
Asiakaslähtöinen työtapa sosiaalsektorilla tarkoittaa Pietilän & Seppälän (2003) mukaan asiakkaan ja työntekijän molemminpuolista arvostusta ja toimintatapa perustuu asiakkaan valtaistumiselle. Lähtökohtana asiakaslähtöiselle toimintatavalle on:

- Asiakas on kokonainen ihminen. Palvelut kuuluvat hänen arkeensa. Arjen toimivuutta asiakas itse voi arvioida parhaiten.
- Asiakas on asiantuntija. Oman elämän asiantuntijuus tekee hänestä henkilön joka itse pystyy arvioimaan palvelujen ja tuen tarpeen parhaiten. Asiakkaalla on tieto vamman tai sairauden vaikutuksista arkeen.
- Työntekijällä on asiantuntijuuteen useita näkökulmia koulutuksen, harjaantumisen ja kokemuksen kautta. Työntekijällä tietoa josta asiakas voi hyötyä.
- Asiakkaan ja työntekijän suhde on parhaimmillaan tasavertaista yhteistyötä joka voi muodostua kumppanuudeksi, mikäli molemmat osapuolet sitoutuvat yhteistyöhön ja pyrkivät muodostamaan yhteistyölle yhteisiä tavoitteita asiakkaan parhaaksi.

- Molemmat osapuolet tietävät asiantuntijuutensa epätäydelliseksi ja ratkaisuja löydetään yhdessä etsien.

Asiakaslähtöistä työskentelyä ohjaa yhteinen sopimus vastuun jakamisesta ja edellyttää kykyä ymmärtää ja kunnioittaa erilaisia elämäntyytlejä ja valintoja. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26 - 27.) Kehitysvammaisten aktiivista osallistumista omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin pyritään yhteiskunnassa lisäämään. Kairi, Nummelin & Teittinen (2010, 21) ovat kuitenkin edelleen sitä mieltä, ettei kehitysvammainen henkilö välttämättä itse ole paikalla, kun hänen tulevaisuuttaan suunnitellaan esim. työtoiminnan suhteen.

Asiakaslähtöiseen toimintatapaan ja yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun kuuluu, että henkilö itse saa määrittää omat toiveensa ja tarpeensa sekä olla mukana suunnittelemassa tulevaisuutta. Tämän kaiken tulisi koskea koko elämän eri osa-alueita, myös mahdollisuutta osallistua työtoiminnan sisällön suunnitteluun.



KUVIO 3. Asiakaslähtöisyys (Sorsa 2002, 67)

5.3 Osallisuus työtoiminnan näkökulmasta

Osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuden lisääminen sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä on keskeinen teema tämän päivän yhteiskunnassa. Kehitysvammaliiton hallinnoiman RATTI- hankeen (2009 – 2011) yhtenä tavoitteena oli mm. vahvistaa kehitysvammaisen asiakkaan omaa osallisuutta heitä koskevissa palvelujen ja ratkaisujen käsittelyssä.

Osallisuus kehitysvammaisten työtoiminnassa tarkoittaa sitä, että asiakas itse on aktiivinen toimija eikä vain kohde, jolle palveluja tuotetaan. Omalla osallisuudella työtoiminnan sisällön suunnittelussa tarkoitetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia työympäristön ja sisällön kehittämiseen. Osallisuus nähdään toimintana, joka ei ole ainoastaan osallistumista, vaan tarkoituksena on pystyä myös vaikuttamaan siihen. (Pajunen, T & Kumpu.2010, 6.) Osallisuuden toteutumisen tueksi tarvitaan käytännön toimenpiteitä ja asenteellista muutosta, jolloin osallisuutta voidaan aidosti lisätä.

Älyllinen kapasiteetti ei saisi olla esteenä kehitysvammaisen henkilön oman elämän suunnittelussa ja työelämään liittyvissä ratkaisuissa. Henkilön tulee saada olla itse vaikuttamassa sijoittumiseensa työhön liittyvissä toimenpiteissä ja henkilön omat tarpeet ja toiveet tulisi tulla kuulluiksi. (Kairi, Nummelin & Teittinen 2010, 21.) Vaikuttamisen mahdollisuutta ei voi ottaa pois yhteiskuntamme jäseniltä minkäänlaisen puutteen tai vamman vuoksi.

Haarni (2006) selvityksessään toteaa, että edelleen, vaikka paljon edistyksellisiä toimenpiteitä on tehty, vammaisuuteen suhtautuminen nousee esteeksi yhdenvertaisuusajattelulle. Yhteiskunnan ennakkoluulot ja tapa ryhmitellä vammaiset henkilöt poikkeaviksi tarpeittensa mukaan pitävät edelleen yllä eriarvoista asemaa. Lainsäädännöllä pyritään turvaamaan vammaisten henkilöiden täysvaltaistuminen, mutta todellisuudessa erilaiset yhteisöissä ja yhteiskunnan eri sektoreilla olevat käytännöt estävät täysvaltaistumisen. Vammaisten henkilöiden mielipiteen ja asiantuntemuksen hyödyntäminen vammaispalvelujen suunnittelussa on edelleen varsin vähäistä. Osallistavan ja valtaistavan ajattelu- ja toimintamallin siirtäminen käytäntöön tarvitsee rohkeaa ja vahvaa toimintaa sekä aitoa uskallusta nähdä asioita uudessa valossa.(Haarni, 2006, 20 – 46.)

Vammaispoliittisessa ohjelmassa määritellään henkilöiden oikeus osallisuuteen, mutta edellytyksenä oikeuden toteutumiseen on myönteinen suhtautuminen, rajoittavien tekijöiden huomioiminen ja tahtotila asioiden muuttamiseen ja valtaistamiseen.(VAMPO 2011 – 2015.)

6 BIKVA ARVIOI JA KEHITTÄÄ SOSIAALIPALVELUA

Tämän luvussa selvitetään BIKVA- mallin historiaa, käyttötarkoitusta ja mallin rakennetta ja toimivuutta sosiaalialan kehittämisen välineenä. BIKVA – menetelmän tarkoituksena on saada aikaiseksi muutoksia ja parantamishdotuksia työkäytänteissä ja palvelujen tuottamisessa. (Höggnaabba 2008,46.)

1990-luvun puolivälissä asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämiseen ja arviointiin yleistyi. Tanskalainen Hanne Kathrine Krogstrup kehitti asiakastyön arviointiin avuksi BIKVA (”Brugerinddragelse I KVALitetsvurdelring)- mallin. Mallin kehittämisen tarkoituksena luoda asiakastyytyväisyyskyselyjen rinnalle asiakasta osallistavampi kehittämis- ja arviointimalli. (Krogstrup 2004, 7.)

