

Etäohjatun toiminnan kehittäminen Eksoten vammaispalveluissa

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK-tutkinto, Johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma
2021

Mika Piironen, Jenni Rossi

Tiivistelmä

Tekijä(t) Piironen, Mika Rossi, Jenni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 35	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Etäohjatun toiminnan kehittäminen Eksoten vammaispalveluissa		
Tutkinto Sosionomi YAMK, Fysioterapeutti YAMK		
Tiivistelmä <p>Kehittämistyön tavoitteena oli edistää Eksoten vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan asiakkaiden palveluiden saatavuutta. Tarkoituksena oli luoda uusi toimintamalli työllistymistä tukevan toiminnan palvelun toteuttamiseksi. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa tietoa poikkeustila- ajan luomista uusista palvelutarpeista. Lähestymistapana tässä opinnäytetyössä oli palvelumuotoilu. Asiakasymmärryksen kartoittamiseksi tehtiin sähköinen kysely Eksoten vammaispalveluiden koordinoiman vertais-toiminnan jäsenille sekä työvalmennuskeskus Kaislan asiakkaille. Yhteiskehittämisen menetelminä pidettiin idea- ja työpaja vapaaehtoisille kehittäjäasiakkaille sekä tuetun työn ohjaajille.</p> <p>Kehittämistyön vaiheiden aikana selvisi, että poikkeustilan aikana moni kehitysvammainen tylsistyi tekemisen puutteen takia ja koki ajan pitkäksi. Struktuureiden ja rutiinien puuttuminen aiheutti mielenterveydellisiä haasteita, kuten ahdistuneisuutta ja masennusta.</p> <p>Yhteiskehittämisen tuloksena syntyi etäohjatun toiminnan malli. Kehitettyä toimintamallia testattiin kehittämistyöhön osallistuneilla kehittäjäasiakkaila ja tuetun työllistymisen palvelun työntekijöillä. Uusi toimintamalli koettiin hyödylliseksi ja sitä tullaan hyödyntämään jatkossa vammaispalveluiden tuetun työllistymisen palveluiden ohjauksessa. Uusi toimintamalli edistää kehitysvammaisten osallisuutta ja vahvistaa toimijuutta.</p>		
Asiasanat kehitysvammaisten palvelut, digitaaliset palvelut, etäohjattu toiminta		

Abstract

Author(s) Piiroinen, Mika Rossi, Jenni	Type of Publication Master's Thesis Number of Pages 35	Published 2021
Title of Publication Development of remote operation in Eksote's disability services		
Name of Degree Master's Degree of Social Services, Physiotherapist, Master of Social and Health Care, Developing and Supervising of Social and Health Care		
Abstract <p>The aim of the thesis was to promote the availability of services for the clients of Eksote's disability services. The purpose was to create a new operating model for implementing the employment support service. In addition, the purpose was to provide information on new service needs created by the emergency period. The approach in this thesis was service design. In order to map the customers's understanding, an electronic survey was conducted for the members of the peer activities coordinated by Eksote's disability services and for the customers of the work training center Kaisla. Two workshops for volunteer developer clients and employees of supported work were considered methods of joint development.</p> <p>Developmentwork revealed, that during the state of emergency, many people with intellectual disabilities became bored due to a lack of activity. The lack of structures and routines posed mental health challenges such as anxiety and depression. As a result of the joint development, a prototype of a new remote – controlled operating was created. The developed operatingmodel was tested with the developercustomers who participated in the developmentwork and with the employees of the supported employment service. The new operatingmodel was found to be useful and will be utilized in the future in the management of supported employment services for disabled people.</p>		
Keywords services for people with intellectual disability, digital services, remote control operation		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehitysvammainen asiakkaana.....	2
2.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä.....	2
2.2	Kehitysvammaisten tuettu työllistyminen.....	2
2.3	Poikkeusajan vaikutukset kehitysvammaisten palveluihin.....	3
3	Etäohjattu toiminta sosiaalipalveluissa.....	5
3.1	Digitalisaatio sosiaalipalveluissa.....	5
3.2	Etäohjaus menetelmänä asiakastyössä.....	6
3.3	Etäohjatun toiminnan malleja muissa organisaatioissa.....	6
4	Kohdeorganisaatio ja kehittämistyön toimintaympäristö.....	8
4.1	Kohdeorganisaationa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksote.....	8
4.2	Eksoten vammaispalveluiden työllistymistä tukeva toiminta osana päiväaikaisia toiminnallisia palveluita.....	8
4.3	Vertaisryhmätoiminta kehittämistyön toimintaympäristönä.....	9
4.4	Poikkeusolojen vaikutukset Eksoten vammaispalvelujen toiminnallisiin palveluihin.....	9
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja kehittämistehtävät.....	11
6	Kehittämistyön lähestymistapa ja menetelmät.....	12
6.1	Lähestymistapa ja menetelmät.....	12
6.2	Palvelumuotoilun prosessi.....	13
7	Kehittämistyön toteutus.....	15
7.1	Aloituspalaveri.....	16
7.2	Sähköinen kysely.....	16
7.3	Ideapaja.....	19
7.4	Prototyyppi ja sen testaus.....	21
7.5	Yhteiskehittämisen arviointi.....	23
8	Pohdinta.....	25
8.1	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus.....	25
8.2	Kehittämistyön tulosten arviointi.....	26
8.3	Kehittämisprosessin arviointi.....	28
8.4	Jatkokehittämisen aiheita.....	30
	Lähteet.....	32

Liitteet

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Tietosuojailmoitus

Liite 3 Tutkimuslupa

Liite 4 Asiakaskysely

Liite 5 Ideapajan arviointikysely

1 Johdanto

16.3.2020 maamme hallitus totesi Suomessa vallitsevan poikkeusolot koronavirusepidemian vuoksi. Valmiuslain, tartuntalain ja muun lainsäädännön nojalla hallitus antoi pitkän listan rajoituksia, ohjeita ja toimenpiteitä, joiden turvin epidemiaa pyrittiin hillitsemään. Ohjeistuksessa oli useiden ryhmissä tapahtuvien toimintojen kieltäminen. (Hakola ym. 2021, 4.)

Keväällä 2020 kehitysvammaisten ihmisten työ- ja päivätoiminta muutti muotoaan tai loppui kokonaan useaksi kuukaudeksi. Osa toimintaa tarjoavista organisaatiosta kehitti vikkelästi uusia tapoja toteuttaa toimintaa, mutta liian moni asiakas jäi vaille palvelua, johon hänellä on subjektiivinen oikeus. (Hakola ym. 2021,4.)

Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Eksoten vammaispalvelujen päiväaikainen toiminta keskeytettiin hallituksen linjausten mukaisesti. Valmista toimintamallia vallitsevaan poikkeustilanteeseen ei ollut. Palvelua ei pystytty tuottamaan asiakkaille yhdenvertaisesti.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on luoda uusi toimintamalli Eksoten vammaispalvelujen työllistymistä tukevan toiminnan palvelun toteuttamiseksi, sekä tuottaa tietoa poikkeustilan ajan luomista uusista palvelutarpeista. Toimintaympäristönä kehittämistyössä on vammaispalveluiden yhteydessä toimiva vertaisryhmätoiminta. Kehittämistyön tavoitteena on edistää vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan asiakkaiden palveluiden saatavuutta.

Tämä kehittämistyö pohjautuu huhtikuussa 2021 julkaistuun kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta KVANK:in Työn ja päivätoiminnan valiokunnan selvitykseen poikkeusajan vaikutuksista työ- ja päivätoimintaan ja työllistymistä tukevaan toimintaan.

2 Kehitysvammainen asiakkaana

2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

WHO:n määritelmän mukaan älyllisellä kehitysvammaisuudella tarkoitetaan tilaa, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on joko estynyt tai on epätäydellinen. Henkilön voidaan todeta olevan kehitysvammainen, kun hänen kehityksensä tai henkinen toimintansa on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. Tämä on ICD-10:n määritelmä kehitysvammaisuudesta. Kehitysvammaisuus voi johtua perintötekijöiden häiriöistä tai odotusajan ongelmista. (Verner 2020a.)

Kehitysvamman syytä ei aina pystytä perusteellisesti tutkimuksista huolimatta selvittämään. Kehitysvammaisuuden johtaneet syyt voidaan jakaa seuraavasti: perintötekijöistä johtuvat syyt, sikiökautiset/tuntemattomista syistä johtuvat epämuodostuvat, ulkoiset prenataaliset syyt, perinataaliset syyt tai postnataaliset syyt. (Keppo, 2012, 12.)

Kehitysvammaisuus voi johtua myös esimerkiksi synnytyksen aikaisesta hapen puutteesta, lapsuusiässä tapahtuneesta onnettomuudesta tai lapsuusiän sairaudesta. Myös äidin raskaudenaikainen alkoholinkäyttö voi aiheuttaa lapselle kehitysvammaisuutta tai oppimisvaikeuksia (Kehitysvammaliitto 2016.) Kehitysiässä ilmaantuvat taidot kuten kognitiiviset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset taidot ovat puutteellisesti kehittyneitä. Tavanomaista on, että älyllinen kehitysvammaisuus voi esiintyä joko yksinään tai yhdessä minkä tahansa fyysisen tai psyykkisen tilan kanssa. (Kaski ym. 2002, 21.)

Kehitysvamma ilmenee ymmärryksen alueella, ja kehitysvammaisen on tavallista vaikeampi oppia uusia asioita, vaikeampi soveltaa aiemmin oppimaansa uusissa tilanteissa ja vaikeampi itsenäisesti hallita elämäänsä. (Arvio, 2011, 12–13).

2.2 Kehitysvammaisten tuettu työllistyminen

Sosiaalihuoltolain 27d § mukaisella vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevalla toiminnalla tarkoitetaan erityisten työhön sijoittumista edistävien kuntoutus- ja muiden tukitoimien järjestämistä. (Klem 2011,17). Yksi työllistymistä edistävästä keinoista on Nevalan (2017) mukaan tuettu työ. Se tarkoittaa, että työvalmentaja auttaa kehitysvammaista henkilöä työpaikan etsimisessä, työelämävalmiuksien kehittämisessä, työelämään siirtymisessä ja tarvittaessa työuran aikana. Työvalmentaja voi opastaa myös työnantajaa työllistämiseen ja mahdollisiin työjärjestelyihin liittyvissä kysymyksissä. (Nevala 2017.)

2.3 Poikkeusajan vaikutukset kehitysvammaisten palveluihin

COVID-19 aiheuttama poikkeusaika vaikuttaa kehitysvammaisiin ja heidän palveluihinsa, sekä kaikkiin yhteiskuntaryhmiin. Kehitysvammaiset henkilöt ovat erityisen haavoittuvia pandemian fyysisistä, henkisistä ja sosiaalisista vaikutuksista. (Courtenay ym. 2020, 1.)

Poikkeusajan aikaisilla toimenpiteillä on ollut huomattava vaikutus älyllisesti vammaisiin ihmisiin. Työn menettäminen voi olla vaikuttanut heihin erityisen merkittävästi, koska heidän elämästään puuttuu muuta tarkoituksellista toimintaa. Työllisyys voi tarjota merkittävän mahdollisuuden kehitysvammaisten henkilöiden sosiaaliseen osallisuuteen, mikä liittyy fyysisen ja henkisen terveyden parantamiseen, elämänlaadun parantumiseen ja tarjoaa rakenteen ja mallin jokapäiväiseen elämään. COVID-19- pandemian aiheuttamalla äkillisellä työpaikan menetyksellä voi olla merkittävä vaikutus, etenkin kehitysvammaisille, joilla tiedetään olevan suhteellisen pieni sosiaalinen verkosto. (Embregts ym. 2020, 1-4.)

Moni kehitysvammaisen tylsistyi tekemisen puutteen takia ja koki ajan pitkäksi. Struktuurien ja rutiinien puuttuminen aiheutti mielenterveydellisiä haasteita esimerkiksi ahdistuneisuutta ja masennusta (Hakola ym. 2021, 10). Navaksen (2020) tutkimuksen mukaan poikkeusaika vaikutti merkittävimmin kehitysvammaisten henkilöiden sosiaalisiin suhteisiin.

Embregtsin ym. (2020) tutkimuksessa keskityttiin palkkatyössä olevien kehitysvammaisten kokemuksiin rajoitusten aikana. Tutkimuksessa teemoiksi nousivat sosiaalisten kontaktien ja läheisyyden puuttuminen sekä ennaltaehkäisevien toimenpiteiden ymmärtäminen. Rajoitustoimenpiteiden vuoksi tämän tutkimuksen osallistujat eivät enää voineet mennä työhönsä ja harjoittaa toimintaa työkavereiden kanssa. Tutkimus osoitti, että rajoitusten seurauksena oli rutiinien menetys sekä uusien sääntöjen ymmärtämisessä ja soveltamisessa oli vakavia vaikeuksia. Embregts ym. (2020) ehdottavat toimenpiteiksi tuottaa entistä helpommin saatavilla olevaa tietoa älyllisesti vammaisille henkilöille, esimerkkinä helppokäyttöinen verkkosivusto, joka sisältää ajantasaista tietoa COVID-19 tilanteesta kuvien ja tekstin avulla. Embregts ym. (2020, 1-4.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) Työn ja päivätoiminnan valio-kunta teki loppuvuodesta 2020 kyselyn työ- ja päivätoimintaa tai tuetun työllistymisen palveluita tarjoaville tahoille koronan aiheuttamien rajoitusten vaikutuksista. Vaikutuksista kysyttiin niin toimintaan, asiakkaisiin kuin työntekijöihin. Kysely lähetettiin marraskuussa 2020 noin 700 työ- ja päivätoiminnan palveluntuottajalle tai järjestäjälle, joista 103 vastasi kyselyyn marras-joulukuussa 2020.

