

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosionomi YAMK

[Click here to enter text.](#)

2012

Pirjo Rissanen

VAMMAISAVUSTAJAKURSSIEN LAATUKÄSIKIRJA JA SEN LAATIMINEN AVUSTAJAKESKUKSESSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Pirjo Rissanen

VAMMAISAVUSTAJAKURSSIEN LAATUKÄSIKIRJA JA SEN LAATIMINEN AVUSTAJAKESKUKSESSA

Kolmas sektori ja erilaiset järjestöt ovat saaneet hyvin merkittävän aseman palveluiden tuottajana myös vammaispalveluissa. Hyvinvointivaltion murros on asettanut kunnat uudenlaiseen asemaan palveluiden tuottajien asiakkaina, ja järjestöillä on nouseva asema palveluita kilpailutettaessa. Asema palveluntuottajana on lisännyt tarvetta laadunhallinnalle ja toimintojen kehittämiseksi myös kolmannella sektorilla. Kilpailu muiden palveluiden tuottajien kanssa asettaa vaatimuksia myös yleishyödyllisten palveluntuottajien palveluille ja niiden tuotteistamiselle.

Kehittämistehtävänäni oli laatia laatukäsikirja Avustajakeskuksen vammaisavustajakursseille. Laatukäsikirjan laatiminen vammaisavustajakursseille aloittaa Avustajakeskuksen laatukäsikirjan valmistumisprosessin. Laatukäsikirja on valmistuttuaan työvälinen Avustajakeskuksen työntekijöille. Laatukäsikirjaa hyödynnetään myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Laatukäsikirja on myös yhteistyöverkoston nähtävillä, joten laatukäsikirja toimii myös toiminnan läpinäkyvyyden lisäämisen työvälineenä. Kehittämistehtävän tavoitteena on siis tehdä näkyväksi organisaation yhteiset toimintaperiaatteet ja toimia Avustajakeskuksen laatutyön aloituksena.

Avustajakeskus on vammaisjärjestö taustainen toimija Lounais-Suomen alueella. Avustajakeskus välittää, kouluttaa, ohjaa ja tukee avustajia, jotka toimivat liikunta-, näkö-, ja kehitysvammaisten sekä muistisairaiden henkilöiden parissa. Avustajakeskus on monipuolinen vammaispalveluiden asiantuntija ja palveluntuottaja, ja vapaaehtoisten avustajien välitys, ohjaus ja neuvonta on yksi Avustajakeskuksen toiminnoista. Avustajakeskus on toiminut noin kahdenkymmenen vuoden ajan, ja toiminta on laajentunut ja kasvanut voimakkaasti. Laatutyö on osa Avustajakeskuksen kehittämistoimintaa.

Kehittämistehtävä koostuu kahdesta osasta: kehittämistehtävän raportista ja laatukäsikirjasta. Raporttiosuudessa käsittelem vammaispalveluita, kolmannen sektorin roolia, vapaaehtoistyötä ja laatua käsitteenä ja laatua vammaispalveluissa. Teoreettisena viitekehystenä on laatu, ja tarkastelen laatua sekä yleisellä tasolla että erikseen vammaispalveluissa. Laadun mittarina vammaisavustajakursseissa on kurssien osallistujien palaute sekä yhteistyöverkoston palaute.

ASIASANAT:

Kolmas sektori, vapaaehtoistyö, kurssit, laatutyö, laatukäsikirja, vammaispalvelut, vammaisjärjestö

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Social Services

2012/69

Kari Salonen

Pirjo Rissanen

QUALITY MANUAL FOR ORGANIZATION AVUSTAJAKESKUS PROVIDED COURSES AND WRITING WORK UNDER ORGANIZATION

The purpose of this thesis was to create a quality manual for courses provided by Avustajakeskus, which is the center of assistance serves in assistance related matters in Southwestern Finland and Satakunta region.

The third sector and different kinds of associations has had a very significant part in providing services also in service trade for disabled people. Third sector's station as a service provider has increased demand for quality assessment and developing actions.

As this quality manual is ready, it will be a tool for employees of Avustajakeskus. Quality manual will be also used in initiating new employees into their jobs. It will be on view to cooperation partners, so this quality manual is a tool to build synergic action more transparency. Intent of this development undertaking is to make organization's common operate principle visible and to begin Avustajakeskus organization quality-based practice.

Avustajakeskus is an organization that provides, educates, supports and guides voluntary assistants to work with incapacitated, visually impaired, mentally disabled people or people with memory-based disability.

Avustajakeskus is a versatile center that provides and develops assistance services both regionally and nationally. Avustajakeskus has been operated for almost 20 years and activity is growing and expanding strongly.

This undertaking development report consists of two sections; a report and a quality manual. Report section is about service trade for disabled people, role of the third sector, voluntary work and quality as a term and quality in service trade for disabled people.

Theoretic framework in this development undertaking is quality. Quality is considered both overall level and separately in service trade for disabled people. Quality indicator in voluntary assistant courses comes from participants and cooperative networks feedback.

KEYWORDS:

Insert the keywords here using the keyword practice of your field.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 VAMMAISPALVELUT JA KOLMAS SEKTORI VAMMAISPALVELUIDEN TOIMIJANA	9
2.1 Vammaispalvelut	9
2.2 VAMPO ja YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista	10
3 AVUSTAJAKESKUS KOLMANNEN SEKTORIN TOIMIJANA	13
3.1 Kolmas sektori palveluntuottajana	13
3.2 Avustajakeskus	14
3.3 Vapaaehtoistyö	16
3.4 Avustajat	17
3.5 Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssit	20
4 LAADUNHALLINTA VAMMAISPALVELUISSA	22
4.1 Laatu käsitteenä	22
4.2 Laatu käsikirja osana laatujärjestelmää	24
4.3 Laadunhallinta vammaispalveluissa	26
5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ	29
5.1 Kehittämistehtävä ja sen taustaa	29
5.2 Kehittämistehtävän tavoite ja kehittämistehtävä	32
5.3 Kehittämistehtävän menetelmät	32
5.4 Kehittämistehtävän prosessi	34
5.5 Työyhteisön käsityksen avustajakurssien laadusta	39
6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN ARVIOINTIA	42
7 JATKOKEHITTÄMISTARPEET	43
LÄHTEET	45

LIITTEET

- Liite 1. Vammaisavustajakurssien laatukäsikirja
Liite 2. Vammaisavustajakurssien ohjelma

KUVIOT

Kuvio 1. Vammaispoliittinen ohjelma (Sosiaali- ja terveysministeriö).	11
Kuvio 2. Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien lukumäärä eri vuosina (Avustajakeskus raportti 2011).	18
Kuvio 3. Vapaaehtoisten avustajien tekemät vapaaehtoistehtävät vuosittain (Avustajakeskus raportti 2011, 3).	19
Kuvio 4. Laadunhallintajärjestelmän ketju (Pesonen 2007, 50-51).	25
Kuvio 5. Vammaisavustajakurssien tavoitteet.	31
Kuvio 6, Laatukäsikirjan laatimisprosessi	35
Kuvio 7, Käsikirjan laatutyön työvaiheet	35
Kuvio 8. Työntekijöiden laadukkaan avustajakurssin määritelmä	40

1 JOHDANTO

Vammaisavustajakurssien laatukäsikirja ja sen laatiminen Avustajakeskuksessa kehittämistyönä on osa Avustajakeskuksen laatutyötä. Kolmannen sektorin palveluiden tuottajana Avustajakeskus vastaa niihin muutospaineisiin, mitä sosiaalipalveluiden ja niiden osana vammaispalveluiden rakenteita kohtaan on yhä enenevässä määrin kohdentunut. Avustajakeskuksen rahoitus tulee pitkälle kunnilta, jotka ovat asiakkaan asemassa Avustajakeskukseen. Kuntien on pystyttävä luottamaan ostamiensa palveluiden laatuun, ja siksi laatutyöhön on järjestelmällisesti panostettava.

Kehittämistyönäni on laatutyön alkuun saattaminen tuottamalla laatukäsikirja Avustajakeskuksen vammaisavustajakursseille. Kurssit ovat perusedellytys Avustajakeskuksen vapaaehtoistyön toimivuudelle, joten laatukäsikirjan aloittaminen kurseista oli luontevaa. Kehittämistyöni prosessi oli pitkä, työskentely alkoi vuonna 2009. Toiminnot kasvoivat jo tuona aikana merkittävästi, joten laatukäsikirjan muokattavuutta on jo päästy kokeilemaan. Kehittämistyö edistyi työn sisällä ja ohessa. Avustajakeskuksen organisaatio oli aktiivisesti mukana koko kehittämistehtävän ajan.