2000-luvun alussa Krogstrup vieraili suomessa ja yhteistyössä Stakesin Fin Soc -ryhmän kanssa tehtiin suomenkielinen menetelmäopas ja mallia lähdettiin kokeilemaan erilaisissa sosiaalialankonteksteissa. (Höggnaappa 2008, 10.) Suomessa BIKVA -mallin pilottiryhmiä oli Suomessa 2004 – 2006 parikymmentä eri sosiaalialan osaluilla mm. lastensuojelun, päihdehuollon ja vanhustyön kentällä.

6.1 Bikva- menetelmän tarkoitus

Bikva- menetelmän tarkoituksena on olla asiakaslähtöinen arviointi ja kehittämismenetelmä, joka johtaa tulokselliseen oppimiskokemukseen, kehittymiseen ja muutokseen organisaatiossa ja toimintatavoissa. (Koivisto 2007, 17.)

Menetelmän kantavana ajatuksena on, että asiakkaalla itsellään on kokemukseen pohjautuvaa tietoa, jota voidaan hyödyntää kehitettäessä palvelujen laatua, kustannuste-

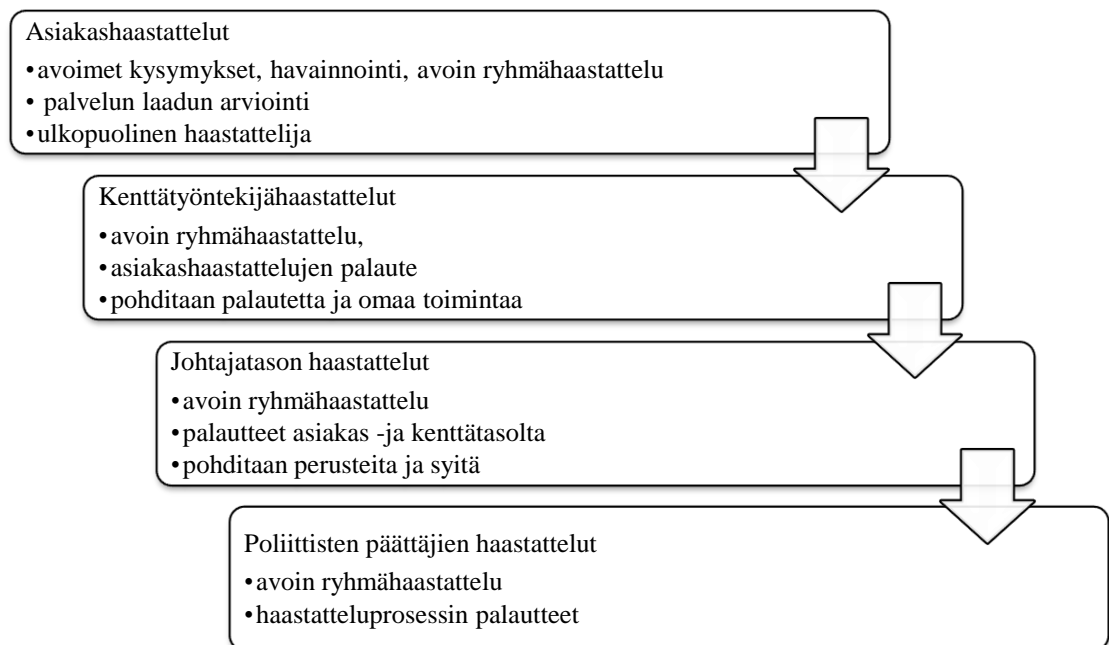
hokkuutta ja vaikuttavuutta. Asiakkaan kokemuksellinen tieto on arvokasta ja sitä tietoa käytetään kehittämisessä ja arvioinnissa. (Koivisto 2007,17.)

Kysymyksessä on kvalitatiivisesti suuntautunut menetelmä ja sitä kautta voi antaa sosiaalityöhön uusia ideoita, näkökulmia ja arviointivälineitä. (Krogstrup 2004, 12.) Menetelmän tarkoituksena on asiakkaiden osallistaminen ja valtaistaminen.

6.2 Bikvan neljä vaihetta

Bikva – arvioinnissa kerätään tietoa avoimilla ryhmähaastatteluilla portaittain, edeten asiakashaastatteluista, kenttätyöntekijöiden haastattelujen kautta, johdon ja poliittisten päättäjien haastatteluun. Kvalitatiiviset ryhmähaastattelut auttavat oppimaan ymmärtämään asiakkaan kieltä ja mahdollisesti saadun tiedon perusteella tarve selviää mahdolliset kehittämisalueet ja uusien tutkimusten tarve. .(Krogstrup 2004, 10 – 12.)

Nelivaiheinen haastatteluprosessi kokonaisuudessaan etenee organisaation näkökulmasta alhaalta ylöspäin tavoitteena tiedon siirtäminen tasolta toiselle.



KUVIO 3. Bikva- arvioinnin vaiheet (Krogstrup 2004, 16).

6.3 Ryhmähaastattelut

Bikva- mallin ryhmähaastatteluissa asiakashaastattelujen tarkoituksena on asiakkaiden osallistaminen. Asiakkaiden valinta haastatteluihin tapahtuu:

- 1) satunnaisvalinnalla
- 2) erilaisten kriteerien perusteella (ikä, sukupuoli, vahvat/heikot asiakkaat)
- 3) ja tilanteiden mukaan

Tärkeintä ei ole se, miten asiakkaat valitaan, vaan sen sijaan on merkityksellistä mietä miten valinnat vaikuttavat tuloksiin. (Krogstrup 2004,17.)

Asiakashaastattelujen jälkeen haastatteluista noussut tieto käsitellään ja laaditaan haastatteluohje kenttätöntekijöitä varten. Kenttätöntekijöiden haastattelut eivät perustu avoimiin kysymyksiin vaan haastatteluohjeeseen on kerätty asiakashaastattelusta noussutta tietoa. Periaate toistuu siirryttäessä kenttätöntekijöiden haastatteluista johtajataso haastatteluihin. (Krogstrup 2004,16 – 21.)

Haastattelujen tasoista riippumatta kaikki vaiheet toteutetaan saman ohjeen mukaan (Krogstrup 2004):

- a) valitaan sidosryhmät (asiakkaat, kenttätöntekijät, johtajat, poliittiset päättäjät)
- b) sovitaan ja tiedotetaan haastatteluista
- c) toteutetaan haastattelut sidosryhmien kanssa
- d) käsitellään haastattelujen välissä tietoja
- e) systematisoidaan palaute
- f) laaditaan haastatteluohje seuraavalle haastatteluryhmälle

Arvioijan/tutkijan rooli haastatteluissa tulee olla avoin, mutta pyrkimyksenä olla neutraali toimija. Arvioijalla tulee olla asiantuntemusta, jotta hän tarvittaessa voi johtaa keskustelua lisäkysymysten avulla oikeaan suuntaan. (Koivisto 2007,8.) Arviointitutkijan rooli on haasteellinen ja moninainen, koska arvioija on sekä tilaisuuden vetäjä että tiedonvälittäjä.