Koronan vaikutukset työ- ja päivätoimintaan kyselyn vastaajista lähes puolet kertoi organisaationsa sulkeneen kaikki toimintakeskuksensa 16.3.2020 annettujen rajoitusten jälkeen.

15 prosenttia kertoi, että toiminta ajettiin alas kokonaisuudessaan. (Hakola ym. 2021, 4 - 5.)

Moni palkkatyötä tekevä kehitysvammaisen ihminen joutui lomautetuksi, tai työsuhde päättyi kokonaan. Kyselyyn vastanneista työhönvalmennuspalvelua tarjoavista toimijoista kolme neljästä kertoi asiakkaitaan lomautetun tai irtisanotun. Yhteensä lomautettuja asiakkaita oli yli sata ja kokonaan työsuhde päättyi koronan takia 35 asiakkaalta. Lomautukset olivat myös yksi tapa säilyttää saavutettuja työpaikkoja. Muita tapoja olivat työpäivien lyhentämiset tai vähentämiset tai työtehtävien tai työnkuvien muokkaaminen tai supistaminen. Yksittäisiä ratkaisuja olivat myös mm. etätyöhön siirtyminen, työpisteen vaihtaminen toiseen yksikköön tai sisäinen siirto toisiin tehtäviin. (Hakola ym. 2021, 8.)

Etäpalvelut lievensivät yksinäisyyttä, auttoivat pitämään kiinni arkirytmistä, auttoivat arjen hallinnassa, ja moni piti tärkeänä mahdollisuutta yhteydenpitoon tuttujen kavereiden kanssa. Etäpalvelut myös toivat mahdollisuuden etäyhteyksien ja sosiaalisen median käytön oppimiseen, moni toki olisi kaivannut siihen enemmän ohjausta ja tukea. (Hakola ym. 2021, 6.)

3 Etäohjattu toiminta sosiaalipalveluissa

3.1 Digitalisaatio sosiaalipalveluissa

Palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden, sekä niihin liittyvän kansalaisten tasa-arvoisuuden tavoittelu sosiaali -ja terveystalvveluissa on ollut monien uudistusten lähtökohta. Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta ovat viime vuosina edistäneet sähköiset palvelut. Ne ovat merkinneet sitä, että tiettyjä palveluita voidaan periaatteessa käyttää ympäri-vuorokautisesti. (Stenvall & Virtanen 2012, 60–62.)

Digitalisaatio on Digiärkeen – neuvottelukunnan (2019) mukaan mullistanut maailmaa muuttamalla toimintatapoja monella elämänalueella. Digipalvelut ja digitalisaatioon liittyvät palvelujärjestelmät voivat kuitenkin myös eriarvoistaa ja syrjäyttää ihmisiä tai ryhmiä, joilla on puutteelliset valmiudet käyttää, tai omaksua sähköisiä palveluja. Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että ihmisten erilaisuus ja tarpeiden moninaisuus huomioidaan julkisten hallinnon palvelujen kehittämisessä, jotta digitalisaatio ei lisäisi syrjäytymistä ja eriarvoistumista. (Digiärkeen neuvottelukunta 2019, 26.)

Digitaaliset sosiaalipalvelut mahdollistavat uudenlaisen toimintaympäristön ja uudenlaisia työvälineitä ja menetelmiä, joiden avulla sosiaalityössä voidaan saavuttaa suurempi osa väestöstä, tuottaa palveluita asiakasryhmille, jotka eivät saa riittävästi palveluita nykyisestä palvelujärjestelmästä. (Kivistö & Päykkönen 2017, 7–8.)

Digitalisaatio on yhä enemmän läsnä tulevaisuuden monimutkaisessa, verkostomaisessa ja muuttuvassa ympäristössä. Parhaimmillaan digitaalisten sovellusten hyödyntäminen sosiaalialan asiakastyössä voi tukea asiakkaan digitaalitojen kehittymistä osana muuta arkea ja elämäntalvintaa sekä mahdollistaa aikaan ja paikkaan kiinnittymättömän kohtaamisen. Digitalisaatio voi antaa mahdollisuuden tehdä töitä eri paikoissa ja eri tiloissa, mutta samalla digitalisaatio muuttaa työn luonnetta. (Raatikainen & Rantala - Nenonen 2019.)

Digitalisaatio ja erilaisten sovellusten omaksuminen ja hyödyntäminen edellyttävät työntekijän näkökulmasta aikaa ja organisaation tukea. Robinson ym. (2015) mukaan ihmisillä on erilaisia valmiuksia ja mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita. Asiakastyön digitaalisten sovellusten kehittämisessä on välttämätöntä huomioida huono-osaisimpien käyttäjien tilanne ja se, miten realistista tai mahdollista digitaalisten palveluiden käyttö on asiakkaalle. (Raatikainen & Rantala - Nenonen 2019.)

Digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto työn tukena edellyttäisi Suomessakin yleistä asenne-muutosta, resurssien suuntaamista työelämää tukeviin ratkaisuihin ja parempaa osallistumista kaikilta toimijoilta. (Nevala 2017).

3.2 Etäohjaus menetelmänä asiakastyössä

Käsitteenä etäohjaaminen on samankaltainen verkko-ohjauksen kanssa. Verkko-ohjaus tarkoittaa tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntävää ohjausta, joka tapahtuu internetin välityksellä. Siinä voidaan käyttää välineinä tietokonetta, tabletteja tai älypuhelimia. Verkko-ohjaus mahdollistaa ohjauksen paikasta ja etäisyydestä riippumatta, ja se voi tapahtua reaaliaikaisesti tai viiveellisesti. (Mäenpää ym. 2017.) Jos verkko-ohjaus tapahtuu videoyhteyden avulla, se edellyttää asiakkaalta ja työntekijältä laajakaistayhteyden lisäksi tietokoneessa olevan kameran käyttöä (Raatikainen ym. 2019, 196).

Etäohjaukseen vaaditaan minimissään mobiililaitte tai tietokone sekä riittävän nopea internetyhteys. Lisäksi tarvitaan kamera ja mikrofoni, mutta ne löytyvät yleensä nykyisistä mobiililaitteista ja kannettavista tietokoneista sisäänrakennettuina. (Dannbom ym. 2019, 11.)

Etäohjauksessa on kyse asiakastyöstä, joten se sisältää samoja asioita esimerkiksi vuorovaikutuksen suhteen kuin kasvokkain tapahtuvakin asiakastyö. Yhtenä olennaisena osana vuorovaikutusta on katsekontakti. Katsekontakti kuuluu asiakastyöhön, tapahtuipa työskentely kasvokkain tai etäyhteyden välityksellä. (Jaklic ym. 2016, 1.)

Etäpalvelun käyttäjällä tulee olla koko ajan mahdollisuus kasvokkaiseen palveluun ja kohtaamiseen sekä myös tunne siitä, että hänestä huolehditaan. Tulevaisuudessa erilaisten etäpalvelujen kehittämisessä on otettava huomioon, että ne eivät voi korvata kaikkien asiakasryhmien henkilökohtaista tukea ja apua, vaan ne ovat yksi osa monikanavaista tukea ja yhteydenpitoa. (Eronen ym. 2020, 111.)

Hakola ym. (2021) mukaan etäpalvelut on hieno lisä erilaisten asiakkaille tarjottavien palvelujen joukossa, kunhan asiassa edetään asiakaslähtöisesti eikä kasvokkaisia tapaamisia siirretä verkkoon säästösyistä. Hakola ym. (2021,13).

3.3 Etäohjatun toiminnan malleja muissa organisaatioissa

Stadin Soten etätyötoiminta. Helsingin Soten kuntouttavan ja vammaisten henkilöiden työtoiminnan etäpalvelu on kehitetty täydentämään lähipalveluna toteutettavaa työtoimintaa. Virtuaaliverstas on uusi digialusta, josta eri rapuista löytyvät eri etätyötoiminnan aihealueet, tehtävät ja niiden materiaalit ja ohjeet yksilö- ja ryhmätyöskentelyyn. Virtuaaliverstas toimii omana yksikkönään ja palvelee Helsingin kaupungin työtoimintaa järjestäviä yksiköitä ja sosiaaliasemia. Virtuaaliverstaan toimintaan voi osallistua, jos asiakkaalla on riittävät

tietotekniset taidot sekä riittävä kielitaito. Virtuaaliverstaassa löytyy myös alueita sosiaaliseen kuntoutukseen osallistuville.

Sosiaalisen kuntoutuksen Etäkahvila. Etäkahvila on sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoimintana toteutettava hyvinvointiteemainen verkkovälitteinen etäpalvelu, joka on samalla osa Stadin soten etätyötoiminnan kokonaisuudesta. Toteutuspaikkana Stadin soten nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, Lännen aikuissosiaalityö, Sosiaalinen kuntoutus. Palvelun järjestäjien arvioinnin mukaan palvelun myötä digitaitojen osaaminen on lisääntynyt huomattavasti niin työntekijöiden kuin asiakkaiden keskuudessa. (Innokylä 2021 a.)

Siun sote, Honkalampi- säätiö. Digiklubitoiminta -yhdessä kohti yhdenvertaisempaa digiosallisuutta. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden digitaitojen ja osaamisen lisääminen ja digitaalisen osallisuuden edistäminen digiklubitoiminnan avulla. Digiklubitoiminta on säännöllisesti kokoontuvaa, tavoitteellista, kurssiluonteista pienryhmätoimintaa, jossa on alku ja loppu. Toiminta on suunnattu erityistä tukea tarvitseville henkilöille (kehitysvammaiset henkilöt, autismin kirjon henkilöt), henkilöstölle sekä lähihenkilöille. Digiklubitoiminta voi toteutua luonnollisten toimintaympäristöjen kuten, asumispalveluiden ja työllistymistä tukevan toiminnan yhteisöissä tai itsenäisenä harrastustoimintana. (Innokylä 2021 b.)

Rinnekotina on Suomen suurin yksityinen kehitysvamma-alan palveluja tarjoava toimija. Rinnekodissa on kehitetty työllistymisen ja osallisuuden etäpalveluita. Työhönvalmennuksen henkilökohtainen tuki etäpalveluna on etänä tarjottava henkilökohtainen palvelu. Työskentely sisältää etätapaamisia ja sovittaessa myös etätehtäviä. Tavoitteet asetetaan itsearvioinnin ja työhönvalmentajan arvion pohjalta. Palvelun sisällöstä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Valmennukseen voi sisältyä esimerkiksi työelämävalmiustaitojen harjoittelu, cv:n ja työdokumenttien laatiminen, hakeutuminen työhön, opintoihin ja tai työkokeiluun sekä haastatteluun valmistautuminen. Työhönvalmennuksen etäpalvelua tarjotaan myös ryhmätoteutuksena. Tavoitteet asetetaan yhdessä yhteisen keskustelun pohjalta. Tavoitteena voi olla esimerkiksi toimintakyvyn, toimijuuden ja hyvinvoinnin vahvistaminen. (Rinnekotina 2020.)

4 Kohdeorganisaatio ja kehittämistyön toimintaympäristö

4.1 Kohdeorganisaationa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Eksote

Kohdeorganisaationa tässä kehittämistyössä on Etelä – Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Eksote. Eksote tuottaa julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut Etelä-Karjalan yhdeksän kunnan noin 192 000 asukkaalle. Eksoten palveluita ovat avoterveydenhuolto, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, laboratorio- ja kuvantamispalvelut, lääkehuolto, kuntoutus, perhepalvelut, aikuisten sosiaali ja vammaispalvelut sekä väestön palvelutarpeeseen ja ikärakenteeseen joustavasti mukautuvat vanhustenpalvelut. (Eksote 2020a.)

4.2 Eksoten vammaispalveluiden työllistymistä tukeva toiminta osana päiväaikaista toiminnallisia palveluita

Vammaispalveluiden päivä- ja työtoiminta sekä työllistymistä tukeva toiminta muodostavat palveluiden kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon keinoin vammaisten ihmisten osallisuutta ja mahdollisuuksia työllistyä. (THL 2020). Eksoten vammaispalveluiden päiväaikainen toiminta on kehitysvammaisille liittyvää mielekästä toimintaa, joka tukee samalla osallistumista arjen toimintoihin ja yhteiskuntaan. Tämä palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimeentulo perustuu sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin (eläke, kuntoutustuki). Toiminta sisältää esimerkiksi liikuntaa, luovaa toimintaa ja arjen taitojen harjoittelua. (Eksote 2020b.) Päivätoimintaa järjestetään kehitysvammaisten erityishuoltolain tai vammaispalvelulain perusteella. (Vernerin 2019 a).