Vapaaehtoistyö on Suomessa aina ollut hyvin yleistä, mutta odotukset ja vapaaehtoistoiminnan sisällöt ovat muuttumassa tarpeiden ja yhteiskunnan muutosten myötä. Vapaaehtoistoimijoille ollaan siirtämässä sellaisiakin palveluita, joita ollaan perinteisesti pidetty julkisen sektorin vastuulla. Monituottajamalli ja hyvinvointivaltion rakenteiden horjumisen asettaa vapaaehtoistoimijat uuteen tilanteeseen.

Vammaispalveluissa ei ole laadulle asetettu juurikaan virallisia suosituksia ja määräyksiä. Avustajakeskuksen laadun peruslähtökohtana on työ vammaisjärjestönä ja asiakaslähtöisenä toimijana. Avustajakeskuksen toiminta on toimintamalli, missä toteutuu palveluiden kehittäminen moniammatillisesti ja samalla

asiakaskeskeisesti, palveluiden kehittämisessä on mukana niin kunnat maksaja-asiakkaana kuin käyttäjätkin ja itse palveluiden toteuttajat eli avustajat. Tämä laaja toimijapohja asettaa myös laatutyölle suuria vaatimuksia, laatukäsikirjan tulee palvella hyvin monenlaisia käyttäjiä.

Opinnäytetyön raportti koostuu kehittämistyön raporttiosuudesta ja laatukäsikirjasta. Raporttiosuudessa käsitelen toimintaympäristöä, missä kuvaan vammaispalveluita ja ajankohtaisia vammaispoliittisia linjauksia. Raporttiosuudessa kerron Avustajakeskuksesta, ja Avustajakeskuksen tarjoamista vapaaehtoistyön palveluista. Avaan myös vapaaehtoistyön roolia yhteiskunnassa. Laatua käsitelen yleisellä tasolla käsitteenä ja laadunhallinnan menetelmänä laatukäsikirjaa ja tarkemmin laatua vammaispalveluissa. Raporttiosuuden loppupuolella raportti jatkuu kehittämistehtävän kuvaamisena ja tavoitteiden, taustojen, menetelmien ja prosessin avaamisena. Raporttiosuus päättyy kehittämistyön arviointiin ja jatkokehittämistarpeiden määrittelyyn.

Vammaisavustajakurssien laatukäsikirja koostuu muokattavissa olevasta Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssien kuvauksista ja toimintaohjeista. Laatukäsikirjassa on kuvaus Avustajakeskuksesta, sen toimintaympäristöstä, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Laatukäsikirjassa on nähtävillä Avustajakeskuksen yhteistyöverkosto ja asiakasryhmät. Tärkeä laatukäsikirjan osio kuvaa Avustajakeskuksen toiminta-ajatuksen ja arvot sekä vapaaehtoistoiminnan periaatteet Avustajakeskuksessa. Lisäksi laatukäsikirjassa on nähtävillä Avustajakeskuksen toiminnan rahoitustaustat.

Laatukäsikirjan toinen osuus koostuu toimintaohjeista, joita kursseja organisoivat työntekijät käyttävät kursseja järjestäessään. Nämä toimintaohjeet ovat helposti muokattavissa, ja ne sijoitetaan Avustajakeskuksen työntekijöiden pilvipalveluun, joten laatukäsikirjasta on aina käytettävissä vain yksi, ajantasainen versio oli työntekijä missä tahansa. Laatukäsikirjan muokkaus on selkeästi yhden työntekijän vastuulla, näin varmistetaan, että laatukäsikirjaan tulee vain yhteisesti hyväksytyjä muutoksia. Laatukäsikirjasta on suorat linkit toimintaohjeiden sisältämiin lomakkeisiin yms. Lomakkeet sijaitsevat omassa kansiossaan pilvi-

palvelussa. Laatukäsikirjan toimintaohje osio etenee kronologisesti kurssien järjestämisen aikataulujen mukaisesti.

Laatukäsikirjassa käsitellään turvallisuusohjeita kurssien aikaiseen toimintaan. Nämä ohjeet sisältävät tällä hetkellä ohjeet uhkaavien henkilöiden tapaamiseen, tulipalon, tapaturmien ja sairaskohtauksien ja hätäilmoituksen teon varalle. Tähän osioon on lisättävissä toimintaohjeita havaittujen tarpeiden mukaan.

Laatukäsikirja otetaan käyttöön Avustajakeskuksen kevätkaudella 2013. Laatukäsikirjaan perehdytetään koko organisaatio vuodenvaihteen aikana.

2 VAMMAISPALVELUT JA KOLMAS SEKTORI

VAMMAISPALVELUIDEN TOIMIJANA

2.1 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tarkoituksena on edistää vammaisten ihmisten tasa-arvoa ja mahdollistaa yhdenvertainen elämä muiden kansalaisten kanssa. Lain tarkoituksena on lisätä osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia ja mahdollistaa vammaisten henkilöiden vaikutusmahdollisuudet yhteiskunnan palveluiden suunnittelemaan ja toteuttamiseen. Vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimia kehittäessään kunnan tulee ottaa huomioon vammaisten henkilöiden esittämät tarpeet ja näkökohdat. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.) Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on edistettävä kunnan viranomaisten kanssa yhteistyössä vammaisten elinoloja sekä pyrittävä aktiivisesti omalla toiminnallaan ehkäisemään epäkohtien syntymistä. Kunnassa on myös pyrittävä poistamaan haittoja, jotka rajoittavat vammaisten henkilöiden osallistumista ja toimintamahdollisuuksia. (Räty 2010, 27-28.)

Vammaispalveluilla täydennetään koko väestölle suunnattuja sosiaalipalveluita. Vammaispalvelut ovat erityispalveluita ja tukitoimia, jotka ovat suunnattu pääasiassa vaikeavammaisille henkilöille. Vammaispalvelut on jaettu kahteen ryhmään. Ensimmäiseen kuuluvat sellaiset palvelut, jotka kunta voi järjestää vammaisille henkilöille heidän tarpeensa huomioon ottaen kunnan sosiaalihuollon toteuttamissuunnitelman puitteissa (määrärahasidonnaiset palvelut ja tukitoimet). Toiseen ryhmään kuuluvat subjektiiviset oikeudet. Näihin erityisen järjestämisvelvollisuuden palveluihin kuuluvat sellaiset palvelut ja tukitoimet, jotka ovat vaikeavammaisten henkilöiden tavanomaisessa elämän toiminnoissa heidän itsenäisen suoriutumisen kannalta välttämättömiä (asuminen, työssä

käyminen, opiskelu, osallistuminen, liikkuminen, asioiminen ja vapaa-ajan viettoon kuuluvat toiminnot).(Rätty 2010, 15-16.)

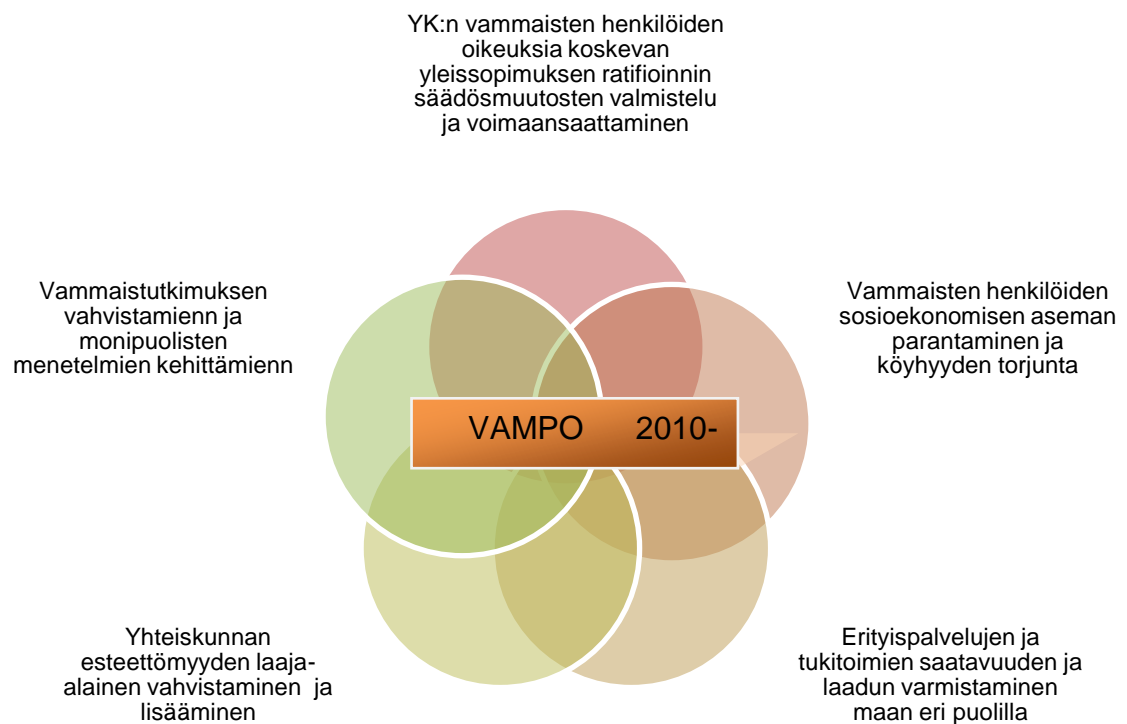
Vammaisuus on otettu erikseen huomioon myös Suomen perustuslaissa. Perustuslain yhdenvertaisuussäännöksessä on erikseen mainittu vammaisuus yhtenä kiellettyinä erotteluperusteena. Säännöksen mukaan ketään ei ilman hyväksyttävää syytä saa asettaa eri asemaan esimerkiksi juuri vammaisuuden perusteella. Säännös rajoittaa välittömän syrjinnän lisäksi myös välillisen syrjinnän. Perustuslaki toisaalta mahdollistaa positiivisen erityiskohtelun hyväksyttävien perusteiden avulla. Näin esimerkiksi vammaiset lapset voivat olla erityisasemassa perustuslain lähtökohdista asettaen heidät positiivisen erityiskohtelun kohteeksi. (Lepola & Villa 2007, 70-73.)