7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsittelen kehittämistyön prosessia kokonaisuutena. Kehittämistyön lähtökohdat alaotsikossa selvitan työtoiminnan lähtötilannetta. Kehittämistyön tavoit-

teiden ja aineiston hankintaan liittyvissä otsikoissa kerrataan tavoitteet ja selvitetään aineiston hankintaprosessia. Kehittämistyöni eettisyyttä ja luotettavuutta sekä tulosten analysointia selvitetään luvun lopuksi.

7.1 Kehittämistyön lähtökohdat

Savonlinnan kaupunki on ostanut vuoteen 2010 saakka kehitysvammaisten työtoiminnan ostopalveluna eri toimijoilta. Vuoden 2011 alusta lähtien kyseisen kaupungin kehitysvammaisten työtoiminnan järjestäminen siirtyi osaksi kaupungin omaa perusturva-alan toimintaa. Kehitysvammaisten työtoiminta siirtyi kaupungille sopimusneuvottelujen jälkeen ja työtoiminta jatkuu sisällöllisesti samanlaisena ilman siirtymävaiheen suuria muutoksia.

Työkeskus Savonlinna tarjoaa huoltosuhteista työtoimintaa 37 asiakkaalle ja lisäksi ajoittain 2 – 4 asiakkaalle mahdollisuuden kuntotuttavaan työtoimintaan. Kyseisen kaupungin kehitysvammaisten työtoiminnassa tarjoama työn sisältö on pääasiassa sähköalan yrityksen alihankinta työtä.

Suurin osa työtoiminnan asiakkaista on työskennellyt työkeskuksessa yli kymmenen vuotta yhtäjaksoisesti. Pitkäaikaisimmat huoltosuhteet ovat kestäneet kyseisessä työkeskuksessa lähes 30 vuotta. Läpivirtaavuusajattelu avoimille työmarkkinoille työtoiminnassa ei toteudu vaan usein asiakassuhteet muodostuvat pysyviksi ja työtoiminnan rooli voi muodostua säilyttäväksi. (Kairi ym. 2010, 3.) Työtoiminnan sisällön kehittäminen on tärkeässä roolissa silloin, kun tiedetään tosiasia siitä, ettei kaikkien kehitysvammaisten ole mahdollista siirtyä työtoiminnasta avoimempiin työmuotoihin.

Savonlinnan kaupungin hallinnoimassa työkeskuksessa työskentelevien asiakkaiden työt ovat erilaisia sähköjohto sarjojen ja sähköliittimien esivalmistus ja kokoonpanotöitä. Työhön sisältyy myös kierrätyskuparin purkamisen ja erilaiset muoviosien puhdistustyöt. Työkeskus Savonlinnassa tapahtuvan työtoiminnan sisällön suunnittelusta vastaa työtoiminnan ohjaajat ja siihen vaikuttaa suuresti alihankintatöiden tilaajat. Uusia työtehtäviä ja alihankintatöitä tulee harvoin ja alihankintatyöt ovat osittain kausiluonteisia ja näin ollen työtoiminta muodostuu suurelta osin purettavasta kierrätyskuparista. Kierrätyskuparin purkamiseen liittyy useita eri työvaiheita. Työvaihtelua työntekijöille saadaan tilaustöiden lisäksi purkukuparin eri työvaiheista.

7.2 Kehittämistyön tavoitteet

Kehittämistyöni ideointi käynnistyi kesällä 2010. Kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminnan siirtämisestä ostopalveluista osaksi kaupungin omia erityishuoltopalveluja on noussut ajoittain puheenaiheeksi kyseisen kunnan vammaispalveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Syksyllä 2010 valmisteltiin työtoiminnan siirtämistä ostopalveluista osaksi omaa erityishuoltolain mukaista toimintaa.

Kehitysvammaisten työtoiminnan sisällön kehittäminen asiakaslähtöisesti nousi esiin keskustellessani työtoiminnassa päivittäin käyvien asiakkaiden kanssa, työtoiminnanohjaajan ominaisuudessa keväällä 2011. Tässä vaiheessa kehittämistyöni kohdentui koskemaan ainoastaan työtoiminnan osa-aluetta, jolloin oli luontevaa sulkea päivätoiminnan kehittäminen kehittämistyöni ulkopuolelle. Kehittämistyölleni luvan on myöntänyt Savonlinnan kaupungin vs. perusturvajohtaja Eira Häkkinen 25.05.2011. (LIITE1.

Tutkimuksellista tietoa siitä, kuinka paljon kehitysvammaisia asiakkaita osallistetaan ja otetaan mukaan työtoiminnan sisällön suunnitteluun, ei ollut käytettävissä kehittämistyössäni. Ajattelutapa kehitysvammaisten asiakkaiden osallistamisesta sisällön suunnittelussa ei ole vielä yhteiskunnassamme vallitseva. Palveluja tuotetaan niitä tarvitseville, mutta sisällöstä vastaa ne henkilöt, jotka ohjaavat toimintaa.

Kehittämistyössäni löytyy yhtäläisyyksiä Misukan (2009) väitöskirjaan, jossa hän on tutkinut työn merkitystä kehitysvammaiselle. Kairi ym. (2010) taas ovat tehneet selvityksen Kehitysvammaliitolle Työtoiminnan käytännöstä ja kokemuksista, joka myös on innostanut omaa kehittämistyötäni. Aikaisempia tutkimuksia siitä onko kehitysvammaisia henkilöitä otettu mukaan toiminnan suunnitteluun ja sen vaikutuksista en kehittämistyöni tueksi löytänyt.

Asiakasnäkökulmaan kehittämistyöni pyrkii etsimään vastauksia kysymyksiin:

- Millainen työ on mielestäsi mielekästä? Mitä työtä teet mielelläsi?
- Haluaisitko tehdä työpäiväsi aikana jotain muuta kuin mitä nyt teet?
- Miten voit vaikuttaa työsi sisältöön? Voitko vaikuttaa? Haluatko vaikuttaa?

7.3 Aineiston hankinta ja työn toteutus

Kehittämistyöni on laadullinen l. kvalitatiivinen työ, jossa työhön liittyvä aineisto on hankittu työtoiminnan asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden työpaikalla. Pyrkimyksenä on löytää ja paljastaa asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden olemassa olevia totuuksia työtoimintaan liittyen. Lähtökohtana kehittämistyölle on kuvata työtoiminnan todellista elämää. (Hirsjärvi ym. 2009, 157.)