Vammaispalvelujen työtoiminnalla tarkoitetaan toimintaa vammaispalvelujen toimintakeskuksessa tai tavallisella työpaikalla. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää toimintaja työkykyä. Työtoiminnasta maksetaan työosuusrahaa. Työtoiminnassa saa tukea vammaispalvelujen tuetun työn ohjaajalta sekä työelämän edustajalta. (Eksote 2020b.) Työtoimintaa järjestetään kehitysvammaisten erityishuoltolain tai sosiaalihuoltolain perusteella. (Vernerin 2019 b).

Vammaispalveluiden tuetun työllistymisen palveluiden tavoitteena on asiakkaan työllistymisen avoimille työmarkkinoille. Sosiaalihuoltolain mukaisessa vammaisten henkilöiden tuetussa työllistymisessä tuetaan ja ohjataan työmahdollisuuksien selvittämisessä ja työnhaussa sekä ohjataan työn alkuvaiheessa käytännön tehtävissä. Vammaispalveluiden ohjaaja tukee myös työyhteisöä ja työnantajaa heidän tarpeidensa mukaan. (Eksote 2020b.)

4.3 Vertaisryhmätoiminta kehittämistyön toimintaympäristönä

Vertaisryhmätoiminnan tarkoitus on, että samanlaisessa tilanteessa olevat jakavat kokemuksia keskenään ja saavat sitä kautta toisiltaan sosiaalista tukea, toivoa sekä uusia näkökulmia. Suljetut ryhmät ovat aina tavoitteellista toimintaa. Ryhmän perustarkoituksesta riippuen suljetut ryhmät voivat olla kuntouttavia, kasvua tai toimintakykyä vahvistavia ryhmiä. Ryhmät ovat yleensä kooltaan pieniä, mikä mahdollistaa ryhmäläisten kuulluksi tulemisen ja keskinäisen vuorovaikutuksen. (THL, 2021.)

Toimintaympäristönä tässä kehittämistyössä on vammaispalveluiden tuetun työn palveluiden koordinoima vertaisryhmätoiminta. Vertaisryhmätoiminta ei ole sosiaalipalvelu. Vertaisryhmätoiminta Eksoten vammaispalveluissa sai alkunsa asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Yhdistävä tekijä vertaisryhmätoimintaan osallistuvilla henkilöillä on työllistyminen. Suurimmalla osalla vertaisryhmätoiminnassa mukana olevista on myös sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävää vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan palvelua. Vertaisryhmän toimintaa koordinoi (2) vammaispalveluiden tuetun työn ohjaajaa sekä vertaisohjaajat. Eksote toimii vertaistoiminnan mahdollistajana ohjaajien antaman tuen lisäksi tarjoamalla toimitilat ryhmän kokoontumisille.

4.4 Poikkeusolojen vaikutukset Eksoten vammaispalvelujen toiminnallisiin palveluihin

Maailman terveysjärjestö julisti COVID-19-pandemian 11. Maaliskuuta 2020. COVID-19 -pandemia on vaikuttanut terveydenhuollon, talouden ja sosiaalihuollon järjestelmiin maailmanlaajuisesti (Fiorillo ym. 2020, 1).

Maailmanlaajuisesti pandemian hallitsemiseksi maat ovat toteuttaneet toimenpiteitä suojelukseen kansalaisiaan COVID -19: lta muun muassa sulkiessaan julkisia paikkoja, teattereita, kouluja, antamalla ohjeita kotona pysymiseen, sosiaalisen etäisyyksien pitämiseen sekä karanteeniin infektioiden tapauksessa. (Embregts ym. 2020, 1).

Suomessa otettiin käyttöön pandemian ehkäisemiseksi valmiuslaki, jonka velvoittamana Eksote linjasi vammaispalveluiden toiminnallisten palveluiden yksiköt suljettavaksi 16. Maaliskuuta 2020. Keväällä 2020 Eksoten vammaispalvelun toiminnallisten palveluiden asiakkaat jäivät vailla palvelua, johon heillä on subjektiivinen oikeus.

Eksoten vammaispalveluissa toiminnallisten palveluiden asiakkaiden tueksi perustettiin kriisiryhmä maaliskuussa 2020. Kriisiryhmän jäseninä toimivat vammaispalveluiden tuetun

työllistymisen palveluiden työntekijät. Kriisiryhmää johti toimeen valittu esimies, joka raportoi toiminnasta säännöllisesti vammaispalveluiden sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden johdolle.

Kriisiryhmä piti yhteyttä toiminnallisten palveluiden asiakkaisiin säännöllisesti. Annettu tuki oli yksilöllistä. Osaan pidettiin yhteyttä puhelimitse sekä sosiaalisen median välityksellä. Kriisiryhmä järjesti myös toimintaa ulkona pienryhmissä, kuten kävelyretkiä, ulkopelejä ja muuta sosiaalista aktiviteettia.

Kesäkuussa 2020 Eksoten vammaispalvelut avasi vaiheittain toimintaansa valmiuslain puitteissa. Vuoden 2021 huhtikuussa ryhmäkoot olivat vammaispalveluiden toiminnallisissa palveluissa edelleen rajoitettuina.

Työhönvalmennuksen arkeen vammaispalveluiden tuetun työn palveluissa kuuluu tapauksia asiakkaiden, työnantajien ja muiden sidosryhmien kanssa. Asiakkaita tavataan useimmiten asiakkaan työpaikalla tai tuetun työn yksiköissä. Työhönvalmennukseen kuuluu myös asiakkaan tukeminen työllistymiseen liittyvissä virastoasioinneissa. Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen on erityisen tärkeää kehitysvammaisten parissa tehtävässä työssä.

Tuetun työn palveluissa ei oltu aikaisemmin juurikaan hyödynnetty digitaalisten laitteiden mahdollistamaa etäohjattua toimintaa. Kaikki asiakastapaamiset on käyty perinteisesti tapaamalla asiakkaita. Asiakkaita on tuettu erilaisten sähköisten asiointipalvelujen käytössä. Tuetun työn asiakkailla on kuitenkin hyvin erilaiset valmiudet käyttää sähköisiä palveluita. Sähköisten palveluiden käyttäminen edellyttää vahvaa tunnistautumista. Monella kehitysvammaisella asiakkaalla ei ole käytössä verkkoasiointeihin liittyvää henkilöllisyyden varmistamista.

Etäyhteyksien hyödyntämistä ryhdyttiin selvittämään poikkeustilan alettua. Työntekijöiden digiosaamisessa oli paljon vaihtelua, toisille se oli luontevampaa, joillekin esimerkiksi sosiaalisen median käyttö oli aivan uutta. Asiakkaiden digiosaamisessa ja digitaalisten laitteiden hallinnassa oli suuria eroja. Kaikkein edistyneimmät pystyivät osallistumaan digitaalisten laitteiden kautta käytävään vuorovaikutukseen.

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja kehittämistehtävät

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on luoda uusi toimintamalli Eksoten vammaispalvelujen työllistymistä tukevan toiminnan palveluiden toteuttamiseksi, sekä tuottaa tietoa poikkeustilan ajan luomista uusista palvelutarpeista.

Kehittämistyön tavoitteena on edistää vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan asiakkaiden palveluiden saatavuutta.

Kehittämistehtävät:

- Koota tietoa vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan asiakkailta etäpalvelun kehittämisen tueksi, sekä tuottaa tietoa poikkeustilan ajan luomista uusista palvelutarpeista.
- Koota tietoa digitaalisten menetelmien hyödyntämisestä ohjaustyössä
- Uuden etäohjaus -toimintamallin luominen palvelumuotoilua hyödyntäen
- Uuden toimintamallin arviointi

6 Kehittämistyön lähestymistapa ja menetelmät

6.1 Lähestymistapa ja menetelmät

Tämä opinnäytetyö on kehittämispainotteinen. Kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu Ojasalon ym. (2014) mukaan yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palveluiden tuottamista ja toteuttamista. (Ojasalo ym. 2014, 19.)

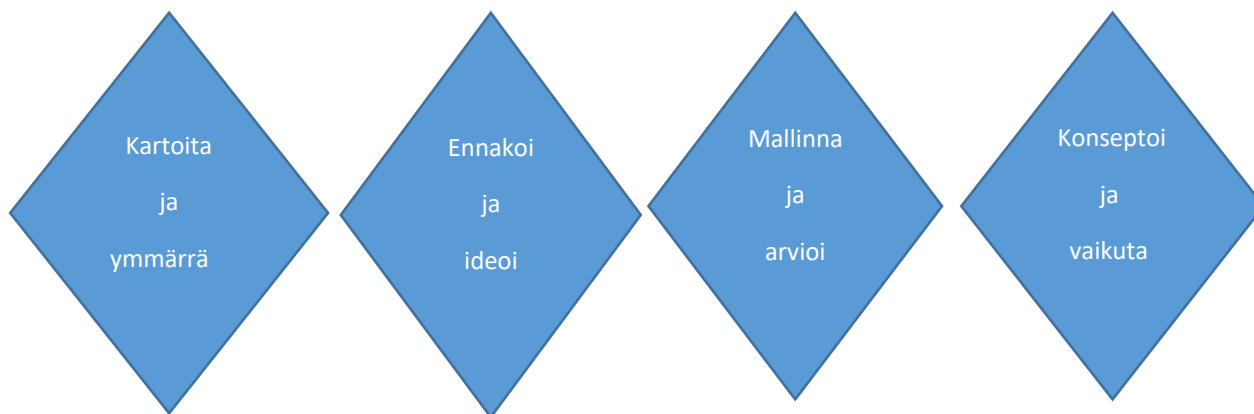
Kehittämistoiminta tähtää Heikkilä ym. (2008) mukaan uusien aineiden, tuotteiden, tuotantoprosessien tai järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien olennaiseen parantamiseen. (Heikkilä ym. 2008, 21).

Tämän kehittämistyön lähestymistavaksi soveltuu palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu tarkoittaa Ojasalon ym. (2014) mukaan muotoilun prosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämisessä. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja palveluorganisaation näkökulmasta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. (Ojasalo ym. 2014, 38.)

Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilu ei ole uusi innovaatio vaan pikemminkin tapa yhdistää asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. (Tuulaniemi 2011, 24.)

Koronarajoitusten vuoksi jouduttiin valitsemaan tilanteeseen sopivimmat menetelmät aineiston keruuseen ja muuhun kehittämistyön toteuttamiseen. Menetelminä käytettiin sähköistä kyselyä ja yhteiskehittämisessä idea- ja työpajoja.

6.2 Palvelumuotoilun prosessi



Kuva 1. Palvelumuotoilun prosessi. R. Agarwal ym. Foresight and service design boosting dynamic capabilities in service innovation. Ojasalo ym. (2014, 75).

Palvelumuotoilun prosessin ensimmäisessä “kartoita ja ymmärrä” vaiheessa korostuu aina syvällisen asiakasymmärryksen ja toimintaympäristöymmärryksen hankkiminen. (Ojasalo ym. 2014, 74). Tuulaniemi (2011) kutsuu tätä palvelumuotoilun prosessin vaihetta määrittelyksi. Määrittelyvaiheessa selvitetään mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa, mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan kannalta. Määrittelyn tavoitteena on luoda ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatioista ja sen tavoitteista. (Tuulaniemi 2011, 128.)

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa toimintaympäristöymmärryksen kartoittamiseksi käytiin tuetun työllistymisen palvelun esimiehen ja ohjaajien kanssa yhteinen alkukeskustelu. Toimintaympäristön ymmärryksen kartoittamista edesauttoi se, että toinen kehittämissyöntekijöistä on työskennellyt työhönvalmentajana tuetun työllistymisen palveluissa. Toimintaympäristön substanssiosaamisesta oli paljon hyötyä kehittämistyössä. Asiakasymmärrystä kartoitettiin prosessin ensimmäisessä vaiheessa asiakaskyselyllä. Kysely toteutettiin sähköisenä tuetun työllistymisen palveluiden ohjaajien ja vertaisohjaajan avustuksella kesäkuussa 2021.

Palvelumuotoilun toisessa “Ennakoi ja ideoi” (Kuva 1.) vaiheessa toteutettiin kesäkuussa 2021 ideapaja. Ideapajassa olivat mukana kehittämistyön tekijät, (2) kaksi tuetun työllistymisen palveluiden ohjaajaa sekä kyselylomakkeen avulla kartoitetut (9) yhdeksän kehittäjäasiakasta. Ideapaja toteutettiin vertaisryhmätoiminnan yhteydessä kesäkuussa 2021. Ideapajan tavoitteena oli ideoida uusi etäohjatun toiminnan malli ja luoda toimintamallin ensimmäinen prototyyppi.