Suomessa tavoitteena on toteuttaa kaikki palvelut ja toiminnot siten, että ne olisivat tasa-arvoisesti kaikkien kansalaisten tavoitettavissa ja käytettävissä. Vammaispalveluiden tehtävä on siten täydentää yleisiä palveluita, jotta myös vammaisilla henkilöillä on mahdollisimman tasa-arvoiset mahdollisuudet toimia osana yhteiskuntaa täysivaltaisena kansalaisena.

2.2 VAMPO ja YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista pitää sisällään ajatuksen tasa-arvoisista mahdollisuuksista yhteiskunnassa vammaisuudesta huolimatta. YK:n sopimus esittelee konseptin, jossa yhteiskunnan rakenteiden pitäisi tarjota edellytykset tasa-arvoisiin mahdollisuuksiin niin fyysisesti, sosiaalisesti, taloudellisesti, kulttuurisesti kuin poliittisestikin. YK:n määrittelemissä ihmisoikeuksissa vammaiset määritellään luonnolliseksi osaksi yhteiskuntaa ja yhteiskunnan intresseissä on hyödyntää vammaisten henkilöiden osaaminen ja taidot yhteiskunnan kehittymisessä. (Aaltonen & Mannila 2005, 39-41.)

Suomessa on hallituksen aloitteesta lähdetty työstämään vammaispoliittista ohjelmaa (VAMPO) vuosille 2010-2015. Ohjelman tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden oikeudenmukaista asemaa täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä konkreettisilla toimenpiteillä. Tavoitteena on saada aikaiseksi kestävä ja vastuullinen vammaispolitiikka. Ohjelma sisältää 14 vammaispoliittisesti merkittävää sisältöaluetta ja 122 konkreettista toimenpidettä epäkohtiin tarttumiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:49, 4.) VAMPO suuntaa alueellista vammaispolitiikkaa. VAMPO on tärkeä työkalu toimeenpantaessa YK:n vammaissopimuksen kansallista toteutusta. (Gustafsson 2012).



Kuvio 1. Vammaispoliittinen ohjelma (Sosiaali- ja terveysministeriö).

Osa VAMPO:n toimenpiteistä vaatii muutoksia nykyiseen lainsäädäntöön, mutta suuri osa toimenpiteistä voidaan toteuttaa lisäämällä tiedotusta ja tiedon tuottamista vammaispalveluiden alalla. Myös rahoituksen ohjaamisella pystytään toteuttamaan VAMPO:n tavoitteita. VAMPO vastuuttaa koko yhteiskuntaa, vastuu ohjelman toteutumisesta on kaikilla yhteiskunnan toimijoilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010; Risikko 2011.)

VAMPO pitää sisällään tavoitteita laajasti ja siinä käsitellään aiheita usealta katsantokannalta:

- Itsenäinen elämä (asuminen, liikkuminen, arki)
 - Yhteiskunnallinen osallisuus (yhteiskunnallinen osallistuminen, itsemääräämisoikeus, erityispalvelut)
 - Rakentaminen
 - Liikenne
 - Koulutus
 - Työ
 - Terveys
 - Kuntoutus
 - Sosiaaliturva
 - Turvallisuus, koskemattomuus (oikeusturva, syrjinnän vastaisuus yms)
 - Kulttuuri (vapaa-aika, liikunta, taide)
- (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010)

VAMPO:n tavoitteena on vammaispalveluiden paradigman muutos; vammaisuus on tarkoitus nähdä ihmisoikeusnäkökulmasta ja vammaisille henkilöille on tavoitteena saada edellytykset tulla aktiivisiksi toimijoiksi yhteiskunnassa täysvaltaisena kansalaisena. Vammaispolitiikka on VAMPO:n myötä tavoitteena valtavirtaistaa kaikille hallinnonaloille. VAMPO:n toteutuminen on pitkälle asenne- ja toimintatapojen muutosta vaativa prosessi.

3 AVUSTAJAKESKUS KOLMANNEN SEKTORIN TOIMIJANA

3.1 Kolmas sektori palveluntuottajana

Kolmannen sektorin toiminta voidaan käsitteenä selittää siten, että kolmas sektori on yleishyödyllistä, eettistä ja voittoa tavoittelematonta toimintaa. Kolmannen sektorin toiminta lisää solidaarisuutta, yksilöllistä valinnan vapautta, vapaaehtoisuutta ja joustavuutta. (Harju 2003, 16.) Toisaalta kolmannen sektorin tärkeäksi ominaisuudeksi katsotaan myös riippumattomuus ja itsenäinen hallinto (Helander & Laaksonen 1999, 16).

Kolmas sektori on hyvin laaja ja monipuolinen käsite, kolmannen sektorin toimijoihin voivat kuulua toimijoita suurista terveystalouksien tuottajista pieniin kyläyhdistyksiin jne. Kaikille kolmannen sektorin toimijoille yhteistä on kuitenkin kolme asiaa: toimintaan ei ole velvoitteita osallistua, toiminta ei tuota voittoa osakkeenomistajille ja niillä ei ole selkeää omistajuutta. Tyypillistä kolmannen sektorin toimijoille on myös, että koska toimintaan osallistumiselle ei ole kenelläkään velvoitetta, perustuu niiden toiminta pitkälle hyvántahtoisuudelle. (Frumkin 2005, 3.)

Suomessa on perinteisesti tuotettu sosiaalipalvelut miltei täysin julkisina palveluina ja kunnilla on vaikeuksia sopeutua ostajan asemaan palveluita järjestääkseen (Aaltonen & Mannila 2005, 67-68). Julkisen sektorin tiukka taloustilanne ja säästötarpeet ovat kuitenkin asettaneet kunnat uuteen asemaan, ja palveluita hankitaan enenevässä määrin myös kolmannelta sektorilta. Väestötieteen ennusteet asettavat suuria haasteita taloudelliselle kestäväydelle tulevaisuudessa. Pitenevä elinikä ja työikäisten ja työssä olevien epäsuhta tulee kasvamaan haastavat yhteiskunnan määrittelemään myös vammaispalveluiden tuottamista uudesta näkökulmasta. Ammattilaisten ja vapaaehtoisten tehtäviä ja työnjakoa tullaan varmasti tulevaisuudessa ajattelemaan eri tavoin kuin vielä tällä het-

kellä. (Carey 2012, 3) Priorisointi sosiaali- ja terveystalvaeluissa on noussut yhdeksi vallitsevimmista puheenaiheista poliittisessa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa, ja tämä luokii haasteita avoimelle keskustelulle palveluiden tuottamisesta tulevaisuudessa (Deacon ym. 1998, 53-55).

Järjestöjen ja kuntien välille on yhä enenevissä määrin tullut monipuolista yhteistyötä. Yhteiskunnallisten palvelutuotannon karsiminen on johtanut tilanteeseen, jossa järjestöt ovat saaneet kasvavaa roolia hyvinvoinnin monitoimijajärjestelmässä. (Rönneberg 1999, 128.) Selkeä käännekohta kolmannen sektorin palveluntuotannon kasvulle oli 1990-luvun lama, ja sen mukanaan tuomat muutokset yhteiskunnan resursseihin tuottaa palveluita (Julkunen 2001, 113).