Kehittämistyöhön tarvittavan aineiston hankinta eteni asiakaslähtöisen BIKVA- mallin mukaisilla avoimilla ryhmähaastatteluilla. Haastattelumenetelmänä avoimessa ryhmähaastattelussa on yhdistettynä avoimen haastattelun ja ryhmähaastattelun elementit toisiinsa.

Avoin ryhmähaastattelu on strukturoimaton haastattelu, jossa ei käytetä etukäteen valmisteltuja kysymyksiä, vaan haastattelu muistuttaa keskustelua, mutta ohjaavia etukäteen suunniteltuja suuntaviivoja haastattelun tukena haastattelijalla voi olla. Avoin haastattelu on vapaamuotoinen ja haastattelijan tehtävänä on ohjata keskustelua niin, että tarvittava tieto saadaan esille (Vuorela 2005, 37 – 52.). Avoimella haastattelulla Hirsjärven ym. (2009, 204.) mukaan selvitetään haastateltavan mielipiteitä ja ajatuksia sekä tunteita ja käsityksiä ja se muistuttaa keskustelua ja aihe voi ajoittain muuttua keskustelun kuluessa.

Ryhmähaastattelu on haastattelumuotona tehokas, koska tällöin saadaan tietoa yhtä aikaisesti usealta henkilöltä. Ryhmähaastattelun käyttökelpoisuus on parhaimmillaan silloin kun haastateltavat ovat epävarmoja ja ryhmästä saavat tukea toisiltaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 206.) Ryhmähaastattelut sopivat kehitysvammaisten henkilöiden haastatteluun ja noudattavat tässä työssä BIKVA- menetelmän haastatteluohjeistusta.

Ensimmäiset haastattelut suoritin työkeskuksen asiakkaille kesäkuussa 2011. Asiakashaastatteluihin henkilöt valikoituivat työkeskuksessa työskentelevistä asiakkaista vapaaehtoisuuteen perustuen. Haastatteluista olin etukäteen tiedottanut asiakkaita, heidän omaisiaan ja asumisyksiköitä kirjallisella tiedotteella 4.6.2011. (LIITE 2.)

Haastattelut asiakkaille suoritin kahdessa erillisessä haastattelutilanteessa. Yhteensä asiakashaastatteluihin osallistui 10 asiakasta. Toisessa ryhmässä oli 6 haastateltavaa ja toisessa 4. Haastateltavat henkilöt olivat itse ilmaisseet halukkuutensa osallistua haastatteluihin. Haastattelupaikkana oli Savonlinnan kaupungin ylläpitämä työkeskus ja haastattelut tapahtuivat työpäivän sisällä, jolloin haastateltavien ei tarvinnut tulla erikseen haastattelutilanteisiin ja haastattelun sisältö oli helpompi yhdistää työtoimintaan.

Kenttätyöntekijöiden haastattelun suoritin lokakuussa 2011 ja haastatteluun osallistui kaksi työtoiminnanohjaajaa. Kenttätyöntekijöiden haastattelua varten olin purkanut, teemoittanut ja litteroinut asiakashaastattelut, joiden pohjalta kenttätyöntekijöiden haastattelut etenivät. Aihealueet kenttätyöntekijöiden haastatteluihin nousivat asiakashaastattelujen tuloksista ja ohjaaja/kenttätyöntekijä haastattelujen aihepiiriä ohjasi asiakkailta noussut tieto.

7.4 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuvassa tutkimuksessa eettisyyteen ja luotettavuuteen tuli kehittämistyön edetessä kiinnittää erityistä huomiota. Anttilan (2006) mukaan erityisen herkkä tutkimusluvan suhteen tulee olla silloin, kun tutkimus kohdistuu erityisryhmiin ja tällöin lupa tutkimukselle tulee saada organisaation johdolta. Kehittämistyölleni tutkimusluvan on myöntänyt perusturvajohtaja, joka vastaa kaupungin sosiaalipalveluista.

Haastateltaessa kehitysvammaisia henkilöitä voidaan noudattaa lapsen haastatteluun liittyviä erityiskysymyksiä ja ohjeita. Korhonen (2003, 31 – 41) toteaa, ettei lapsi ole haastateltavana samanlainen kuin aikuinen suhteessa esimerkiksi sanavarastoon. Kehitysvammaisia asiakkaita haastateltaessa on myös huomioitava sanavaraston laajuus ja mahdollisuudet niiden käyttämiseen.

Kehitysvammaisia henkilöiden haastattelun erityiskysymyksiä voivat lisäksi olla erilaiset kommunikointiin liittyvät kysymykset. Haastateltavat eivät välttämättä pysty tuottamaan puhetta, vaan heillä on käytössään jotain puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä. Haastattelijan on tarvittaessa hallittava tilanteeseen sopiva kommunikatiomuoto, jotta haastateltava tulee oikein ymmärretyksi. Kehitysvammainen henkilö haastateltavana tulee kohdata aidosti ja kunnioittaa heitä haastateltavina. Samalla lailla

kuin lapset aistivat epäaidon kohtaamisen, teeskentelyn ja välinpitämättömyyden haastattelutilanteissa, sen aistivat myös kehitysvammaiset henkilöt. (Korhonen 2003, 34.)

Misukka (2009, 49) on omien haastattelujensa tueksi käyttänyt Prosser & Bronleyn (1998) kehitysvammaisen henkilön haastatteluun laatimia ohjeita, joissa haastattelussa tulee huomioida seuraavat kohdat:

1. Käytä lyhyitä sanoja ja lauseita
2. Kysymyksissä ei tulisi käyttää sivulauseita
3. Kysymysten esittely aktiivimuodossa ja preesenssissä
4. Vältä abstrakteja käsitteitä
5. Vältä johdattelevia ja kielteisessä muodossa olevia kysymyksiä
6. Vältä kuvailevaa kieltä ja puhekieltä
7. Varmista, että kysymys tulee ymmärretyksi

Asiakashaastattelujen tueksi suunnittelemani kysymykset olin pyrkinyt tekemään kehitysvammaisen henkilön haastattelun erityispiirteet huomioiden.

Haastattelut sekä asiakkaille että kenttätöntekijöille onnistuivat mielestäni hyvin. Pääroolissa haastatteluissa olivat haastateltavat asiakkaat ja ohjaajat. Omaan rooliini haastattelijana olin valmistautunut huolellisesti etukäteen tehden alustavia suunnitelmia haastattelujen kuun turvaamiseksi. Kenttätöntekijöiden haastattelun tueksi purettu asiakashaastattelu ryhdittivät haastattelujen kulkua.