Palvelumuotoilun tässä vaiheessa hyödynnetään Ojasalon ym. (2014) erilaisia ideointityöpajoja, muotoilupelejä ja muita menetelmiä, joihin tyypillisesti osallistetaan hyvin monenlaisia sidosryhmiä, esimerkiksi asiakkaita ja kohdeorganisaation työntekijöitä. (Ojasalo ym. 2014, 75).

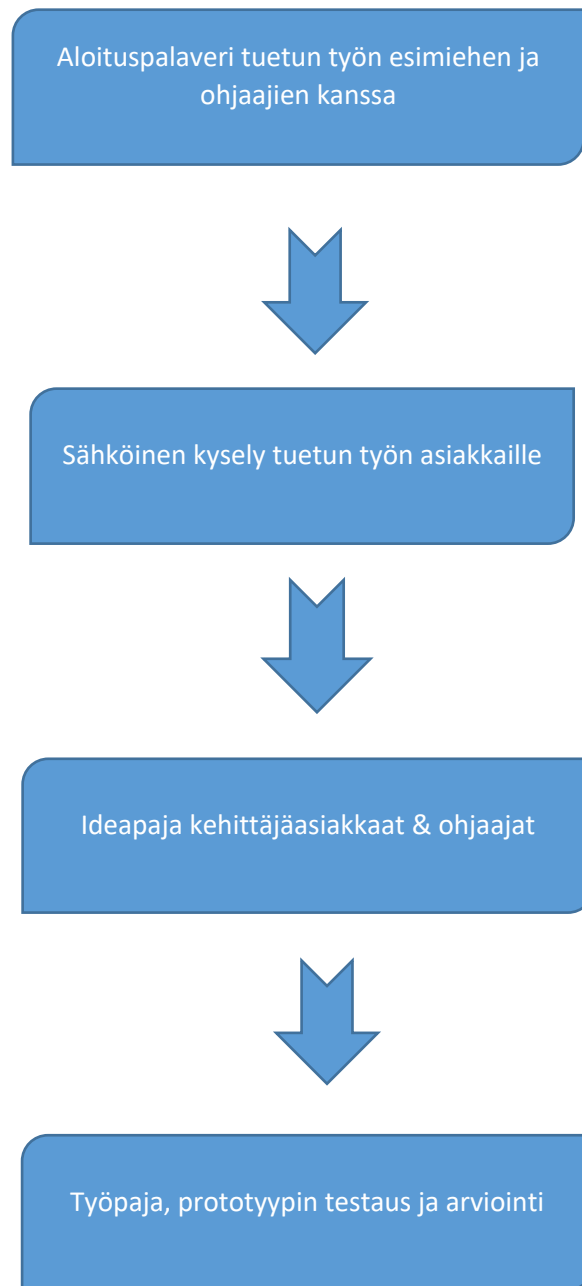
Palvelumuotoilun kolmannessa “Mallinna ja arvioi” (Kuva 1.) vaiheessa korostuvat kehitettävän palvelun nopea testaus ja mallinnus. ”Mallinna ja arvioi” vaiheessa palvelua konkretisoidaan rakentamalla siitä prototyyppejä. Ideapajassa syntyneiden sisältöideoiden pohjalta yhteiskehitettiin etäohjatun toiminnan prototyyppi (Kuva 9).

Prototyyppiä testattiin kesäkuussa järjestetyssä työpajassa kehittämistyöhön osallistuvilla kehittäjäasiakkaila. Testaamalla saadaan nopeasti selville, ollaanko kehittämässä toimivaa ja haluttavaa palvelua (Ojasalo ym. 2014, 76.)

Yhteiskehittämistyötä ja sen tuloksen syntyneitä toimintamallin prototyyppiä arvioitiin työpajan yhteydessä suoritettulla sähköisellä kyselyllä. Kysely suunnattiin kehittämistyössä mukana olleille ohjaajille ja kehittäjäasiakkaille. Kyselyn avulla mitattiin kehittämistyön aikana syntyneitä asiakaskokemusta.

Prosessin neljännessä “Konseptoi ja vaikuta” (Kuva 1.) vaiheessa tutkimusprosessi päättyy palvelun lopulliseen konseptointiin ja sen saattamiseen käytäntöön. Toimintamallin käytäntöön ottaminen ei kuulu enää tämän kehittämistyön tehtäviin. Kehitettyä etäohjatun toiminnan mallia on tarkoitus pilotoida vammaispalveluiden tuetun työllistymisen palveluissa vielä loppuvuoden aikana. Pilotointi toteutetaan vammaispalveluiden työllistymistä tukevan palvelun ohjaajien toimesta.

7 Kehittämistyön toteutus



Kuva 2. Kehittämistyön vaiheet

7.1 Aloituspalaveri

Aloituspalaverin (Kuva 2.) tavoitteena oli kartoittaa palveluorganisaation odotuksia ja tavoitteita tässä yhteiskehittämistyössä sekä kartoittaa tarkemmin kehittämistyöhön osallistuva kohderyhmä. Aloituspalaveri toteutettiin etäyhteydellä toukokuussa 2021 ja tähän osallistuivat toisen kehittäjän lisäksi vammaispalveluiden tuetun työllistymisen palveluiden esimies sekä (3) kolme ohjaajaa.

Tarve etäohjatun toiminnan kehittämisestä syntyi viime vuonna koronarajoitusten tuomien palvelujen toteuttamishaasteiden johdosta. Vammaispalveluiden tuetun työn palvelua ei pystytty toteuttamaan halutulla tavalla yhdenvertaisesti rajoitusten aikana. Kehittämistyön alkaessa kokoontumista rajoittavat rajoitukset olivat yhä voimassa, tarve uuden toimintamallin kehittämiselle oli vahvistunut.

Aloituspalaverissa käytiin aluksi läpi kehittämistyön toteutusidea, kohderyhmää sekä kehittämistyön toteuttamisen aikataulua. Kehittäjien tavoitteena oli saada kentällä tehtävä toteutusvaihe suoritettua juhannukseen 2021 mennessä. Asiakkaille suunnattu kysely oli tarkoitus suorittaa laajemmin vammaispalveluiden toiminnallisissa palveluissa. Tuetun työllistymisen palveluiden esimies ehdotti kohderyhmän rajaamista tiukasta aikataulusta johtuen. Tuetun työllistymisen palveluiden ohjaaja ehdotti kohderyhmäksi vammaispalveluiden asiakkaiden vertaisryhmätoimintaa. Aloituskeskustelun tuloksena vertaistoiminta valittiin kehittämistyön kohderyhmäksi, koska se oli juuri sopivan kokoinen ja ryhmän kokoontuminen iltaisin helpotti myös kehittämistyön toteuttamista.

7.2 Sähköinen kysely

Sähköisen kyselyn (Kuva 2.) tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden valmiuksia ja motivaatiota osallistua etäohjauksena toteutettavaan toimintaan sekä selvittää asiakkaiden halukkuutta ryhtyä kehittäjäasiakkaaksi tässä kehittämistyössä.

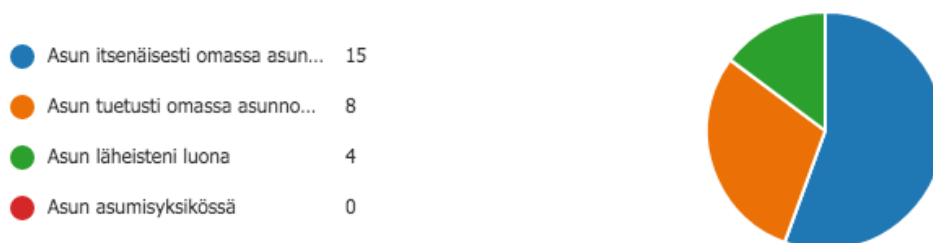
Kehittämistyön asiakasymmärryksen kerääminen oli suunniteltu alun perin toteutettaviksi teemahaastatteluna pienelle ryhmälle vammaispalveluissa. Kevään 2021 aikana koronarajoitukset kuitenkin tiukkenivat ja haastattelua ei voitu toteuttaa. Uudeksi menetelmäksi valikoitui sähköinen kysely. Sähköinen kysely toteutettiin vertaisryhmätoiminnan yhteydessä tuetun työn ohjaajien sekä vertaisohjaajan avustamana. Sähköistä kyselyä tehtiin myös vammaispalveluiden työvalmennuskeskus Kaislan asiakkaille vertaisohjaajan avustamana. Sähköiseen kyselyyn vastasi 27 henkilöä.

Sähköinen kysely oli strukturoitu ja kysymyksillä pyrittiin muodostamaan tarkempaa ymmärrystä asiakasprofiilista. Kohderyhmä huomioiden kyselyssä tuli huomioida selkokielisyys,

abstrakteja käsitteitä tuli välttää. Keräsimme asiakkailta seuraavia tietoja: ikä, asumismuoto, mitä vammaispalvelun palveluita heillä on käytössä, onko henkilö palkkatyössä, kokenuksia ja osaamista digitaalisista laitteista ja sovelluksista sekä mitä sovelluksia heillä on toiveena oppia käyttämään. Aineiston analysoimisessa käytettiin määrällisen tutkimuksen menetelmiä, hyödyntäen kyselyssä käytettyä Microsoft Forms ohjelmaa. Sähköisellä kyselyllä saatiin tuloksia, jotka auttoivat etäohjatun toiminnan suunnittelussa.

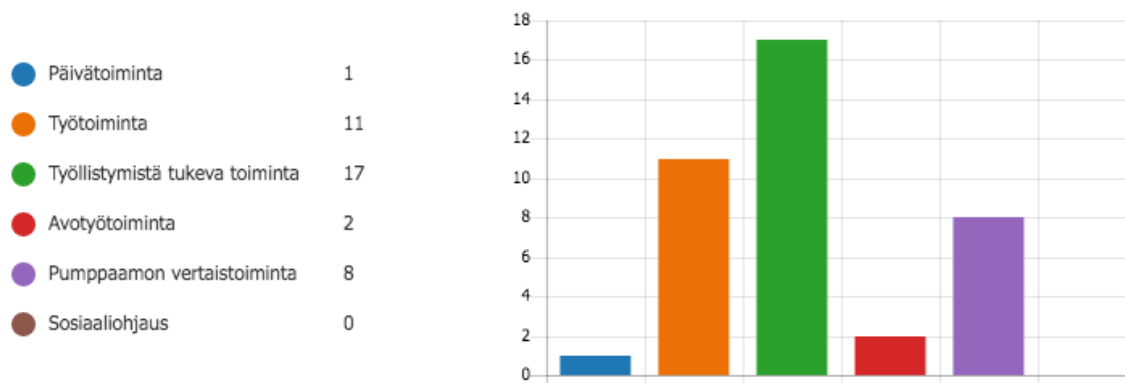
Sähköisessä kyselyssä kysyttiin ensiksi vastaajien ikää. Kyselyyn vastanneiden (n=26) ikä on keskimäärin 29,4 vuotta.

Seuraavaksi kysyttiin asumismuotoa. Kysymykseen vastanneista (n=27) enemmistö 55% asuu itsenäisesti omassa asunnossa.



Kuva 3. Vastaajien asumismuoto (n=27)

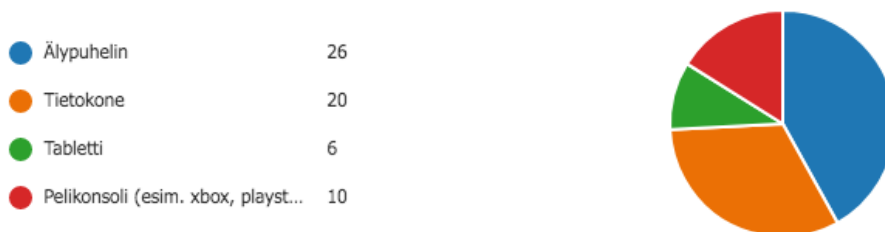
Työllistymistä tukevan toiminnan palvelua on 68% kysymykseen vastanneista (n=25). Palkkatöissä 33% kysymykseen vastanneista (n=27).



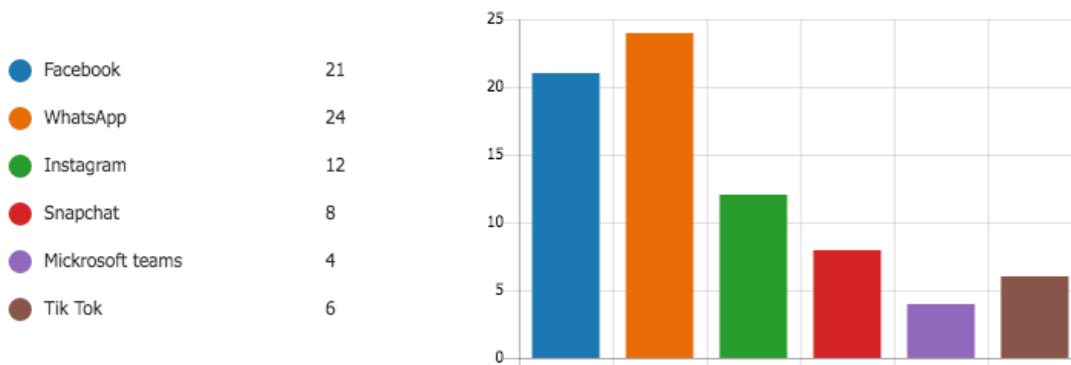
Kuva 4. Vastaajien palvelut ja toiminnot (n=25)

Etäohjattuun toimintaan osallistuminen edellyttää osallistujalta älylaitteen käyttömahdollisuutta ja sen käytön hallintaa. Kyselyssä kartoitettiin, millaisia digitaalisia laitteita vastaajilla on käytössä?