Kolmannen sektorin rooli on muutoksessa. Kuntien edustajat ovat usein hyvin hämmennyksissä päädyttyään palvelun tuottajan roolista asiakkaan rooliin. Toisaalta kolmannella sektorilla on usein mittavaa kokemusta asiakaslähtöisestä palvelutuotannosta, joten usein kolmannen sektorin palveluntuotanto tuo lisäarvoa kunnan palveluiden tarjoamiseen. Usein ei ole edes tarkoituksenmukaista kunnalle hankkia sellaista osaamista mitä se pystyy saamaan yhteistyöstä esimerkiksi järjestöjen kanssa.

3.2 Avustajakeskus

Avustajakeskus on Turun seudun lihastautiyhdistys ry:n hallinnoima avustajia välittävä, kouluttava ja tukeva keskus, joka toimii Satakunnan, Vakka-Suomen, Turun seudun, Someron ja Salon alueella. Avustajakeskus on aloittanut toimintansa vuonna 1993 projektina Turun alueella, ja vuosien myötä toiminta on kasvanut ja laajentunut nykyiseen kokoonsa, nykyisin toiminnassa on mukana 18 kuntaa (Eura, Köyliö, Laitila, Lappi, Lieto, Masku, Mynämäki, Naantali, Raisio,

Rauma, Salo, Somero, Säskylä, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa, Kaarina, Parainen). (Avustajakeskus, Raportti 2011, 3.)

Avustajakeskuksen toiminta on yhdistystaustaisena voittoa tavoittelematonta, yleishyödyllistä toimintaa. Avustajakeskus saa toiminnan rahoittamiseksi kohdennettua toiminta-avustusta ja projekteihin (Henkilökohtaisen avun keskusprojekti 2007-2011 ja Vapaaehtoisavustajat muistiasiakkaille- projekti 2011-2015) projektiavustusta. Lisäksi kunnat maksavat joko ostopalveluna tai avustuksena osan toiminnan kuluista. Koulutustoimintaa rahoittaa osaltaan Opinto-toiminnan keskusliitto ry. Lisäksi Avustajakeskuksella on varainhankintaa myytyinä koulutuksina ja myytyinä tuotteina. (Avustajakeskus, raportti 2011, 5.)

Avustajakeskus välittää vapaaehtoisia avustajia ja oppaita liikunta-, näkö ja kehitysvammaisille ihmisille. Vapaaehtoisia avustajia välitetään vapaa-ajan toimintoihin, esimerkiksi asiointiavuksi, virkistäytymiseen tai esimerkiksi lehden lukuun. Vapaaehtoinen avustaja ei tee sairaanhoidollisia tai kodinhoidollisia töitä. Avustajan kulukorvauksen (suositus 7e+muut mahdolliset todelliset kulut esimerkiksi teatteriliput, ruokailu pitempään kestävän avustustehtävän aikana tms.) maksaa asiakas suoraan avustajalle. (<http://www.avustajakeskus.fi>, viitattu 15.8.2010)

Avustajakeskus kouluttaa avustajia. Avustajakeskus järjestää vuosittain useita vammaisavustajakursseja, joissa koulutetaan avustamisesta kiinnostuneita esimerkiksi näkövammaisen opastamisesta, pyörätuolin käsittelyyn ja perustietoa vammaisryhmistä. Lisäksi kouluttaa avustajia lyhyemmillä täsmäkoulutuksilla avustajilta nousseiden ideoiden mukaan, koulutuksia järjestetään esimerkiksi ensiavusta, epilepsiasta, kuoleman kohtaamisesta, avustamistyön rajoista ja niin edelleen. (<http://www.avustajakeskus.fi>, viitattu 6.11.2012.)

Avustajakeskus kehittää vammaispalveluita niin paikallisesti kuin kansallisellakin tasolla. Avustajakeskuksella on vuosien varrella ollut useita kehittämisprojekteja, ja niiden kehittämät toiminnot ovat jääneet osaksi toimintaa myös kehittämisprojektien jälkeen.

Avustajakeskus on vammaisjärjestötaustainen. Avustajakeskusta hallinnoi Turun Seudun lihastautiyhdistys ry, ja Avustajakeskuksen kehittämis- ja asiantuntija verkostossa on yhteistyökumppaneina miltei kaikki alueella toimivat vammaisjärjestöt. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat myös alueen kunnat ja etenkin niiden vammaispalvelut. Yhteistyöverkoston kuuluu kunnan taholta myös muita osapuolia, kuten erityisliikuntapalvelut ja aktiivisena käyttäjänä esimerkiksi kuntien kotipalvelu ja tätä kautta ikääntyneiden palvelut. Lisäksi Avustajakeskus tekee yhteistyötä kehittämishankkeissa esimerkiksi lääninhallituksen ja Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy VASSO Ab:n kanssa. Kansallisen tason verkostossa Avustajakeskus toimii Kynnys ry:n Assistentti.info verkostossa (<http://www.kynnys.fi/content/view/258/244/>, viitattu 6.11.2012.).

Avustajakeskuksen toiminta on saavuttanut aseman, jossa sen olemassa olevat palvelut ovat juurtuneet osaksi alueen palveluntuotantoa. Avustajakeskuksen kaltaista toimintaa ei ole muualla Suomessa. Avustajakeskuksen rooli palveluiden kehittäjänä on vakiinnuttanut asemansa lounaisessa Suomessa, samoin kuin valtakunnallisestikin.

3.3 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoissektori käsittää äärimmäisen laajan kirjon toimijoita eri tahoista niin sosiaalityössä kuin esimerkiksi taiteen parissa. Vapaaehtoistyöntekijöitä laskeetaan maailmassa toimivan yli 10 miljoonaa, yli miljoonassa organisaatiossa. Vapaaehtoistoimija organisaatioiden rahoitus, hallinto, organisaatorakenne yms. vaihtelevat hyvin laajasti, joten yleistyksiä vapaaehtoisorganisaatioista on mahdotonta tehdä. (Light 2009, 6-7.)

Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan yhteiseksi hyväksi tai ihmisten auttamiseksi tehtyä työtä. Palkki vapaaehtoistyöstä tulee työn tarkoituksellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Kysyntä vapaaehtoistyölle syntyy toisen yksilön tarpeesta ja avun tarpeesta ja toisen yksilön halusta olla avuksi. Vapaaehtoistyö voi tuottaa hyvin-

vointia näin kummallekin osapuolelle, sekä avun antajalle että vastaanottajalle. (Honkala & Rantanen, 2011, 4.) Vapaaehtoistyö on palkatonta, vapaasta tahdosta kumpuavaa, yleishyödyllistä toimintaa, jota yleensä organisoii joki toimijataho (Nylund & Yeung, 2005, 15).

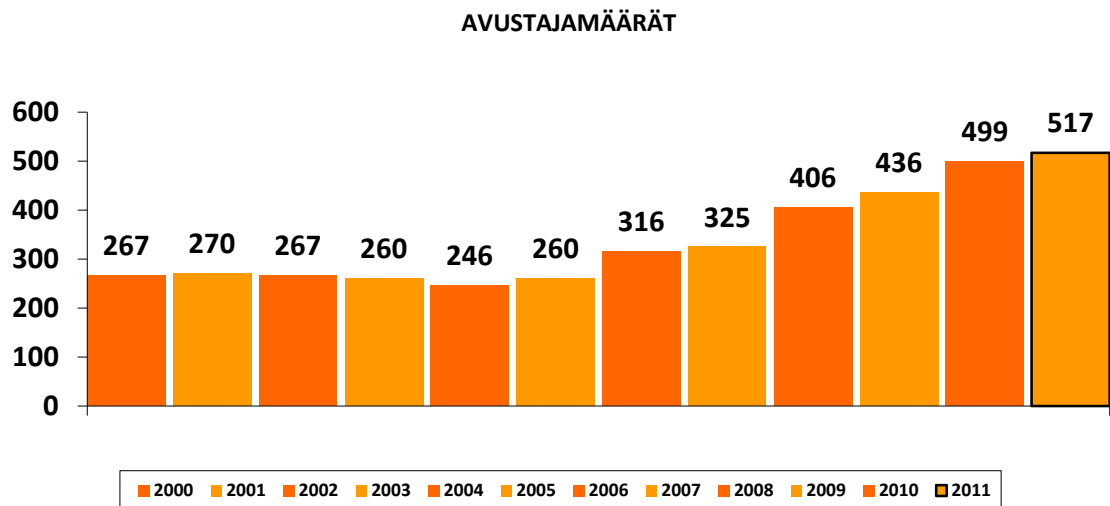
Vapaaehtoistyötä tekevän ei tarvitse olla ammattihenkilö, mutta toisaalta esimerkiksi eläkkeelle jäänyt ammattilainen voi tehdä vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyönä tehdään niitä tehtäviä, mitä ei tehdä, tai mitä ei voidakaan tehdä palkkallisten työntekijöiden toimesta. Vapaaehtoistoiminnalla täydennetään usein yhteiskunnan palveluita. (Mannheim 2001, 16-17.) Palveluiden ulkoistaminen on osaltaan lisännyt vapaaehtoistoiminnan merkittävyyttä palveluiden tuottamisessa. Yhteiskunnallisten palveluiden ulkoistaminen vapaaehtoistoimijoille nähdään usein poliittisesti hyväksyttävämpänä kuin palveluiden ulkoistaminen voittoa tavoitteleville tahoille. (Cunningham & James, 2011, 6-7.)