7.5 Aineiston analysointi

Haastatteluaineisto koostui kahdesta ryhmähaastattelusta asiakasryhmille ja yhdestä ohjaajien ryhmähaastattelusta. Haastatteluaineiston käsittely ja analyysimenetelmänä työssäni olen käyttänyt väljää aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkija määrittelee millaista tietoa haastatteluista lähdetään etsimään. Teemoittelemalla haastatteluaineisto saadaan täsmällistä tietoa ja merkityksiä aineistosta. (Vilkkä 2005, 140.) Kehittämistyössäni etsin tietoa työtoimintaan liittyen asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden haastattelujen tueksi laatimien kysymysten kautta etukäteen määritellyn tiedon kerääminen oli haastattelujen yhteydessä helpompaa.

Kehittämistyön haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroinnin yhteydessä nimesin asiakkaat kirjaimin A ja ohjaajat O ja näitä lyhenteitä käytän suorissa lainauksissa työni tuloksia ja johtopäätöksiä osuudessa. Työssäni en erottanut haastateltavia henkilöitä sukupuolen perusteella toisistaan anonymiteetin suojaamiseksi haastateltavien pienen otoksen vuoksi.

8 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulokset ja johtopäätökset luvussa käsittelen asiakashaastattelujen ja kenttätyöntekijöiden haastatteluista saatua tietoa kuvaamalla tietoa konkreettisten aineistosta nousseiden esimerkkien avulla. Kehittämistyön luotettavuuden tukemiseksi luvussa käytetään suoria lainauksia asiakas- ja kenttätyöntekijöiden haastatteluista. Haastattelujen suorat lainaukset on kursivoitu.

8.1 Asiakashaastattelut

Asiakkaiden haastattelujen tarkoituksena oli saada vastauksia työtoiminnan kehittämiseen liittyen asiakkailta itseltään. Asiakkaille esitetyt kysymykset olivat avoimia kysymyksiä työhön liittyen ja haastattelu eteni keskustellen aiheesta työ ja työtoiminta. (LIITE 3.) Haastattelujen aluksi kertosin asiakkaille työni tarkoituksen. Esittelin BIKVA- menetelmän yksinkertaisesti selkokielellä ja kuinka haastatteluista saatua tietoa aion käsitellä ja käyttää. Varmistin, että asiakkaat olivat tiedostaneet ja ymmärtäneet, että käytän haastattelusta saamaani aineistoa opinnäytetyössäni ja että tarkoituksena on viedä heiltä saamani tieto ohjaajille ja esimiehille. Asiakkaat tulivat tietoisiksi myös siitä vaihtoehdosta, että tekemälläni haastattelulla ei ole suoraa vaikutavuutta työtoiminnan sisällön muuttumiseen. Asiakashaastatteluihin laatimillani kysymyksillä varmistin, että haastattelu pysyy aiheessa ja että vastauksia kehittämistyön kysymyksiin tulee.

Asiakashaastatteluissa ilmeni, että enimmäkseen asiakkaat ovat tyytyväisiä työtoiminnan sisältöön. Asiakkaat kokivat pääsääntöisesti nykyisen työnsä mielekkäänä.

”...ja kyllä oon tyytyväinen. Saapi tehdä johtotöitä ja kuparia. Sitä mie ossaan tehdä.”
(A)

”Työ on kivvaa ja siitä saapi rahhaa.” (A)

”Työkeskuksen tyyli on hyvä. Oikein mukava ja hyvä.” (A)

”Työhön oli kiva palata koulun jälkeen. Oli ikävä ystäviä ja kavereita. Kaverit on tärkeitä.” (A)

Haastattelun edetessä kuitenkin löytyi myös kehittämistoiveita ja toive muutoksesta. Tässä yhteydessä tukiviittomia käyttävä asiakas viittoi, ettei hän ole tyytyväinen työhönsä, jota nyt tekee. Hän kertoo, että haluaisi kutoa mattoa. Haastattelijan roolissa ”tulkkiaan” viittovan asiakkaan viestin toisille haastatteluun osallistuneille, koska muut haastatteluun osallistuneet eivät osaa käyttää eivätkä ymmärrä tukiviittomia puheen tukena. Tämän mielipiteen yhteydessä toisetkin haastatteluun osallistuvat henkilöt ilmaisivat toiveitaan työtehtävien suhteen enemmän.

” Sitten ei enää tarviis tehä näitä hommia jos olis muita töitä. Unelmatyöpaikka olis kyllä lautatehtaalla. Siirtelisin niitä lautoja. Sahlaisin ja muutenkin semmonen tehas-työ.” (A)

”Yksitoikkoista tämä on aina nyppiä tätä kuparia. Ennä viikko töitä sitten on loma.” (A)

” Olis mukava kokkeilla uusia juttuja. Aamulla joskus tulee sellainen olo, ettei jaks tehhä yhtään mittään.” (A)

Selvittäessäni kuinka paljon haastateltavat asiakkaat saavat mielestään vaikuttaa työtehtäviin, jouduin avaamaan käsitettä vaikuttaa. Vaikuttaminen tässä yhteydessä on oman halun ilmaisemista suhteessa työtehtäviin. Vaikuttamismahdollisuuksiin liittyvät vastaukset olivat pääosin kielteisiä. Asiakkaat kokivat, etteivät itse saa olla vaikuttamassa riittävästi siihen mitä työtoiminnassa tekevät.

”En saa tarpeeksi vaikuttaa. Mie haluisin vaihtaa työtä usseemmin.” (A)

”Kyllä mie haluisin vaihtaa työtä väillä. Oon mie välillä tehnykkin nimikilpilstaa ja nollakiskoa, mutta...” (A)

”Tykkäsin holkittamisesta ja saranoimisesta ja oonhan mie välilä tehnyt nimikilpilstaakin. Sais olla usseemmin niitä töitä.”

Haastattelujen lopuksi kysyin millaisia muita terveisiä he haluaisivat ohjaajille ja päätäjille työtoimintaan liittyen lähettää, innosti asiakkaita ”puheenporinaan” ja päällekkäisten puheenvuorojen vuoksi osa vastauksista jäi epäselväksi.

”Ihan kivoja terveisiä.” (A)

”Terveisiä, terveisiä. Mie halluun tehä töitä. Niitä on kiva tehdä. Aamukahvin haluaisin ja palkkaa vois nostaa. Oliko hyviä terveisiä?” (A)

”Huonot tuolit on meillä, niissä tulee selekä kippeeks ja ne haisee.” (A)

”Ai niin ilmastointi on huono, en halluu olla mikkään valittaja, mutta työpaikalla on välillä tukala olo kun on niin kuuma täällä.” (A)

”Jos tulee migreeni ei ole paikkaa mihin mennä. Huilipaikka puuttuu.” (A)

8.2 Kenttätyöntekijöiden haastattelu

Kenttätyöntekijöiden haastatteluun osallistui kaksi työtoiminnan ohjaajaa. Haastattelu pohjautui asiakashaastatteluista nousseisiin teemoihin.