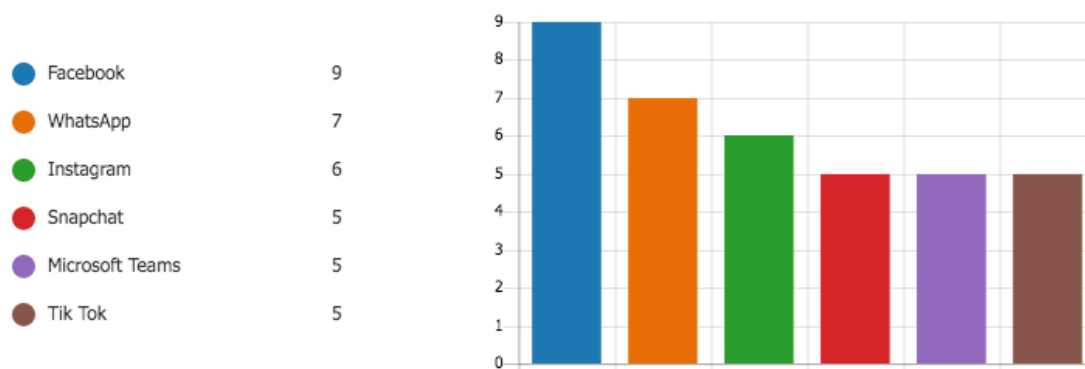
Kyselyssä selvitettiin myös mitä ohjelmia ja sovelluksia kyselyyn osallistujat ovat käyttäneet ja mitä ohjelmia ja tai sovelluksia he haluaisivat oppia käyttämään.



Kuva 5. Käytössä olevat laitteet (n=27)



Kuva 6. Käytetyt sovellukset ja ohjelmistot (n=20)



Kuva 7. Ohjelmat ja sovellukset, joita halutaan oppia käyttämään

Kyselyn lopuksi kysyttiin vastaajien halukkuutta osallistua vammaispalveluiden etäohjatun toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen vertaisryhmän yhteydessä järjestettävissä idea- ja työpajoissa. Halukkaita oli vastanneista 52 % (n=27).

7.3 Ideapaja

Ideapajan (Kuva 2.) tarkoituksena oli osallistaa asiakkaita kehittämistyöhön ja tavoitteena oli selvittää heidän mielenkiinnon kohteitaan. Ideointipaja järjestettiin kesäkuussa 2021 vertaisryhmätoiminnan yhteydessä toimintakeskus Pumpun tiloissa.

Ideapajaan osallistui kehittäjien lisäksi (2) kaksi vammaispalveluiden tuetun työllistymisen palvelun ohjaajaa sekä (9) yhdeksän kehittäjäasiakasta, jotka olivat ilmaisseet halukkuutensa kehittämistyöhön osallistumisesta sähköisessä kyselyssä. Koronarajoituksetkin olivat hieman keventyneet kesäkuun alussa, joten kokoontuminen voitiin järjestää. Maskien käyttäminen ja turvavälit piti kuitenkin ottaa huomioon pajan järjestelyissä.

Ideapaja aloitettiin yleisellä esittäytymiskierroksella ja kerrattiin vielä mistä kehittäjät ovat ja miksi tätä kehittämistyötä tehdään. Tunnelmasta pyrittiin saamaan mahdollisimman rento. Toinen kehittäjästä tunsu osan asiakkaista entuudestaan, joka helpotti ilmapiirin luomisessa.

Seuraavaksi kehittäjäasiakkaat ja ohjaajat jaettiin kahteen ryhmään. Jako ryhmiin suoritettiin arpomalla, arvonnalla haluttiin vaikuttaa ryhmien tasavertaiseen muodostumiseen. Kumpaankin ryhmään osallistui toinen kehittäjästä. Ryhmätyöskentely aloitettiin mittaamalla asiakkaiden sen hetkistä tunnetta ja odotuksia ideointipajaa kohtaan. Tässä vaiheessa

hyödynnettiin kuvakortteja. Kuvakortit asetettiin pöydälle, joista jokainen sai valita kortin. Valinnan jälkeen jokainen ryhmään osallistuja kertoi, miksi oli valinnut kyseisen kortin. Tämän tarkoituksena oli myös keventää ja virittää tunnelmaa seuraavaa vaihetta varten.

Ideapajan seuraavassa vaiheessa kehittäjäasiakkaille jaettiin postit-lappuja, joihin jokaiselle annettiin tehtäväksi kirjoittaa niin monta asiaa, joista on kiinnostunut. Aikaa annettiin 20 minuuttia, joka oli hieman joustava. Kehittäjät pyrkivät ryhmissä rohkaisemaan kehittäjäasiakkaita täyttämään mahdollisimman monta lappua. Kiinnostuksen kohteita syntyi niin harrastuksista kuin arkisista tekemisistä ja asioista. Kaikki ryhmäläiset osallistuivat aktiivisesti kiinnostusten kohteiden esille tuomiseen. Ohjaajat ja vertaisohjaajat avustivat tarvittaessa lappujen kirjoittamisessa. Kehittäjät pitivät huolta aikataulusta ja toiminnan etenemisestä.

Seuraavaksi ryhmät kokoontuivat yhteen ja tuotoksia ryhdyttiin kokoamaan teemoittain seinälle. Tässä vaiheessa kehittäjien apuna toimi myös vertaisohjaaja. Kun kiinnostuksen kohteet oli ryhmitelty teemoittain seinälle, sai jokainen käydä merkkäämassa postit-lappuihin plus merkillä kaikki itseään kiinnostavat asiat.



Kuva 8. Ideapajan tuotoksia

Ideapajan tuloksena asiakkailta nousi esille monenlaisia mielenkiinnon kohteita. Suosituimpia olivat muun muassa: Grillaaminen, leipominen, makkaranpaisto, elokuvien katselu, peli-

illat, korttipelit ja karaoke. Tietokilpailut saivat myös runsaasti kannatusta. Liikunta ja retkeily olivat myös kiinnostavia. (Kuva 8.) Ideapajan lopuksi käytiin vielä yhteenveto illan tapahtumista ja kerrottiin mitä seuraavan viikon pajassa on tarkoitus tehdä.

7.4 Prototyyppi ja sen testaus

Sähköisellä kyselyllä saatiin tietoa asiakkaiden käytännön mahdollisuuksista ja osaamisesta osallistua etäohjattuun toimintaan. Kyselystä selvisi, että kyselyyn osallistuneista 96 % (26) henkilöllä $n=27$ (Kuva 5.) on älypuhelin käytössä. Ensimmäistä toimintamallin prototyyppiä kehitettiin älypuhelimien hyödyntämistä ajatellen. Ideapajassa oli selvitetty kehittäjäasiakkaiden mielenkiinnon kohteita, joita voisi hyödyntää etäohjatun toiminnan prototyypin sisällön suunnittelussa.

Kehittäjät suunnittelivat toimintamallin prototyypin (Kuva 9.) yhdessä tuetun työllistymisen ohjaajien kanssa. Ohjaajien toiveena oli Microsoft Teamsin hyödyntäminen testaamisessa. Microsoft Teams on otettu käyttöön Eksotessa nyt kuluneen vuoden aikana, ja sen käyttöä haluttaisiin myös tehostaa tuetun työllistymisen palveluiden asiakastyössä. Microsoft Teamsia voidaan käyttää eri älylaitteilla (Kuva 9.)

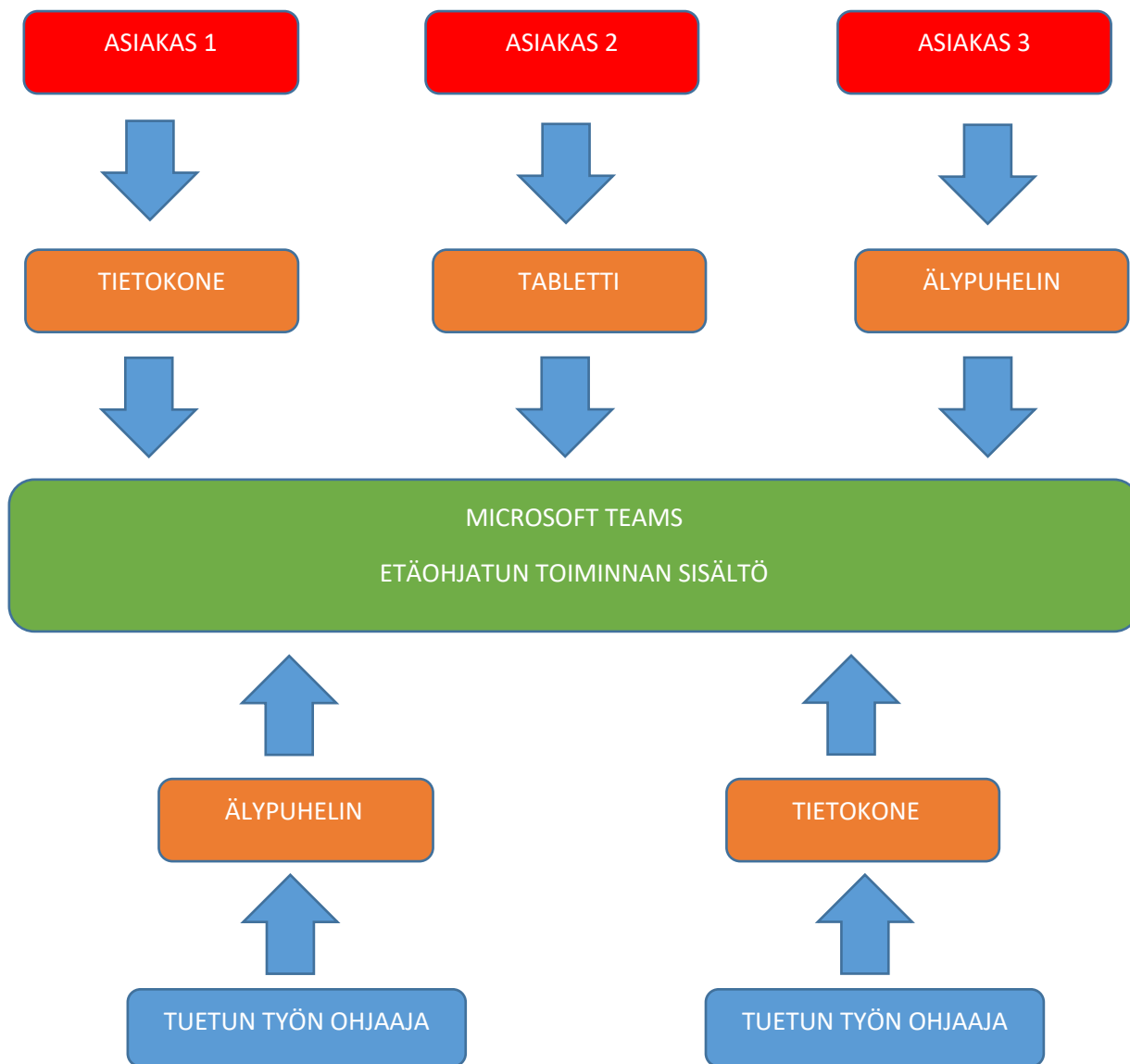
Toimintamallin prototyypin testauksen sisällöksi ideoitiin etäyhteydellä toteutettava tietokilpailu. Tietokilpailut olivat nousseet ideapajassa kehittäjäasiakkaiden yhdeksi mielenkiinnon kohteeksi. Tietokilpailu toteutettiin hyödyntäen Microsoft Teamsiin integroitua Forms ohjelmaa. Kehittäjät valmistelivat tietovisapohjan Microsoft Teamsiin.

Kesäkuussa järjestettiin työpaja (Kuva 2.) kehittäjäasiakkaille ja ohjaajille, jossa prototyyppiä testattiin. Työpajaan osallistui toisen kehittäjän lisäksi ohjaajat sekä (9) yhdeksän kehittäjäasiakasta. Ensimmäiseksi käytiin läpi työpajan ohjelma. Seuraavaksi kartoitettiin, kuinka monella on älylaitteeseen asennettuna Microsoft Teams sovellus. Vain harvalla oli sovellus asennettuna, joten testausvaihe edellytti sovelluksen asennusta kehittäjäasiakkaiden älylaitteisiin. Sovelluksen asennusta avustivat kehittäjä, ohjaajat sekä vertaisohjaaja.