Vapaaehtoistyöllä on Suomessa pitkät juuret, ja vapaaehtoistyö on hyvin merkittävä osa palveluita. Usein asiakkaallekin on merkityksellistä, että hänen avun tarpeeseensa vastataan vapaaehtoistyön voimin, asiakkailta saadun palautteen perusteella avun saanti toiselta ihmiseltä ilman, että kyseessä on palkkatyötä tekevä ammattilainen, koetaan positiivisesti.

3.4 Avustajat

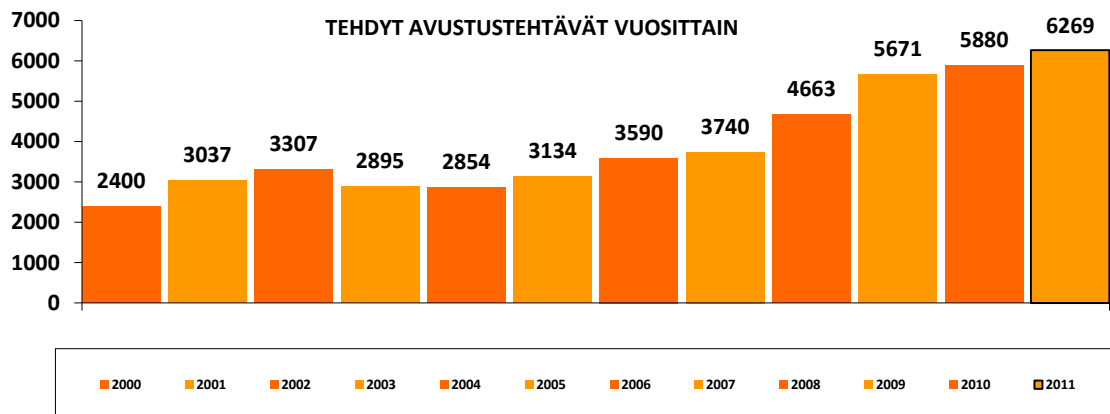
Avustajakeskus välittää avustajia. Vanhimpana toimintana on vapaaehtoisten avustajien välitys, joka aloitettiin vuonna 1990. Vapaaehtoisia avustajia välitetään liikunta-, näkö- ja kehitysvammaisille ihmisille vapaa-ajantoimintoihin. Vapaaehtoiset avustajat avustavat esimerkiksi lääkärisäkäynneillä, kauppaasioinneissa, harrastuksissa kuin myös vaikka laivaristeilyillä vapaaehtoisvoimin. (Luoti 2001, 6-7) Vapaaehtoiset avustajat eivät luonnollisestikaan saa työstään palkkaa, mutta toiminnasta vapaaehtoisena ei kuitenkaan saa kauttamme välitettäessä syntyä kuluja, vaan asiakas maksaa avustajalle syntyneet kulut,

kuten esimerkiksi avustajan bussilipun avustamispaikalle (suositus 7 e) tai esimerkiksi laivaristeilyllä lipun ja ruoan. Vapaaehtoinen avustaja on vakuutettu kauttamme vapaaehtoistyön aikana. Vapaaehtoista avustajaa voi pyytää yksittäiseen tarpeeseen tai vakituisemmaksi avustajaksi esimerkiksi viikoittaiseen harrastukseen. (Avustajakeskuksen raportti 2011, 2.)



Kuvio 2. Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien lukumäärä eri vuosina (Avustajakeskus raportti 2011).

Jo alusta alkaen on ollut nähtävillä tarve palkallisten, henkilökohtaisten avustajien, välitykselle Avustajakeskuksen kautta. Henkilökohtaisten avustajien välitystä on tehty resurssien mukaan jo pitkään, mutta tarpeen kasvaessa jatkuvasti lähdettiin kehittämään palkallisten avustajien välitystä RAY:n rahoittamalla viisivuotisella projektilla 2007-2011. Projektin tarkoituksena on kehittää Henkilökohtaisen avun aluetukikeskus, jota kautta niin kunnat, avustajat kuin vammaiset, henkilökohtaisten avustajien työnantajat, saavat kaikki henkilökohtaiseen apuun liittyvät palvelunsa.



Kuvio 3. Vapaaehtoisten avustajien tekemät vapaaehtoistehtävät vuosittain (Avustajakeskus raportti 2011, 3).

Vapaaehtoistyönä toteutettavat avustajapalvelut ovat täydentävä osa kuntien tarjoamille vammaispalveluille. Vaikka henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus uuden vammaispalvelulain myötä, on vapaaehtoistyö ja sen kysyntä jatkanut kasvuaan vuosi vuodelta, kuten Avustajakeskuksen välitystilastot osoittavat.

Henkilökohtainen avustaja on yksi tapa toteuttaa henkilökohtaista apua vaikeavammaiselle henkilölle (Vammaispalvelulaki 8 d §). Henkilökohtainen avustaja on työsuhteessa vaikeavammaiseen itseensä. Henkilökohtaisen avustajan ammattiin ei vielä ole olemassa ammattiin johtavaa koulutusta, mutta Avustajakeskus on mukana kehittämässä valtakunnallista mallia ammattitutkinnon saamiseksi alalle. Avustajakeskus on myös vaikuttamassa eduskunnan välityksellä

asian eteenpäin viemiseksi lainsäädännöllisestikin (Virolainen, keskustelu 6.9.2010).

3.5 Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssit

Avustajakeskuksen toiminnan alusta saakka on tärkeä toiminnan muoto ollut vapaaehtoisten avustajien koulutus. Avustajakeskuksen vammaisavustajakoulutukset on alusta lähtien järjestetty siten, että opetuksesta vastaa pääosin itse sairastavat/vammautuneet tai heidän omaisensa. Käytännönläheisyys ja vammaisten henkilöiden mukana olo kursseilla tutustuttaa kurssilaiset Avustajakeskuksen toimintaan jo heti kurssille osallistuttaessa.

Toiminnan kasvaessa jatkuvasti on myös avustajien kouluttamistarve jatkuvasti vaatinut panostusta. Uusia haasteita on koulutuksille tullut henkilökohtaisten avustajien palkallisesta työstä kiinnostuneiden jatkuva lisääntyminen kursseilla. Muutamien viimevuosien aikana on kursseille osallistunut miltei yhtä paljon vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita kuin myös palkallista avustajan työtä suunnittelevia kurssilaisia. Tämä on tuonut kurssitoiminnalle uusia vaatimuksia ja kehittämistarpeita. Olemme vastanneet tarpeeseen lisäämällä useimpiin koulutuksiin erillisen osion avustajan palkallisesta työstä kiinnostuneille. Kehittämistehtävässä tavoitteena on myös saada kursseille luotua malli myös palkallisesta avustamistyöstä.

Kurssilaisista lähes 90% jäi mukaan toimintaan. Vapaaehtoistoimintaan avustajat tulevatkin pääsääntöisesti juuri kurssien kautta. Kursseista tiedotetaan lehdistä ja kotisivuilla ja ”puskaradion” kautta mukaan tulee kursseille myöskin jonkin verran vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneita. Viime aikoina on myös tullut mukaan kursseille avustajan työstä kiinnostuneita, jotka haluavat kokeilla avustamista ensin vapaaehtoisina kun aiempaa kokemusta ei alalta ole. Lisäksi on mukana esim. opiskelijoita, jotka tekevät rinnakkain kumpaakin puolta, saaden näin kokemusta erilaisista avustajan töistä.

Koulutuksista osallistujilta on aina pyydetty arviointi kurssin onnistumisesta ja sisällöistä. Vuoden 2009 arviointi muutettiin numeraaliseksi entisen sanallisen arvioinnin sijaan.

Kurssiarviointit peruskursseista ovat joka vuosi olleet hyviä. Keskiarvo viime vuosina (asteikko 1-4) on kaikkien kurssien osalta ollut 3,4-3,6. Lisäkoulutuksista keskiarvo on ollut samaa luokkaa. Nämä arviointit antavat suuntaa sille, että koulutuksissa on onnistuttu ja että tarjonta on ollut sopivaa ja osuvaa.