Haastattelun aluksi kerroin kenttätyöntekijöille BIKVA- menetelmästä ja kuinka sitä aikaisemmin sosiaalialan kehittämistehtävissä käytetty. Selvitin myös kuinka itse aion sitä työssäni käyttää.

Asiakkailta tulleita ehdotuksia kävin haastattelun aluksi luettelomaisesti niin, että esittelin ohjaajille millaisia työmuotoja tai työtehtäviä nousi asiakkailta itseltään. Näitä olivat mm. ompelu- ja vohvelikangastyöt, kudonta-, rottinki-, keittiötyöt sekä ulkohommat ja lautatehdastyö. Ohjaajien näkökulmasta mikään niistä tehtävistä ei ollut mahdotonta toteuttaa työkeskuksessa.

”Mikään näistä asiakkailta tulleista ehdotuksista ei ole sellainen mitä ei voisi toteuttaa. Ainoa oikeastaan on tuo lautatehdastyö, sellainen. Mutta, jos olisi puupuoli voisi jotakin sen suuntaista olla, jollaisena me sen ymmärrämme, lautatehdastyön. Ehkä siis jotain puutöitä, maalausta, sahausta ja sellaista.”

Asiakas haastatteluista nousi esiin kiinnostus tehdä keittiötöitä. Ohjaajat eivät poissul-
keneet mahdollisuutta kokeilla myös keittiössä tapahtuvaa työtä osana työtoimintaa.
Kenttätyöntekijät pohtivat sitä kuinka ruoanjakelun saisi osaksi ruokailun valvontaan
liittyviä käytänteitä.

*”Kun oltiin Tuottajantiellä ei meillä ollut koulutuksen häivääkään siihen keittiötyö-
hön, mutta jokainen hoiti sitä vuorollaan, mutta ei se sen kummempaa.”*

*”Jos keittiössä joku ohjaajista samalla, kun jakaa ruokaa, osallistuisi siihen valvon-
taan ja ruokailuun liittyvään ohjaukseen. Sitä nyt sitten pitää miettiä ja pähköillä
miten se onnistuisi.”*

Kenttätyöntekijöiden näkemys työtehtävien yksipuolisuudesta oli samansuuntainen
kuin asiakkaiden. Työtehtävien yksipuolisuus koettiin turhauttavana ja muutoksen
tarve on esisijaisesti tehtävien monipuolistamisella.

*”Monipuolistaminen. Kaikki ei halua tehdä näitä töitä. Toiminnan monipuolistamisel-
le on tarvetta. Sehän näkyy myös asiakkailta tulleista palautteista. Ompeluun ja ku-
dontaan ammattitaitoa löytyy ohjaajien puolelta. Työkapasiteettia ja osaamista on
käyttämättä vielä aika paljon.”*

*”Pienempiäkin tilauksia ja esimerkiksi postituksia voitaisiin tehdä pienelläkin varoi-
tusajalla työvaihteluna.”*

Haastattelun loppuun kenttätyöntekijät pohtivat työtoiminnan kehittämistä yleisesti.
Pitkään yhdessä työtä tehneet ohjaajat keskustelivat paljon millaista työtoiminta oli
ollut ennen, kun toiminta oli ollut laajempaa ja ohjaajia oli ollut enemmän. Uuden
näkeminen näyttäytyi pikemminkin mahdollisuudelta palata entiseen monipuoliseen
työtoimintaan kuin näkemyksenä kehittää uudenlaista työtoimintaa. Työtoiminnan
kehittämällä ohjaajat tarkoittivat sitä, että toiminta laajentuisi niin, että voitaisiin
ottaa uudelleen jo aikaisemmin tehtyjä työtehtäviä kuten pehmeät materiaalit esim.
ompelu ja kudonta.

8.3 Tuloksia haastatteluista

Asiakkaat kokivat mielekkäänä sen, että heitä kuunneltiin työtoimintaan liittyvissä asioissa. Pääasiallisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä nykyiseen työhön. Aikaisemmin heillä ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa työnsä sisältöön eikä mielipiteitä työtehtävien suhteen ole juurikaan kysytty. Asiakkaat kokivat hyvänä sen, että saivat sanoa mielipiteitään työstä ja siihen liittyvistä asioista. Vaikuttamisen kokemus toi mielihyvää asiakkaille ja heidän mielestään heiltä voisi kysyä enemmän, mitä he haluavat tehdä. Jo olemassa olevia työtehtäviä voisi asiakkaiden mielestä enemmän kierrättää jos sisältöä ei muuten voi kehittää. Jatkossa asiakkaat haluavat olla entistä enemmän mukana työtoiminnan suunnittelussa.

Kenttätyöntekijöillä löytyi tahtotilaa kehittämistyölle. Kenttätyöntekijät kokivat, etteivät pysty nykyisillä resursseilla ja nykyisissä tiloissa vastaamaan asiakkailta tulleisiin haasteisiin. Esteenä kehittämiselle on tämänhetkiset tilaratkaisut. Työtoimintaa kenttätyöntekijöiden mielestä voitaisiin kehittää monessa suhteessa, mikäli käytössä olisi tilat, jotka olisivat yhdessä kerroksessa. Avarat yhdessä kerroksessa olevat tilat helpottavat valvontaa ja kehittämistyötä voitaisiin tehdä jo tällä henkilökuntamäärällä. Sokkeloiset ja useassa kerroksessa tapahtuva toiminta tekee valvonnasta ja ohjauksesta vaikean toteuttaa.

Työtehtävien yksipuolisuus oli teemana molempien sekä asiakkaiden että kenttätyöntekijöiden ryhmähaastatteluissa. Kenttätyöntekijöiden näkemys on kuitenkin, ettei ”lypsävää lehmää” kannata tappaa. Vertauksella tarkoitetaan sitä, että tämänhetkinen työtoiminta on tuottavaa työtä eikä siitä kannata luopua suunnittelemalla työtoiminnaksi jotakin sellaista, joka vie työpanoksen pois tältä tuottavalta tilaustyöltä.

9 POHDINTA

Opinnäytetyö prosessina oli haastava ja vaati pitkäjännitteistä sitoutumista työskentelyyn. Prosessina oli mielenkiintoinen ja kokonaisvaltainen perehtyminen tutkimusosaamiseen ja prosessiin oli välttämätöntä, koska aikaisempaa kokemusta tutkimus ja kehittämistyöstä ei itselläni ollut. Kehittämistyöhön liittyvä teoriakirjallisuus kulki työssä sisällön teorian rinnalla koko opinnäytetyön prosessin ajan.