Sovellusten asennuksen jälkeen kehittäjä jakoi teamskutsun osallistujille sähköpostina sekä osalle whatsapp- sovelluksen kautta. Kaikki onnistuivat kirjautumaan kokousalustalle ja testaus päästiin aloittamaan.

Työpajaan osallistuvista kaikki eivät olleet käyttäneet Microsoft Teamsia, joten aluksi käytiin läpi ohjelman perustoimintoja, kuten kameran ja mikrofonin käyttö, puheenvuoronpyytäminen sekä keskustelualustan käyttäminen. Osallistujat kokeilivat itsenäisesti ohjelman eri toimintoja kehittäjän opastuksella.

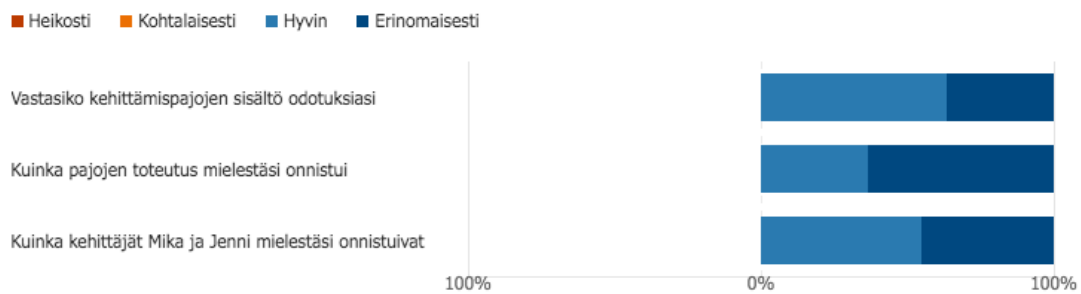
Kehittäjät olivat kokeilleet tietovisaa ainoastaan tietokoneilla. Työpajassa kehittäjäasiakkailla oli kuitenkin vain Android mobiililaitteita käytössä. Tietovisan toteutuksessa oli alkuun pieniä haasteita järjestelmien kanssa, mutta idea saatiin lopulta testattua. Visa eteni niin, että kehittäjä käynnisti kysymyspatteriston omalta tietokoneeltaan ja osallistujat näkivät kysymykset ja vastausvaihtoehdot omalla älylaitteellaan. Osallistujat vastasivat kysymykseen ja kehittäjä näki vastausjakauman omalla tietokoneellaan. Tietovisan testaus sujui lopulta onnistuneesti, kaikki osallistujat pystyivät vastaamaan kysymyksiin.



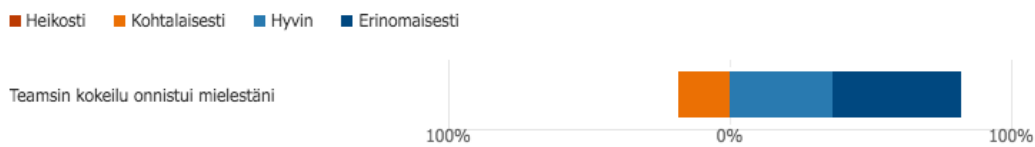
Kuva 9. Etäohjatun toiminnan mallin prototyyppi

7.5 Yhteiskehittämisen arviointi

Työpajan lopuksi ohjaajille ja kehittäjäasiakkaille suoritettiin arviointikysely liittyen yhteiskehittämiseen ja prototyypin testaamiseen. Arviointikysely tehtiin kehittäjän kannettavalla tietokoneella



Kuva 10. Kehittämispajojen onnistumisen arviointi



Kuva 11. Teams sovelluksen testauksen arviointi



Kuva 12. Laitte, jolla mieluiten käyttäisi Microsoft Teamsia

Arviointikyselyyn vastanneista 63,6 % mielestä (n=11) etäohjatun toiminnan kehittämispajat onnistuivat hyvin. (Kuva 10.) Prototyypin testaus sujui pienistä vaikeuksista huolimatta 45,5 % (n=11) mielestä hyvin. (Kuva 11.)

Älypuhelin on vastaajien (n=11) mielestä suosituin laite Microsoft Teamsin käyttöön. 36 % vastanneista (n=11) koki, että tietokone olisi mieluisin vaihtoehto ohjelman käyttöön. (Kuva 12.)

Viimeiseksi kysyttiin vielä, että haluaisitko käyttää Microsoft Teamsia vertaisryhmän toiminnassa myös tulevaisuudessa? Kaikki kysymykseen vastanneet (n=11) vastasivat kysymykseen myöntävästi. Tähän viimeiseen arviointikyselyyn osallistuivat myös kehittämistyöhön osallistuneet tuetun työn (2) kaksi ohjaajaa.

8 Pohdinta

8.1 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Tässä kehittämistyössä on käytetty rehellisyyttä, yleistä luotettavuutta, ja tarkkuutta tutkimustyötä tehdessä. Teoreettisessa viitekehyksessä olemme pyrkineet käyttämään mahdollisimman luotettavia ja tuoreita lähteitä. Teoreettisessa viitekehyksessä olemme käyttäneet useita lähteitä samaa aihepiiriä käsitellessä. Olemme avanneet tekstissä avainkäsitteet. Lähdeviitteet ovat asianmukaiset ja merkitty lähdeluetteloon. Olemme huomioineet lähdekritiikin tausta-aineistoa kerätessä. Kaikki olennaiset työvaiheet on kirjattu tähän raporttiin. Aihe on ilmennyt työelämän tarpeesta ja tätä kehittämistyönaihetta ja näkökulmaa ei ole juurikaan tutkittu Suomessa. Laajan lähdeaineiston avulla olemme onnistuneet yhdistämään poikkeusajan ja kehitysvammaisuuden, digitaaliset palvelut sekä etäohjauksen yhdeksi kokonaisuudeksi.

Eksotelta haettiin tutkimuslupaa sekä eettisen työryhmän lausunto, koska tutkimus kohdistui asiakkaisiin. Alunperin tarkoituksena oli tehdä teemahaastattelu valikoidulle asiakasryhmälle. Menetelmä kuitenkin muuttui kehittämistyön aikana koronarajoitusten vuoksi sähköiseksi kyselyksi.

Kehittämistyö on tehty kohdeorganisaatio Eksoten hyvien käytänteiden mukaisesti salassapitosopimuksia noudattaen sekä asiakkaiden yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön on ollut vapaaehtoista. Kehitysvammaiset vastasivat alku- ja loppukyselyssä mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti Microsoft Teamsin kautta.

Tutkimuslupaa Eksotelta anottaessa kriittiseksi aiheeksi nousi tutkimuksen luotettavuus. Kehittämistyöhön asiakaskyselyä tehdessä kaikki eivät pystyneet vastaamaan kysymyksiin itsenäisesti. Tämän vuoksi tuetun työllistymisen ohjaajien ja vertaisohjaajan apu oli käytettävissä. Ideapajan aikana tuli esille, että yksi kehittäjäasiakas ei osannut lukea, jonka johdosta vertaisohjaaja avusti kysymysten luennassa. Ideointipajassa vertaisohjaajat avustivat myös postit-lappujen kirjoittamisessa, koska kaikilla kehittäjäasiakkailla ei ollut kirjoitustaitoa. Vastausten luotettavuus perustuu sähköiseen kyselyyn, joka on tehty anonyymisti.

Ojasalon ym. (2018) mukaan tieteellisen tutkimuksen normit koskevat myös työelämälähtöisiä kehittämistöitä. Tutkimuksen ja kehittämisen kohteena olevien ihmisten on tiedettävä, mitä tutkija tai kehittäjä on tekemässä, mitkä ovat toiminnan kohde ja tavoitteet ja mikä on heidän roolinsa. Todellisia ja rehellisiä vastauksia saa kohderyhmältä erityisesti silloin, kun heidän nimettömytensä taataan. (Ojasalo ym. 2014, 48.)

Kehittämistyön eri vaiheiden aikana kehittäjäasiakkaille ja ohjaajille kerrattiin mitä ollaan tekemässä ja miksi.

Kehittämistyöntekijät tiesivät kehittämistyötä tehdessä Eksoten toimintatavat poikkeusajana sekä toinen kehittämyöntekijöistä tunsu entuudestaan työyhteisön, johon kehittämistyö tehtiin. Kehittäjät pitivät huolta kehittämistyön aikataulusta ja ideointipajojen toteutuksista.

8.2 Kehittämistyön tulosten arviointi

Tutkimuksellisen kehittämistyön viimeinen vaihe on arviointi. Arvioinnissa tarkastellaan usein esimerkiksi kehittämistyön suunnittelua, tavoitteiden selkeyttä, ja niiden saavuttamista, kehittämisessä käytettyjä menetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta sekä vuorovaikutusta ja sitoutumista (Ojasalo ym. 2014, 47.)

Yksi tärkeimmistä vaiheista tässä kehittämistyössä oli suunnittelu. Suunnitelma eli paljon kevään 2021 aikana, johtuen suurimmaksi osaksi poikkeusajasta ja siihen liittyvistä rajoituksista vammaispalveluissa. Suunnitelma oli kuitenkin selkeä ja siitä ei juurikaan poikettu kehittämistyön toteuttamisen aikana.

Kehittämistyön tavoitteena oli palveluiden saatavuuden parantaminen Eksoten vammais- palveluiden työllistymistä tukevan toiminnan palveluissa. Tavoite saavutettiin ja kehittämistyön tuloksena syntyi uusi etäohjatun toiminnan toimintamalli.

Toimintamallilla pystytään toteuttamaan tuetun työllistymisen palvelua tehokkaammin sekä se mahdollistaa asiakkaalle osallistumisen palveluun myös etänä. Toimintamallista on hyötyä organisaatiolle, niin poikkeustila-aikana kuin peruspalvelun tuottamisessakin. Etäohjatun toimintamallin ideaa voi hyödyntää myös laajemmin esimerkiksi päivä- ja työtoiminnassa.

Uusi toimintamalli edellyttää uudenlaisen toimintakulttuurin omaksumista palveluiden järjestämisessä. Digitaalisen osallisuuden tukeminen onkin avainasemassa tulevaisuuden palveluiden kehittämistyössä. Tässä kehittämistyössä kartoitettiin asiakkaiden digitaitoja sekä myös ohjaajien kykyä ideoida uudenlaisia digitaalisia palveluita.

Palvelumuotoilu menetelmänä soveltui tähän kehittämistyöhön erinomaisesti. Kehittämistyössä haluttiin korostaa asiakasosallisuutta ja palvelumuotoilu tarjosi tähän hyvät mahdollisuudet. Asiakkaat olivat aktiivisesti mukana kehittämistyön eri vaiheissa, vertaisohjaajat pääsivät myös osallistumaan kehittämistyöhön. Asiakasosallisuus tarkoittaa Leeman &

Hämäläinen (2015) mukaan palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun. Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Tuetun työn palveluissa on aina ollut voimakas kehittämismyönteinen toimintakulttuuri. Niin myös tässä kehittämistyössä. Kehittäjäasiakkaiden ja ohjaajien sitoutuminen kehittämistyöhön oli erittäin hyvää koko prosessin ajan.

Kehittämistyön prototyypillä testattiin asiakkaiden ja ohjaajien välistä vuorovaikutusta etäyhteydellä toteutettuna. Prototyypin testauksessa pystyttiin havainnoimaan myös kehittäjäasiakkaiden digitaitoja. Sisältö ei ollut oleellinen seikka ensimmäisessä prototyypissä. Sisältö syntyi kehittäjäasiakkaiden ideoista.

Prototyypin testauksessa opittiin yhdessä paljon uusia asioita ohjelmien asentamisesta eri laitteisiin, sovellusten asetuksista, ohjelman käyttöliittymän ominaisuuksista, tietoliikenneyhteysasetuksista. Työpajan aikana ilmeni, että kehittäjäasiakkaat tarvitsivat paljon kehittäjän ja ohjaajien tukea liittyen edellmainittuihin toimenpiteisiin.

Pajojen aikana ohjaajat tuottivat paljon ideoita, miten testattua prototyyppiä voisi hyödyntää työhönvalmennuksessa. Etäyhteydellä voisi esimerkiksi pitää työllistymiseen liittyviä teemapalavereja, kokeita ja muita vastaavia osallistavia yhteispalavereja sekä virtuaaliset työpaikkavierailut tulivat myös esille.

Vertaistoimintaan etäohjatun toiminnan malli sopisi myös hyvin täydentävänä osallisuuden mahdollistavana välineenä. Kaikilla halukkailla ei ole aina mahdollisuus päästä paikan päälle vertaistoimintailtoihin, mutta etäyhteydellä osallistuminen voisi olla mahdollista.

Etäpalvelut ovat kehittyneet eri organisaatioissa ja palveluissa viime vuoden aikana. Digitaalisten palveluiden juurruttaminen olemassa oleviin palveluihin ei ole kuitenkaan helppoa. Toimintakulttuureissa on eroja, myös organisaation sisällä. Kehittämismyönteinen ajattelu ja tapa tehdä työtä on edellytys uuden toimintamallin juurruttamiselle palveluihin.