4 LAADUNHALLINTA VAMMAISPALVELUISSA

4.1 Laatu käsitteenä

”Laatu on kaikki ne ominaisuuden ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on ja joilla se täyttää asiakkaan odotuksia, vaatimuksia tai tottumuksia, olivatpa ne ilmaistuja tai piilossa olevia” (Pesonen 2007, 36). Laadun tarkastelua voidaan tehdä myös asiakkaan, palveluhenkilöstön, toteuttajan, tuottajan, kunnan, alueen, valtakunnan tai kansainvälisen tason tarkasteluna. Laatua voidaan tarkastella johtamisen, palveluiden tuottamisen tai käyttäjän näkökulmista. (Nurmi-Koikkalainen 2009, 43.) Laatu käsitteenä on sopimuksenvarainen käsite, eri kulttuureissa ja eri aikakausina voidaan laatu-sanalle antaa erilaisia merkityksiä. Laatuun käsitteenä liittyy vertailu, palvelua tai tuotetta arvioidaan suhteessa toiseen tuotteeseen tai palveluun. Erityisen haastavaa on laadun käsitteen määrittely palvelualalla, palvelualan hyvä laatu ja sen kokeminen on asiakkaalle aina yksilöllistä. Määrittelyä tehtäessä onkin päätettävä, mistä ja kenen näkökulmasta määrittely tehdään. (Mäki 2004, 73; Pesonen 2007, 36.)

Laatu on toiminnan ja sen tulosten ominaisuus, mutta laatu voi olla myös organisaation ja sen toimintajärjestelmien ominaisuus. Laadulla tarkoitetaan siis tarpeiden, tavoitteiden, tarkoituksen ja vaatimusten mukaisuutta. (Harju 2004, 55-56.) Laatua voidaan mitata ja verrata asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin; toiminta on laadukasta jos asiakas on tyytyväinen saamaansa tuotteeseen. Pelkkä sisäisen toiminnan tehokkuus ja virheetön tuote ei täten takaa laadukkuutta, vaan laadun arviointiin tarvitaan aina ulkopuolisen arvioijan, asiakkaan näkemys. (Lecklin 1999, 22.) Laatua voidaan arvioida vertaamalla palveluprosessia ja sen lopputulosta odotuksiin (Grönroos 2009, 99). Ongelmalliseksi laadun mittaamisen tekee se seikka, että eri yksilöiden välillä laadun mitattu vaihtelee suuresti. Laadun parantamisen näkökulmasta käsitteen ”laatu” määrittelemisen on välttämätöntä, jos laatua ei voi mitata, kuinka voidaan erottaa hyvä laatu huonosta? (Lipponen 1993, 33-34.) Laatu on määriteltävä sa-

moin kuin asiakkaat sen määrittelevät, muutoin voidaan päätyä vääriin toimenpiteisiin ja päädytään hukkaamaan aikaa ja rahaa (Grönroos 2009, 100).

Valitut ominaisuudet, joilla laatua määritellään, ovat laatukriteereitä. Laatuindikaattorit ovat niitä kriteereitä, joiden muutosta voidaan seurata. Kriteereillä kuvataan arvioitavan toiminnan jotain ominaisuutta. Kriteerien tulee olla sellaisia, joihin toiminnassa pystytään vaikuttamaan, ja kriteerien avulla pitää pystyä erottamaan hyvä toiminta huonosta. (Nurmi-Koikkalainen 2009, 43.)

Palvelut ovat aina prosesseja, joissa tuotanto ja tuotteen kulutus tapahtuvat samanaikaisesti. Prosessi on subjektiivisesti koettava, ja palvelun tuottaminen on aina asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutusprosessi. (Grönroos 2000, 62-63.) Palvelun laatu sisältää täten kaksi ulottuvuutta; teknisen eli lopputulosulottuvuuden ja toiminnallisen eli prosessiulottuvuuden. Asiakkaalle on tärkeää, *mitä* he saavat vuorovaikutuksessaan palveluntuottajan kanssa (prosessin tekninen laatu), tämä usein tiedostetaankin, ja luullaan, että lopputuloksen tekninen laatu riittää takaamaan palvelun laadukkuuden. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa kuitenkin myös se, miten prosessin lopputulos toimitetaan hänelle (prosessin toiminnallinen laatu). Asiakkaan kokema kokonaislaatu on näiden kahden, toiminnallisen ja teknisen laadun summa (Grönroos 2009, 101-103.)

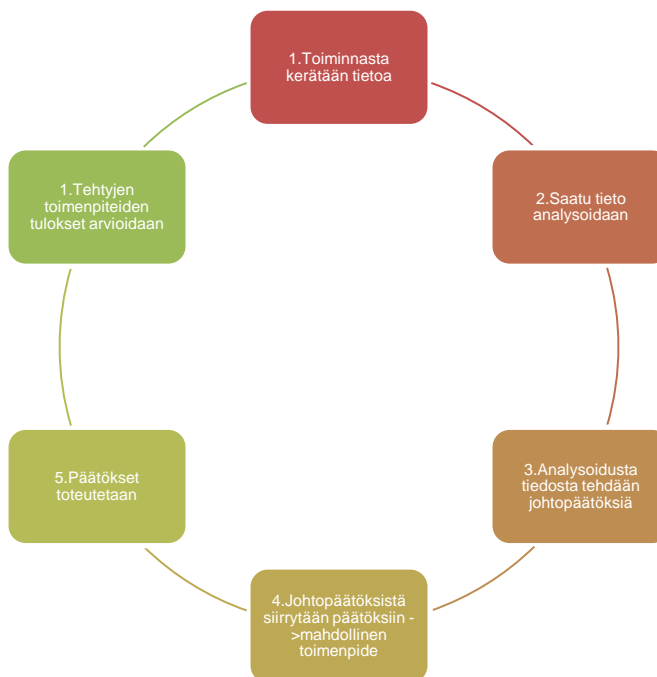
Laadun määrittely on henkilökohtaista, samanlainen tulos tai palaute merkitsee eri asioita eri henkilöille. Näin pyrittäessä laadukkaaseen työhön, on työn tavoitteiden asettaminen haastavaa ilman, että laadulle on olemassa selkeästi määritellyt ja dokumentoidut määritteet.

4.2 Laatukäsikirja osana laatujärjestelmää

Laatukäsikirja on työväline, jolla kaikille organisaation jäsenille saadaan käsitettäväksi organisaation tavat tehdä jokin tietty toiminta. Laatukäsikirjan avulla kuvataan organisaation tavat toimia, ja laatukäsikirjan tarkoituksena on olla ohjenuorana kaikkien organisaation jäsenten työskentelylle. (Thorpe&Sumner 2004, 63.) Laatukäsikirjaa voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Hyvin toteutetusta laatukäsikirjasta löytyy organisaation toimintakäytännöt erilaisiin tilanteisiin. (Holma ym, 2001, 58; Komulainen 2005, 11.)

Laatukäsikirjassa kuvataan organisaation laatua koskevat käytännöt, vastuut, menettelytavat ja resurssit. Laatukäsikirja on siis organisaation laatutyön menettelytapojen käsikirja. Laatukäsikirjan tulee olla organisaation tarpeita vastaava ja ”oman näköinen”. Laatukäsikirjasta tulee selvitä niin organisaation sisäiselle henkilöstölle kuin sidosryhmillekin organisaation laatu politiikka. (Outinen ym. 1999, 137.) Laatukäsikirjan tulee olla aina dokumentoitu, ja sen tulee olla kaikkien niiden organisaation jäsenten käytettävissä, jotka sitä tarvitsevat. Laatukäsikirjan tulee olla aina ajantasainen ja sen käyttö pitää olla järjestelmällistä. Laatukäsikirjan ylläpito ja ajan tasalla pitäminen täytyy olla jonkun yksilön tai työryhmän vastuulla. Myös laadun suhteen organisaation pitää varautua muutoksiin, ja myös laatukäsikirjan täytyy pysyä samassa tahdissa näiden toiminnassa tapahtuneiden muutosten kanssa. (Persse 2006, 142-143.)

Laadunhallintajärjestelmä on toiminnan ohjausta siten, että toiminnan kohteena oleva asiakas on tyytyväinen saamaansa tavaraan tai palveluun. Järjestelmän tarkoituksena on tuottaa tietoa, jonka pohjalta asianomaiset henkilöt tekevät johtopäätöksiä ja reagoivat tarvittaessa. Laadunhallintajärjestelmä vaatii olemassa olevaa toimintaprosessia toiminnan parantamiseksi.



Kuvio 4. Laadunhallintajärjestelmän ketju (Pesonen 2007, 50-51).