Opinnäytteen kirjoittaminen ja prosessin vaiheet tuntuivat ajoittain työläiltä, mutta toisaalta aiheen kiinnostavuus ja tunne siitä, että on ”aiheen sisällä”, sekä työssä että vapaa-ajalla tukivat, toinen toistaan.

Yksinäinen työskentely ja siihen liittyvä tekstisokeus aineiston käsittelyssä oli prosessin aikana haaste. Aviopuoliso kuunteli miltä teksti kuulostaa ulkopuolisesta kuulijasta kiitettävällä kärsivällisyydellä. Välillä hän sai toimia tekstin lukijana. Pari- tai ryhmätyöskentely olisi jakanut vastuuta ja tuonut työhön kaksi näkökulmaa, mutta olen kuitenkin tyytyväinen siihen, että valitsin yksilötyön, jolloin esimerkiksi pystyin vastaamaan ajankäytönsuunnittelusta itsenäisesti ja se mielestäni helpotti työskentelyä.

Aiheen löysin työhöni mielestäni helposti. Päivä- ja työtoimintaan liittyvää työ oli alusta asti selvillä. Päivätoiminnan osuus karsiutui pois luonnollisesti ja tarkoitukseni alusta saakka oli pitää työ yksinkertaisena ja helposti hallittavissa. Tämä on saattanut vaikuttaa siihen, että teoria aineiston kerääminen oli vaikeaa ja hieman kapea-alaista.

Kehitysvammaisen asiakkaan omaan elämäänsä liittyvissä ratkaisuissa vaikuttaminen on mielestäni tärkeää ja on noussut yhteiskunnassamme vammaispolitiikan keskeiseksi teemaksi, kun käsitellään vammaisuuteen liittyviä haasteita. Edellytyksenä yhdenvertaisuudelle yhteiskunnassamme on lisätä vammaisten henkilöiden vaikuttamisen mahdollisuuksia, poistaa ja vähentää tasavertaisuuden esteitä ja mahdollistaa yksilöllisyyden huomioiminen palvelukokonaisuuksia suunniteltaessa. (Haarni 2006, 48 – 49.)

Tarkoitukseni oli viedä haastattelujen palaute kehittämideoista myös esimiestasolle ja raportoida myös esimieshaastattelu kehittämistyössäni. Tilanne kuitenkin muuttui henkilökohtaisista terveyteen liittyvistä syistä ja jätin kyseisen osuuden pois kehittämistyöstäni ja esittelen esimiehille vasta valmiin työni ja voin näin saavuttaa tavoitteeni kehittämistyössäni.

Asiakkaat kokivat haastatteluihin osallistumisen tärkeänä ja mielekkäänä. Kaikki haastatteluihin osallistuneet henkilöt olivat aktiivisesti mukana haastatteluissa ja jokainen asiakas otti osaa keskusteluun. Asiakkaiden kokivat, että haastattelun kautta saavat vaikuttaa omiin asioihinsa ja heidän mielipiteitänsä kuunneltiin. Tämä ilmeni haastattelun lopuksi esitetyistä kommentteista.

”Se on kyllä hyvä kun haastattelit meitä”

”Mie saan sanna mitä mie halluun, enkö saakkin. Ja sie kerrot mitä mie olen sanonu.”

Mielestäni asiakaslähtöisyys alkaa pienistä muutoksista. Muuttamalla rohkeasti käytäntöjä pienin askelin asiakaslähtöisemmäksi on suunta oikea. Kehittämistyöstä saatu tieto osoittaa, että kehitysvammainen henkilö haluaa itse olla mukana kehittämässä työtoimintaan liittyviä käytäntöjä ja haluaa vaikuttaa työtoiminnan sisältöön. Asiakkaiden aito kohtaaminen heidän toimintaympäristöissään ja heidän kokemuspohjansa arvostaminen ja hyödyntäminen toimintoja suunniteltaessa on askel yhdenvertaiseen toimintaan ja on näin VAMPO:on kirjattujen tavoitteiden suuntaista.

Asiakaslähtöisyyden siirtäminen osaksi kehitysvammatyötä ja työtoiminnan kehittämistä vaatii asiakaslähtöisyyden ymmärtämisen käytännön tasolla. Sorsan (2002) esittämään käsitykseen, että asiakaslähtöisyys on arvopohjaan perustuvaa käytännön työtä, jossa toiminta perustuu asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämiseen, on mielestäni helppo löytää ymmärrys. Silloin, kun asiakas kokee olevansa yhteistyössä ohjaajan kanssa työtoimintaa suunniteltaessa voi asiakas kokea voimaantuvansa ja valtaistuvansa. Asiakkaan osallisuuden lisäämisen ja valtaistamisen idea on mielestäni mahdollinen ainoastaan silloin, kun aito tasavertainen kokeminen on kirkkaana ajatuksena molemmilla osapuolilla. Työssäni olen pyrkinyt edistämään asiakaslähtöisyyttä ja asiakaslähtöisempää työtapaa on tarkoitus lisätä jatkossa omassa työssäni ja omalla esimerkilläni.

Kehittämistyöstäni noussut tieto oli samansuuntaista kuin Misukka (2009) tutkimuksessaan oli saanut. Asiakkaita työtoiminnassa motivoi raha, josta asiakkaat itse käyttävät palkka nimitystä vaikka kysymyksessä on työtoiminnasta saatava kannustinraha jota nimitetään työosuusrahaksi. Työhön liittyvät haastattelut asiakkaat kokivat tärkeinä ja tunsivat sitä kautta voivansa itse vaikuttaa tehtäviinsä.

Mielestäni mahdollisuudet BIKVA- menetelmän siirtämiseksi osaksi kehitysvammatyön käytänteitä ja kehittämistä on varsin laajat. Menetelmää voi käyttää joko niin, että vie läpi tarkasti koko nelivaiheisen prosessin tai sitten vain osan siitä, niin kuin itse olen työssäni tehnyt. Menetelmää voi käyttää pienissä kehittämistöissä tai suunni-

teltaessa jotain uutta kokonaisuutta kehitysvammahuollon tarpeisiin. Kehittämistöissä erilaisten menetelmien ja mallien hyödyntäminen helpottaa työskentelyä. Kaikkea ei tarvitse suunnitella itse, on järkevää käyttää ja hyödyntää valmiiksi testattuja malleja. BIKVA- menetelmälle on myönnetty FinSoc Hyvät käytännöt- tunnusmerkki, joten menetelmää on testattu riittävästi sosiaalialan eri sektoreilla. Kehitysvammaisten työtoiminnan kehittämiseenkin menetelmä mielestäni sopii oikein hyvin.

Toivon, että kehittämistyöni saisi jatkoa esimerkiksi kehitysvammaisten päivätoiminnan sisällön suunnittelun tukena ja välineenä.

LÄHTEET:

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Aikatiimi.