Toivottavasti tämä kehittämistyö saa aikaan sysäyksen uudelle tavalle toimia vammaisten palveluiden järjestämisessä. Tuetun työllistymisen palveluissa on tarkoitus pilotoida kehitettyä etäohjatun toiminnan palvelua laajemmin vielä syksyn 2021 aikana.

Tämän opinnäytetyön yhtenä kehittämistehtävänä oli tuottaa tietoa poikkeusajan luomista uusista palvelun tarpeista. Kehittämistyön eri vaiheiden aikana selvisi, että COVID-19 aikana moni kehitysvammaisen tylsistyi tekemisen puutteen takia. Mielenterveydellisiä haasteita aiheutti struktuurien ja rutiinien puuttuminen. (Hakola ym. 2021, 10.) Merkittävimmät

poikkeusajan vaikutukset kehitysvammaisiin henkilöihin olivat Navaksen (2020) mukaan sosiaalisissa suhteissa.

Kehittämistehtävänä oli myös selvittää, miten muut palveluntuottajat ovat hyödyntäneet digitaalisuutta omissa kehitysvammaisille suunnatuissa palveluissaan. Kehittämistyössä selvisi, että moni julkinen ja yksityinen palvelun tuottaja on ottanut käyttöön digitaalisia etäpalveluita kehitysvammaisten palvelutuotannossa. Esimerkiksi Rinnekoti on kehittänyt etäohjauksella toteutettavia työhönvalmennuksen yksilö- ja ryhmä palveluita.

8.3 Kehittämisprosessin arviointi

Eksoten vammaispalveluiden tuetun työn palvelut ovat edelläkävijöitä vammaisten henkilöiden työllistymisen edistämiseksi. Tämä johtuu pitkälti organisaation toimintakulttuurista ja halusta panostaa työhönvalmennuksen palveluihin. Työhönvalmennus ei ole lakisääteinen palvelu mutta uuden strategian mukaisesti palveluita halutaan kehittää rohkeasti.

COVID -19 rajoitusten myötä huomattiin, kuinka haavoittuvainen palvelu on. Asiakkaiden arki muuttui kevään ja kesän 2020 aikana. Palveluiden saavutettavuudessa oli puutteita, varsinkin kaikkein heikompiensa kohdalla. Ne kenellä oli digitaitoja, pystyivät osallistumaan ja pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Digiloikka täytyy ottaa, mahdollisimman pian.

Tämä kehittämistyö sai alkunsa työelämän tarpeista. Kehittämistyön idea sai alkunsa keväällä 2020, kun vammaispalveluiden toiminnallisten palvelujen palvelupäällikkö nosti esille palveluiden kehittämistarpeen ja asiakkaiden lisääntyneiden palveluntarpeiden selvittämisen.

Toinen kehittämistyön tekijöistä työskenteli tuohon aikaan vammaispalvelujen tuetun työllistymisen palveluissa työhönvalmentajana ja suoritti samanaikaisesti opintoja Lab- ammattikorkeakoulussa. Idean tiimoilta toinen kehittäjästä teki opinnoissaan aiheeseen liittyen oppimistehtäviä Tulevaisuuden asiantuntijat sekä Projektijohtamisen kursseilla.

Aiheesta kiinnostui myös Lab ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistoiminta. Kesän ja syksyn 2020 aikana toinen kehittäjästä suunnitteli aiheen tiimoilta kehittämishanketta yhdessä Lab-ammattikorkeakoulun kahden lehtorin kanssa. Ideana oli valmiussuunnitelman kehittäminen Eksoten vammaispalveluiden poikkeustila-aikaisen toiminnan varalle. Eksoten vammaispalvelut olivat myös kiinnostuneita yhteishankkeesta. Lab-ammattikorkeakoulu haki hankerahoitusta kunnallissäätiöltä vielä joulukuussa 2020.

Tarkoituksena oli toteuttaa tämä opinnäytetyö osana kehittämishanketta. Hanke ei kuitenkaan saanut rahoitusta. Tammikuussa 2021 kehittämistyö kuitenkin päätettiin toteuttaa opinnäytetyönä yhdessä toisen Lab-ammattikorkeakoulun opiskelijan kanssa.

Poikkeustilaa oli kulunut jo lähes vuosi, kun kehittämistyön suunnitelmaa ryhdyttiin tekemään. Ryhmäkokoja säättävät rajoitukset olivat edelleen voimassa, tämä toi haasteita kehittämistyön toteuttamisen suunnittelulle. Kehittämistyön lähestymistapana palvelumuotoilu oli sopivin vaihtoehto. Kehittämistyön tavoitteena oli osallistaa asiakkaita mahdollisimman paljon ja eri vaiheissa. Osallisuuden tukeminen on keskiössä myös muutenkin vammaisten henkilöiden kanssa tehtävässä työssä. Asiakkaiden osallistamisessa onnistuttiin hyvin prosessin eri vaiheissa.

Tutkimuslupa ja eettisen työryhmän puoltava lausunto tuli 3.6.2021. Tavoitteena oli saada yhteiskehittämisen eri vaiheet suoritettua vielä ennen juhannusta 2021. Heinäkuu on perinteisesti lomakautta vammaispalveluissa, joten kehittämistyön aikataulu oli tiukka. Kehittämistyön asiakasymmärryksen kerääminen oli suunniteltu alun perin toteutettaviksi teemahaastatteluna pienelle ryhmälle vammaispalveluissa. Kevään 2021 aikana koronarajoitukset kuitenkin tiukkenivat ja haastattelua ei voitu toteuttaa.

Teemahaastattelujen etuna olisi ollut vuorovaikutteinen asiakkaan kohtaaminen ja sen myötä syvemmän ja yksilöllisemmän asiakasymmärryksen saaminen. Uudeksi tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kysely. Sähköinen kysely osottautui käteväksi menetelmäksi saada tietoa kohderyhmältä. Tiedon analysointi oli myös nopeampaa tällä menetelmällä.

Idea- ja työpajat sekä sähköiset kyselyt saatiin kuitenkin toteutettua suunnitelmien mukaisesti. Kehittämistyöhön osallistuneet asiakkaat ja tuetun työn ohjaajat olivat aktiivisesti mukana koko kehittämisprosessin ajan.

Opinnäytetyön loppuraporttia ryhdyttiin kirjoittamaan heti toteutusvaiheen jälkeen kesäkuussa 2021. Loppuraportin viimeistely tehtiin elokuussa 2021, ohjaavan opettajan kanssa käydyn palaverin jälkeen. Kehittämistyöstä tehtiin myös lehdistötiedote, joka julkaistaan myöhemmin syksyllä Eksoten sisäisessä verkossa.

Kehittäjien digitaaliset taidot ovat kasvaneet kehittämistyön aikana. Kehittämistyön työelämäohjaajan sekä muun sidosryhmien väliset keskustelut käytiin etäyhteyksien välityksellä kevään ja kesän 2021 aikana. Etäyhteyksiä on hyödynnetty paljon myös opintojen aikana, kaikki palaverit ohjaavan opettajan kanssa on myös käyty Microsoft Teamsin välityksellä.

Relevanttien lähteiden etsiminen ja hyödyntäminen kehittyi koko prosessin ajan. Varsinkin korona-aikaisten ja tuoreiden lähteiden päivittäminen kehittämistyöhön on ollut

mielenkiintoista. Ymmärrys kehitysvammaisten haasteellisesta tilanteesta poikkeusaikana on lisääntynyt.

Tärkeää yhteiskehittämispajojen onnistumisen kannalta on ollut hyvä valmistautuminen, on pitänyt osata ottaa huomioon kaikki toteuttamisen kannalta oleelliset seikat, jos joku menee pieleen. Toimenpiteisiin pitää olla varasuunnitelma mietittynä. Pajat onnistuivat kuitenkin hyvin, tavoitteet saavutettiin ja osallistujatkin kokivat pajat hyödyllisinä oman toimintansa ja palvelunsa kehittämisen kannalta.

8.4 Jatkokehittämisen aiheita

Digitaalisten palvelujen kehittämisen kannalta olisi tärkeää selvittää laajemmin asiakkaiden digitaitoja sekä valmiuksia osallistua etäohjattuun toimintaan. Tämä kehittämistyö rajattiin käytännön syistä melko pieneen kohderyhmään, tietoa kaivattaisiin palvelujen kehittämisen kannalta laajemminkin. Kehittämistyötä voisi kohdentaa myös vammaispalvelujen tuetun asumisen palveluihin. Tuetun asumisen palvelut ovat tärkeä tukiverkosto kehitysvammaisen henkilön arjessa.

Asiakkaan oman digiosaamisen lisäksi oleellista on hänen läheisverkostonsa digitaidot. Tässä työssä selvitettiin asiakkaiden asumismuotoa juuri sen takia, että onko heillä mahdollisesti digitukea saatavilla myös kotioloissa.

Jatkokehittämistyö voisi ottaa kohderyhmäksi asiakkaiden läheiset sekä muun tukiverkon. Tutkimuksellisenä kehittämistyönä voisi työpajojen avulla opettaa heille etäohjaustyössä käytettäviä ohjelmia ja sovelluksia. Tässä kehittämistyössä voisi olla myös asiakas mukana ja he voisivat yhdessä osallistua pajoihin.

Kehitysvammaisten asiakkaiden vanhemmat voivat olla ikääntyneitä, joten digitaalisten taitojen oppiminen on voinut jäädä vähälle tai niitä ei ole ollenkaan. Digitaidot eivät siis välity asiakkaille välttämättä vanhempien kautta.

Diginatiivi sukupolvi tarvitsee uudenlaisia palveluita, digitaalisten alustojen käyttö on arkipäivää nykypäivän nuorelle. Perinteiset työtoiminnan palvelut eivät välttämättä enää ole kiinnostavia. Nykypäivän työelämä edellyttää myös digiosaamista yhä enemmän. Työhönvalmennuksessa on tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden digitaitojen vahvistaminen.

Uudenlaiset digitaidot palvelut voidaan kokea etäisinä ja mutkikkaina. Ainakin ne vaativat oppettelua ja uuden toimintatavan haltuunottoa. Jos voimavarat ovat muutenkin vähissä, voi

tuntua helpommalta jättää tekniikka opettelematta. Digimurros voi olla monella tavalla tuskainen (Digiärkeen neuvottelukunta 2019, 13.)

Lähteet

Arvio, M., Aaltonen, S. 2011. Kehitysvammainen potilaana. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim.

Courtenay, K., Perera, B. 2020. COVID-19 and people with intellectual disability: impacts of a pandemic. Viitattu 1.2.2021. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/341383730_COVID-19_and_People_with_Intellectual_Disability_impacts_of_a_pandemic

Dannbom, M. & Heikkilä, K. 2019. Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia. Kansaneläkelaitos. Sanoste Oy. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa <https://www.kela.fi/documents/10180/26692727/Eta%CC%88kuntout>

Digi arkeen- neuvottelukunta 2019. Valtionvarainministeriön julkaisuja 2019:23. Helsinki. Valtionvarainministeriö. Viitattu 26.7.2021. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Embregts, P., Bogaard, K., Frielink, N., Voermans, M., Thalen, M., Jahoda, A. 2020. A thematic analysis into the experiences of people with a mild intellectual disability during the COVID-19 lockdown period. Viitattu 3.3.2021. Saatavissa <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/20473869.2020.1827214>

Eksote 2020 a. Viitattu 10.5.2021. Saatavissa <http://www.eksote.fi/eksote/Sivut/default.aspx>.

Eksote 2020 b. Viitattu 10.5.2021. Saatavissa <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/paiva-aikainen-toiminta/Sivut/default.aspx>.

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londen, P., Saikku, P. 2020. Sosiaalibarometri 2020. Viitattu 7.5.2021. Saatavissa <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>

Fiorillo, A., Sampogna, G., Giallonardo, V., Vecchio, V., Luciano, M., Albert, U., Carmassi, C., Carra, G., Cirulli, F., Dell'Osso, B., Nanni, M., Pompili, M., Sani, G., Alfonso, T., Volpe, U. 2020. Effects of the lockdown on the mental health of the general population during the COVID-19 pandemic in Italy: Results from the COMET collaborative network. Viitattu 3.3.2021. Saatavissa <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7556907/>

Hakola, M., Klem, S., Lange, H., Peltonen, E., Rytönen, J. 2021. Selvitys poikkeusajan vaikutuksista työ- ja päivätoimintaan ja työllistymistä tukevaan toimintaan. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta KVANK Työn ja päivätoiminnan valiokunta. Viitattu 20.3.

2021. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/2021/04/selvitys-poikkeusajan-vaikutuksista-2021.pdf>.

Heikkilä, A., Jokinen, P., Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia Tutkimus- ja kehittämisosamishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Innokylä 2021 a. Viitattu 26.7.2021. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/stadin-soten-etatyotoiminta> .