Jos organisaatio haluaa väittää, että sillä on olemassa käytössä oleva laadunhallintajärjestelmä, on se kuvattava ja sen mukaisesti on myös toimittava. Muutoin laadunhallinta on sattumanvaraista. (Pesonen 2007, 51-52.) Laatu järjestelmästä ei kuitenkaan ole syytä tehdä liian raskasta ja toiminnoista erillistä, muutoin on vaarana, että laadunhallintajärjestelmä jää käytännölle vieraaksi (Lecklin 1999, 35).

Laadunhallintajärjestelmä kootaan usein laatukäsikirjaksi. Laatukäsikirjan lähtökohtana on hyvä pitää organisaation omia tarpeita, sisältö ja rakenne on hyvä suunnitella tarpeita mahdollisimman hyvin palvelevaksi. Hyvä laatukäsikirja on työväline, ja se toimii käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttämisessä ja työn tekemisessä. (Lecklin 1999, 36-37.) Laatukäsikirjasta voi laatia myös useampia versioita; itselle apuvälineeksi esimerkiksi ohjaukseen ja perehdyttämiseen, asiakkaille esimerkiksi markkinoinnin työvälineeksi ja verkostoille yhteistyön ohjaamiseen (Mäkisalo 2003, 178). Laatukäsikirja tekee organisaation toiminnasta läpinäkyvämpää ja lisää toiminnan avoimuutta. Laatukäsikirja voi osaltaan auttaa hahmottamaan organisaation kokonaisuutta niin ulkopuolisille tahoille kun organisaation jäsenillekin. (Holma ym, 2001; Komulainen, 2005, 10.)

Laatukäsikirjan tulee olla laadittu siten, että se on niiden tahojen käytettävissä ja ymmärrettävissä, joita sen sisältö koskee. Useimmiten laatukäsikirjoja näkee toimistojen hyllyillä mapeissa, ja niistä on selkeästi nähtävillä, että niitä ei olla käytetty arkipäivän työssä. Laatukäsikirjan tulee olla laadittu käytettävyyks huomioiden, ja sen käytön on tuotava lisäarvoa käyttäjälleen.

4.3 Laadunhallinta vammaispalveluissa

Sosiaalialan työn laatu voidaan ajatella tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden lähtökohdista. Sosiaalialan työn tuloksellisuus ilmenee taloudellisuutena, laatuna ja tehokkuutena ja vaikuttavuus näkyy haluttujen muutosten toteutumisena ja asiakkaan tarpeiden vastaamisena. Sosiaalialan työn laatu ilmenee kykynä vastata siihen kohdistettuihin vaatimuksiin. Toisaalta laatu sosiaalialan työssä näyttäytyy toiminnallisena laatuna, joka käsittää työntekijöiden etiikan ja ihmiskäsityksen ja vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kohtaamisen. Työntekijöiden ammattitaito on osa työn teknistä laatua. (Lehmuskoski & Kuusto-Niemi 2008, 61.)

Sosiaalialan laadunmäärittelyn pohjana on laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva laki tuli voimaan vuonna 2000. Lailla edistetään sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja palveluun sosiaalityön asiakkaana. (Holma ym, 2001, 5.) Nykyisin erityisesti vammaispalveluissa on laatu työssä painotettu asiakkaiden valinnanvapautta ja -mahdollisuuksia. (Nurmi-Koikkalainen 2009, 43.) Vammaispalveluita koskevia valtakunnallisia laatusuosituksia on olemassa vammaisten asumispalveluille, valtakunnallinen suositus vammaisten ihmisten asumispalveluista on osa Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003). Avustajajasiat voidaan katsoa kuuluvan osaksi tätä laatusuositusta, onhan avustaja usein merkittävä osa vammaisen henkilön asumispalveluiden järjestämisestä. Asumispalveluiden laatusuosituksessa asumista tukevat palvelut ovat yksi osa suosi-

tuksen sisältöä, ja näihin palveluihin sisältyy myös avustajia koskevat suositukset. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003; Nurmi-Koikkalainen 2012, puheenvuoro Henkilökohtaisen avun päivillä.)

Asumispalveluiden laatusuosituksessa suositellaan kuntia panostamaan vammaisten palveluiden kehittämiseen yhteistyössä käyttäjien kanssa. Suosituksessa myös määritellään, että kunta voi ostaa vammaisten henkilöiden asumista tukevia palveluita ulkopuolisilta. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelua ja valtionosuuksia koskeva laki määrittelee, että ostettavien palveluiden tulee vastata kunnallisen toiminnan tasoa. Ostettuja palveluita tuottavien on pystyttävä ottamaan huomioon asiakkaiden toiveet ja palvelun inhimilliset tasot taloudellisen ajattelun ohessa. Laatua tarkastellessa on kiinnitettävä huomiota myös palveluntuottajan henkilöstöpolitiikkaan, laadunvarmistukseen ja asiakaspalautejärjestelmään. Myös palveluntuotannon varmuus on tae laadun toteutumisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto 2003)

Vammaispalveluissa laatusuosituksia on lähdetty suunnittelemaan tavoitteista käsin, vammaispalveluiden mukaisissa asumispalveluissa laatusuositukset lähtevät perustuslainmukaisista arvoista, kuten mm. tasa-arvo, yhdenvertaisuus, oikeudenmukaisuus ja asiakaslähtöisyys. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, Kotiranta 2008, 9.) Toisaalta laatusuositukset voivat olla konkreettisiakin, kuten apuvälineitä koskevassa laatusuosituksessa, jossa apuvälinepalvelut katsotaan järjestettävän laadukkaasti kun asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet käyttöönsä tarpeidensa mukaan asuinkunnasta riippumatta ja kustannustehokkaasti (Töytäri 2008, 10). Valtakunnallinen laatusuositus ei ole kuntia sitova, vaan suositus on tarkoitettu apuvälineeksi kuntien päätöksentekoon ja käytännön työn toteutukseen.

Vammaisjärjestöt eivät kuulu viralliseen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmään. Vammaisjärjestöt kuuluvat ns. kolmanteen sektoriin, joka toimii yhteiskunnan lakisääteisten palvelujen rinnalla. Kolmas sektori on hyvin tärkeässä asemassa täydentämässä yhteiskunnan palveluita, ja vammaisjärjestöjen jäsentensä edunvalvonta on tärkeässä asemassa herättäen keskustelua yhteiskunnan epäkohdista. Vammaisjärjestöt seuraavat jäsentensä elämään vaikutta-

vien lakien laadintaa. Järjestöt tekevät tutkimustyötä, tiedottavat ja julkaisevat materiaalia. Vammaisjärjestöt ovat tärkeitä kuntoutuksen järjestäjiä. Myös virkistystoiminta ja vertaistuki on oleellinen osa vammaisjärjestöjen toimintaa. Tuen tarjoaminen myös vammaisten perheille kuuluu vammaisjärjestöjen toimintaan, (Malm ym. 2004, 386-387.)

Kolmannen sektorin rooli palvelutuottajana kasvaa, ja paineet laadunhallinnalle sitä myöten lisääntyvät. Olisi tärkeää, että laadulle asetettaisiin selkeät linjaukset ja suositukset. Alueelliset ja organisaatoriset erot palveluiden tuottamisessa ovat mittavia, ja asiakkaiden eriarvoisuus eri alueilla on nykyisellään merkittävää.

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

5.1 Kehittämistehtävä ja sen taustaa

Kehittämistehtävänä oli laatia laatukäsikirja Avustajakeskuksen vammaisavustajakursseille. Kehittämistehtävän tarkoituksena on aloittaa Avustajakeskuksen laatukäsikirjan työstäminen, ja tehtävän rajauksen kannalta oli tarpeellista rajata työ koskemaan vammaisavustajakursseja. Kehittämistehtävä antaa kuitenkin pohjan laajemmallekin laatukäsikirjatyöskentelylle Avustajakeskuksessa.

Avustajakeskus on koko toimintansa ajan järjestänyt vammaisavustajakursseja (vuodesta 1990). Kurssit ovat alusta lähtien olleet toiminnan perusedellytys. Tilatessaan vapaaehtoisen avustajan Avustajakeskuksesta tulee asiakkaan voida luottaa siihen, että häntä tulee avustamaan osaava ja turvallisesti avustamisen suorittava avustaja. Koulutetut ja asiansa osaavat avustajat ovat täten välttämättömyys toiminnan jatkumiselle ja kehittymiselle. Avustajien koulutus on myös edellytys avustajien saamiselle mukaan toimintaan. Avustajat haluavat ensin tietoa ja harjoitusta vammaisen ihmisen avustamisesta ennen kuin lähtevät tosi elämän tilanteisiin avustamistyöhön. Koulutetut avustajat ovat edellytys toiminnan laadun takaamiseen.