Haarni, I. 2006. Keskenikäistä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Stakesin raportteja 6/2006. PDF dokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R6-2006-VERKKO.pdf>. Päivitetty 18.10.2006. Luettu 5.3.2011.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hänninen, K. & Kumpp 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjänä, Raportti BIKVA-arviointimenetelmien oppimisen kehistä. Stakesin raportteja 6/2007. PDF dokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R6-2007-VERKKO.pdf>. Päivitetty 3.9.2007. Luettu 13.3.2011.

Högnappa, Stina 2008. Muuttako asiakkaan puhe työkäytäntöjä. Tutkimus BIKVA-arviointimenetelmän vaikuttavuudesta. Stakesin raportteja 34/2008. PDF dokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R34-2008-VERKKO.pdf>. Päivitetty 8.6.2007. Luettu 8.3.2011.

Kairi, Nummelin & Teittinen 2010. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Kehitysvammaliiton selvityksiä 6. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva –menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Korhonen, P. 2003. Lapsen haastattelu haasteena. Teoksessa K, Valtanen (toim.) Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopio: KOPIJYVÄ.

Krogstrup, Hanne 2004. Asiakaslähtöinen arviointi BIKVA-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä käsikirja. Helsinki: Stakes.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. WWW-dokumentti. www.finlex.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 30.4.2011.

Malm, Matero, Repo & Talvela 2004. Esteistä mahdollisuuksiin - Vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Misukka, Eija 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle - ”en ruppee kuule ilimasta työtä tekemään”. Väitöskirja. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Kuopion yliopisto.

Pajunen, T & kumpp. 2010. Työllä osallisuutta - Yhteisvastuu 2008 hankkeiden loppuraportti.PDFdokumentti.

http://www.kvvt.fi/media/Tyo/tyolla_osallisuutta_loppuraportti_netti.pdf.

Päivitetty 6.5.2010. Luettu 6.11.2010.

Peltokangas, Marita 2010. Kuntouttavan työtoiminnan sisällön kehittäminen. Seinäjoen työvoiman palvelukeskus. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi korkeakoulututkinto. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Pietiläinen Erja ja Seppälä Heikki, 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.

Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010 - 2015. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki.

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Tampereen Yliopisto, hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Ylipaavalniemi, P. Erityistyöllistämisen yksiköt heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille. Työllistämispalveluiden tilastollinen katsaus. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön selvityksiä 2005: 27. VATES- säätiö. Helsinki, 2005.

Kehitysvammaliitto. Koulutus ja kehittäminen. WWW-dokumentti.

<http://kehitysvammaliitto.fi/koulutus/kehittamishankkeet/ratti>. Päivitetty 19.12.2011.

Luettu 26.12.2011.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2010. Sosiaaliportti. Hyväkäytäntö. Sosiaali- ja terveys. WWW-dokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/hyvakaytanto/>. Ei päivitystietoa. Luettu 02.06.2011.

THL, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2005 – 2011. WWW-dokumentti. <http://www.stakes.fi/FI/tilastot/sotkanet/index.htm>. Päivitetty 20.01.2012. Luettu 29.01.2010.

Vehmas, Simo, 2006. Kehitysvammaisuus, etiikka ja sosiaalinen vammaistutkimus. Teoksessa A.Teittinen (toim.) Vammaisuuden tutkimus. Helsinki: Yliopistopaino, 211 – 236.

Vuorela, Suvi, 2005. Haastattelumenetelmät. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Marjaranta, P.(toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampere: Yliopistopaino, 37 – 52.

SAVONLINNAN KAUPUNKI
Perusturvan toimiala

PÄÄTÖS

Perusturvajohtaja

25.5.2011

Sivu 1

Yleinen päätös

17 §

Päivi Laukkasen tutkimuslupa-anomus opinnäytetyötä varten

Selostus: Päivi Laukkanen on pyytänyt tutkimuslupaa sosionomin (AMK) opintoihin liittyvää opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön aiheena on Kehitysvammaisten työtoiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti. Hänen tarkoituksena on haastatella asiakkaita, työtoiminnan ohjaajia ja vammaispalvelun esimiehiä. Haastattelut tapahtuisi kesän ja syksyn 2011 aikana.

Valmistelu: toimistos sihteeri Riitta Peltopuro, puh. 044-4174102

Päätös: Päätän myöntää opiskelija Päivi Laukkaselle tutkimusluvan opinnäytetyötä varten anomuksensa mukaisesti.

Vs. perusturvajohtaja Eira Häkkinen

Tiedoksi: Päivi Laukkanen
vammaishuolto



04.06.2011

Hei!

Olen sosionomi(AMK) opiskelija ja teen opinnäytetyötäni kesän ja syksyn 2011 aikana. Opintojani suoritan Mikkelin Ammattikorkeakoulussa monimuoto-opiskeluna, työn ohessa. Olen Savonlinnan kaupungin palveluksessa työtoiminnanohjaajana, työpaikkanani Työkeskus Savonlinna.

Savonlinnan kaupunki on myöntänyt tutkimusluvan opinnäytetyölleni 25.05.2011. Opinnäytetyön aihe on Kehitysvammaisten työtoiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti. Kehittämistyössäni haastattelen työtoiminnan asiakkaita, työtoiminnanohjaajia sekä perusturva-alan esimiestasoa Bikva- laadunarviointijärjestelmän mukaisesti. Bikva- menetelmää mukaellen haastattelut etenevät asiakkaista ohjaajatason kautta esimiestasolle, jolloin kaikkien ääni tulee kuulluksi kehittämistyön edetessä.

Kehittämistyöni tavoitteena on saada asiakkaat osalliseksi työtoiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

Savonlinnan kaupungin työtoiminnan asiakkaita tarkoitukseni on haastatella avoimen ryhmähaastattelun menetelmällä viikolla 26. Henkilöt haastatteluihin valitaan satunnaisvalinnalla ja oman halukkuuden mukaan.

Lisätietoja ja mahdollisia kysymyksiä asiaan liittyen:

Päivi Laukkanen

Työtoiminnanohjaaja/ Sosionomi(AMK)-opiskelija

XXXXXXXX@XXXXXXXX

p.xxx-xxxxxxx



MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

13.06.2011

ASIAKAS HAASTATTELUN POHJAKSI AVOIMIA KYSYMYKSIÄ:

1. Voitko kertoa mitä työ sinulle merkitsee?
2. Onko töihin kiva tulla? Miksi?
3. Kerro millainen on unelmatyösi?
4. Kerro mitä haluaisit tehdä työpäivän aikana?
5. Millaisia toiveita sinulla on työn sisällön suhteen?
6. Voitko mielestäsi vaikuttaa työhösi?
7. Haluaisitko sanoa mielipiteitäsi siitä mitä haluat tehdä töissä?