Innokylä b. Viitattu 26.7.2021 Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/digiklubitoimintayhdessa-kohti-yhdenvertaisempaa-digiosallisuutta> .

Jaklic, A., Solina, F. & Sajn, L. 2016. User interface for a better eye contact in videoconferencing. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa http://eprints.fri.uni-lj.si/3714/1/Displays_FINAL2017.pdf

Kaski, M., Manninen, A., Mölsä, P., Pihko, H. 2002. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY.

Kehitysvammaliitto 2016. Kehitysvammaisuus. Viitattu 14.4.2021. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>

Keppo, K. 2012. Kehitysvammaisten kokemukset kohtaamisista palvelujärjestelmässä: Autonominen palvelunkäyttäjä vai riippuvainen avuntarvitsija. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu- tutkielma Viitattu 4.4.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83231/gradu05649.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kivistö, M., Päykkönen, K. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino. Viitattu 26.7.2021. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Klem, S. 2011. Vammaisten henkilöiden asema välityömarkkinoilla. Vates- säätiö 2011. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa https://www.vates.fi/media/julkaisut_raportit/2011/2011_vammaisten-henkiloiden-aseman-tyomarkkinoilla-askel-osahanke-vates-simo-klem.pdf

Leeman, L., Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.8.2021. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Ohjaus ja verkko-ohjaus. Teoksessa (toim.) Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePOOKI 38/2017 – OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN

JULKAISUT. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038>

Navas, P., Amor, A., Crespo, M., Wolowiec, Z., Verdugo, M. 2020. Supports for people with intellectual and developmental disabilities during the COVID- 19 pandemic from their own perspective. Viitattu 3.3.2021. Saatavissa <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7651232/>

Nevala, N. 2017. Työterveyslaitoksen tiedote 32/20217 Kehitysvammaiset henkilöt oikeisiin töihin – keinoja on Viitattu 2.8.2021. Saatavissa <https://www.ttl.fi/kehitysvammaiset-oikeisiin-toihin/>

Ojasalo K., Moilanen T., Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uuden- laista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Raatikainen, E. Rantala-Nenonen, K. 2019. Uudistuva sosiaalialan osaaminen. Sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien yhteisblogi. Viitattu 26.7.2021. Saatavissa <https://blogit.metropolia.fi/blogit/>

Rinne Koti 2020. Viitattu 2.8.2021 Saatavissa <https://www.rinnekot.fi/toimipiste/etapalvelut/>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. KvaliMOTV Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 3.3.2021. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html.

Stenvall, J., Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna. AS pakett.

THL 2020. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tyo-ja-tyotoiminta>

THL 2021. Viitattu 2.7.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/vertaisryhmatoiminta>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino.

Vernerinet a. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/paivatoiminta>

Vernerinet a. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 10.5.2020. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/tyovalineita-koronatilanteessa>.

Vernerinet b. Viitattu 10.5.2020. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/kommunikointi>.

Liite 1. Saatekirje

Saatekirje

Hyvä Eksotessa toimiva vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan henkilökunta sekä asiakkaat.

Opiskelemme LAB- ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen ohjelmassa YAMK-tutkintoa. Teemme kehittämistyötä Eksotelle vammaispalveluiden työllistymistä tukevan toiminnan etäohjatun toiminnan edistämiseksi. Toivomme, että voimme haastatella Teitä sähköisellä kyselylomakkeella.

Sähköinen kyselylomake lähetetään sähköpostin välityksellä. Kyselyt toteutetaan toukokuun 2021 aikana. Kyselyaineisto ei joudu missään vaiheessa ulkopuolisten käsiin, eikä tutkimusraportissa mainita kenenkään nimiä.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa. Ennen sähköisten kyselyiden alkamista annamme suullisesti lisätietoa kehittämistyöstä ja Teitä pyydetään allekirjoittamaan suostumuslomake.

Kehittämistyössämme tuotetulla tiedolla pyritään kehittämään etäohjatun toiminnan menetelmiä Eksoten vammaispalveluissa. Ohjaajina kehittämistyössämme toimivat Hanna Lange Eksotesta ja Mari Kokkonen LAB-ammattikorkeakoulusta. Kehittämistyömme valmistuu vuoden 2021 loppuun mennessä ja se julkaistaan Theseuksessa (Theseus.fi).

Toivomme Teidän kiinnostuvan kehittämisen aiheesta ja osallistuvan sähköiseen kyselyyn! Halutessanne annamme mielellämme lisätietoa kehittämistyöstämme.

Yhteistyöterveisin

Mika Piironen

mika.piironen@eksote.fi

Jenni Rossi

jenni.rossi@student.lab.fi

Liite 2. Tietosuojailmoitus

Laatimispäivämäärä: 6.5.2021

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietoja käsitellään Mika Piironen ja Jenni Rossin kehittämistyön ” Eksoten vammais- palveluiden työllistymistä tukevan toiminnan etäohjausmenetelmien kehittämiseksi. Tutki- muksen aineisto kerätään sähköisellä kyselylomakkeella Microsoft Forms ohjelmalla.

Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö

Saamme kahden tuetun työn ohjaajan nimet ja sähköpostiosoitteet, koska kyselylinkki lä- hetetään ohjaajille. Kyselylomakkeet ovat ohjaajien tietokoneella ja ohjaajien tarkoitus on avustaa vain tarvittaessa kyselylomakkeen täytössä. Kyselylomakkeessa kysytään kyse- lyssä avustaneen ohjaajan nimi, sähköpostiosoite tai puhelinnumero.

Keräämme tietoja kyselylomakkeessa vammaispalveluiden vertaisryhmätoimintaan osallis- tujilta. Keräämme asiakkailta seuraavia tietoja: ikä, asumismuoto, mitä palveluita tai toimin- taa heillä on, onko henkilö palkkatyössä, kokemuksia ja osaamista digitaalisista laitteista ja sovelluksista sekä mielenkiintoa mitä sovelluksia halutaan oppia käyttämään? Kysymme myös halukkuutta osallistua etäohjatun toiminnan suunnittelun ja kehittämisen työpajaan. Sähköpostiosoite tai puhelinnumero kerätään kyselyssä vain niiltä asiakkailta, jotka halua- vat vapaaehtoisesti osallistua etäohjatun toiminnan suunnittelun ja kehittämisen työpajaan.

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Kyselyt ja pajat perustuvat osallistujien tietoiseen suostumukseen eli vapaaehtoisuuteen.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja keräämme kyselyssä ainoastaan niiltä asiakkailta, jotka haluavat osallistua vapaaehtoisesti etäohjatun toiminnan suunnittelun ja kehittämisen työpajaan. Työllistämistä tukevan toiminnan ohjaajien sähköpostiosoitteet ovat olleet toisen kehittämistyön tekijän tiedossa, koska hän työskentelee samassa työyhteisössä.

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Kehittämistyön tekijät eivät siirrä tai luovuta henkilötietoja millekään muulle taholle.

Minne tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Kerättyjä tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Kehittämistyötä tehdään Eksoten ja LAB ammattikorkeakoulun koneilla ja ohjelmistoilla, joihin ulkopuolissa ei ole pääsyä.

Tietoja käsittelee ainoastaan kehittämistyön tekijät. Tietoja käsitellään ja analysoidaan Microsoft Forms ohjelmalla.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kehittämistyön tekijät ovat tietoisia salassapitovelvollisuudesta, koskien kehittämistyön laatimisen yhteydessä kerättyjä tietoja. Tietoja käsitellään tietoturvalisillä LAB- ammattikorkeakoulun ja Eksoten palvelimilla ja tietoihin pääsy on mahdollista ainoastaan kehittämistyön tekijöillä Mika Piirisella ja Jenni Rossilla.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Kerättyä aineistoa säilytetään vain sen ajan, kuin se on asiakkaiden tutkimukseen osallistumisen perumisoikeuden kannalta tarpeellista touko - elokuun 2021 aikana. Aineistoa ei arkistoida.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet:

- a. Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b. Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c. Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- d. Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- e. Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Kehittämistyö Piironen & Rossi.

Kyseessä on kertatutkimus, joka toteutetaan kesäkuussa 2021.

Henkilötietoja säilytetään vain sen ajan, kuin se on tarpeen, jotta tutkimukseen osallistuvan oikeus perua osallistumisensa tutkimukseen toteutuu. Tietoja säilytetään kuitenkin vain tarpeellinen aika kesä -elokuun 2021 aikana.

Rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön tiedot

Mika Piironen, mika.piiroinen@eksote.fi

Jenni Rossi, jenni.rossi@student.lab.fi

Tutkimuksen suorittajat

Mika Piironen, mika.piiroinen@eksote.fi

Jenni Rossi, jenni.rossi@student.lab.fi

Liite 3. Tutkimuslupa



Ote

1 (3)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja
terveyspiiri03.06.2021
EKS/1948/13.01.05/2021

§ 13 / 2021

Tutkimuslupahakemus: Eksoten vammaispalveluiden työllistämistä
tukevan toiminnan etäohjausmenetelmien kehittäminen/ Piironen Mika,
Rossi Jenni

Hakija/Vireillepanija

Piironen Mika, Rossi Jenni

Päätös

Myönnän tutkimusluvan Eksoten vammaispalveluiden työllistämistä
tukevan toiminnan etäohjausmenetelmien kehittäminen tutkimukselle.

Perustelu

Uusien palvelumallien kehittäminen työllistymistä tukevan toiminnan
palveluiden kehittämiseksi on niin asiakas- ja työelämänäkökulmasta kuin
alueellisesti ja yhteiskunnallisestikin erittäin merkittävää. Lisäksi
tutkimuksessa saadaan tietoa poikkeuksellisen tilanteen (korona-
pandemia) tuomista palvelutarpeista.Tutkimuksella on eettisen työryhmän puoltava lausunto, pyydetty lisätiedot
on tarkastettu eettisen työryhmän puheenjohtajan toimesta.

Voimassaolo

24.5.2021 – 12.7.2021

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen voi hakea muutosta.Oikaisuvaatimusohje sisältyy
päätökseen.Hakoma Riitta
Vammaispalvelujen johtajaTämä asiakirja on allekirjoitettu digitaalisesti, allekirjoituksen voi tarkistaa
Eksoten kirjaamosta

Tiedoksianto

Päätös on nähtävänä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin internetsivuilla
4.6.2021 alkaen. Päätös on annettu asianosaisille tiedoksi sähköpostilla
3.6.2021.

Liite 4. Asiakaskysely

1 Minkä ikäinen olet?

2 Missä sinä asut?

- Asun itsenäisesti omassa asunnossa
- Asun tuetusti omassa asunnossa
- Asun läheisten luona
- Asun asumisyksikössä

3 Mitä palvelua sinulla on tällä hetkellä? Voit valita useamman vaihtoehdon

- Päivätoiminta
- Työtoiminta
- Työllistymistä tukeva toiminta
- Avotyötoiminta
- Pumppaamon vertaistoiminta
- Sosiaaliohjaus

4 Käytkö sinä palkkatyössä?

- Kyllä
- En

5 Onko sinulla käytössä jokin seuraavista laitteista? Voit rastittaa useamman vaihtoehdon

- Älypuhelin
- Tietokone

- Tabletti
- Pelikonsoli (esim. xbox, playstation)

6 Oletko sinä käyttänyt jotain seuraavista ohjelmista tai sovelluksista? Voit rastiittaa useamman vaihtoehdon

- Facebook
- WhatsApp
- Instagram
- Snapchat
- Microsoft Teams
- Tik Tok

7 Haluaisitko sinä opetella käyttämään jotain seuraavista ohjelmista tai sovelluksista? Rastita sinua kiinnostavat vaihtoehdot

- Facebook
- WhatsApp
- Instagram
- Snapchat
- Microsoft Teams
- Tik Tok

8 Haluaisitko sinä osallistua vammaispalveluiden etäohjatun toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen Pumpaamossa järjestettävässä työpajassa 10.6 ja 17.6 .2021 16.30 – 18.30?

- Kyllä haluan
- En halua

9 Jos sinä vastasit edellä olevaan kysymykseen kyllä, niin tarvitsemme sinun sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi. Voit täydentää ne alla olevaan tilaan.

10 Minua avusti näissä kysymyksissä (yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero

Liite 5. Ideapajan arviointikysely

1. Arvioi Pumpaamon etäohjatun toiminnan kehittämispajojen onnistumista *

	Heikosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erinomaisesti
Vastasiko kehittämispajojen sisältö odotuksiasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka pajojen toteutus mielestäsi onnistui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kehittäjät Mika ja Jenni mielestäsi onnistuivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Kuinka Teams sovelluksen kokeilu mielestäsi onnistui *

	Heikosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erinomaisesti
Teamsin kokeilu onnistui mielestäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Millä laitteella käyttäisit mieluiten Teamsia? *

- Älypuhelimella
- Tietokoneella
- Tabletilla

4. Haluaisitko käyttää Teamsia vertaisryhmän toiminnassa tulevaisuudessa? *

- Kyllä haluan
- En halua