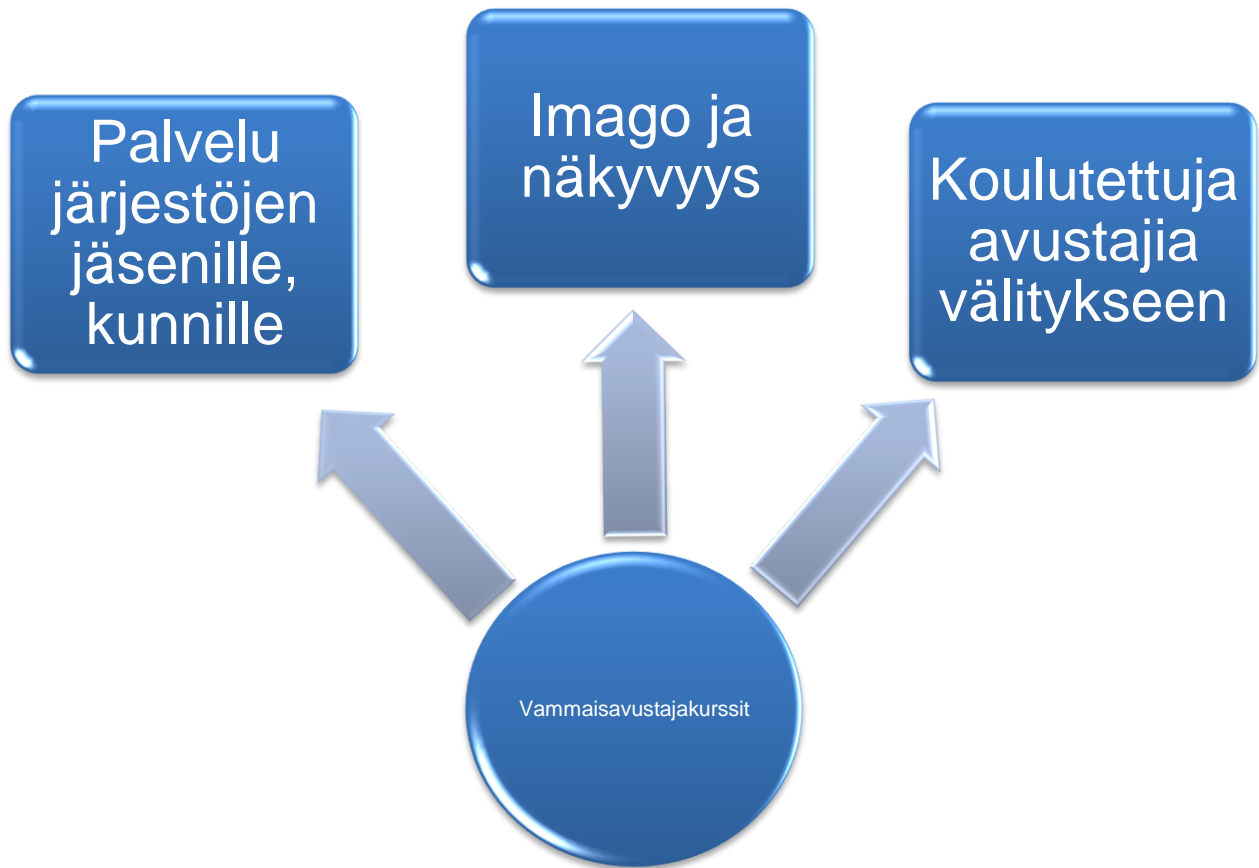
Avustajakeskuksen laatutyötä on tehty pääasiassa itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin työmenetelmin. Toimintaa on arvioitu asiakaskyselyin ja myös erilaisten oppilaitosten opiskelijatöinä toteuttamina arviointeina. Koulutuksien laatua on arvioitu vuonna 1998 osana Jan Ahosen ja Matti Kallelan seminaarityötä: Kymmenen pistettä ja papukaijamerkki? - Avustajakeskuksen toiminnan kehittämistä. Lisäksi Sosionomi Tanja Luodin toteuttama Laatu vapaaehtoistyössä – Avustajakeskus suunnannäyttäjänä opinnäytetyössä laatutyötä käsiteltiin vuonna 2001.

Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssit ovat kehittyneet jatkuvasti vuosien varrella. Kurssien kehittäminen ei kuitenkaan ollut kokonaisuutena systemaattis-

ta ja suunnitelmallista. Haasteena on etenkin uusien työntekijöiden perehdytys kurssien järjestämiseen ja niiden laadun varmistamiseen. Kurssien laatutyö on aloitettu laatimalla kurssikäsikirja koulutuksen organisoijalle. Avustajakeskuksen työntekijöillä on kullakin omat kurssinsa, joiden vastaavina organisoijina he ovat, tästä syystä myös kurssien sisältöjä on vaikeaa verrata, ja kurssi voi olla sisällöltään hyvinkin vaihteleva vastuuorganisoijasta riippuen.

Vammaisavustajakurssit ovat alusta asti olleet käytännönläheisiä (ohjelmapohja liite 2) ja asiakkaan lähtökohdista suunniteltuja. Koulutuksissa suuri osuus on käyttäjillä, he ovat merkittävin osa kurssin luennoitsijoista ja harjoitusten vetäjistä. Tällä taataan se, että itse käyttäjät pystyvät määrittelemään ne asiat, mitä he katsovat tärkeäksi avustajan tietää ja taitaa avustamistehtävissä.

Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssien sisältö koostuu 25:stä oppitunnista, ja oppituntien aihealueita ovat eri vamma ryhmät, mm: reuma, kehitysvammaisuus, ms-tauti, lihastaudit, Parkinson. Lisäksi kursseilla tehdään käytännönharjoituksia näkövammaisen opastamisesta ja pyörätuolin käsittelystä. Vammaisavustajakurssien ohjelma on liitteenä (liite 2).



Kuvio 5. Vammaisavustajakurssien tavoitteet.

Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssille osallistuminen ei ole koskaan sitonut kurssilaista mihinkään. Hän voi siis osallistua kurssille vaikka ei aikoisi kurssin jälkeen osallistua Avustajakeskuksen toimintaan. Tämänkaltaisen koulutus palvelee kuitenkin Avustajakeskuksen yhteistyöverkoston siten, että kouluttamamme avustajat varmasti käyttävät ainakin satunnaisesti kurssilta saamiinsa taitoja yhteistyöverkostomme hyödyksi esimerkiksi toimimalla työssään, vapaa-ajallaan tai omaisensa kanssa. Tämänkaltaisella toiminnalla on hyötynäkökulma Avustajakeskuksen toimintaan, todennäköisesti henkilö lisää Avustajakeskuksen antaman koulutuksen ansioluetteloonsa tai mainitsee verkostoissaan käyneensä Avustajakeskuksen vammaisavustajakoulutuksen, ja siten lisää Avustajakeskuksen tunnettavuutta.

Verkostotyössä ideaalitalanteessa kumpikin osapuoli saa hyötyä yhteistyöstä. (Tuomi & Sumkin 2010, 59). Avustajakeskuksen koulutuksissa tämä tarkoittaa sitä, että kurssilainen tulee kurssille saamaan lisätietoa ja taitoja, ja saa tästä lisääntyneestä osaamisestaan itselleen varmasti lisähyötyä esimerkiksi työelämässään. Avustajakeskus saa koulutettua ihmisiä, jotka ovat osaavia avustajia joko suoraan Avustajakeskuksen toimintaan, tai ”mutkan kautta”, osaavia avustajia esimerkiksi yhteistyökumppanien, eli vammaisjärjestöjen, jäsenille.

5.2 Kehittämistehtävän tavoite ja kehittämistehtävä

Kehittämistehtävän tavoitteena on luoda ensimmäinen laatukäsikirja kurssien toteuttamiseen Avustajakeskuksessa. Laatukäsikirjan tavoite on tehdä Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssien toimintatavoista ja periaatteista yhdenmukaiset ja läpinäkyvät myös yhteistyöverkostolle. Kurssien laatukäsikirjaa on tarkoitus hyödyntää myös muiden Avustajakeskuksen palveluiden laatutyöskentelyssä ja laatukäsikirjojen laadinnassa. Tulevaisuudessa kurssien laatukäsikirja on yksi osa Avustajakeskuksen laatukäsikirjaa.

Kehittämistehtävän tavoite on saada laatukäsikirjan avulla Avustajakeskuksen laatutyöstä työkalu työntekijöille, toimia perehdyttämisen apuvälineenä, tehdä avustajakursseista tasalaatuisia ja helpommin kehitettäviä.

5.3 Kehittämistehtävän menetelmät

Valitsin kehittämismenetelmäksi tutkivan kehittämisen. Halusin valita kehittämismenetelmän, mikä toimii käytännön läheisesti ja jota pystytään käyttämään monitahoisissa kehittämistarpeissa joustavasti. Toimintatutkimus tarjoaa keinoja tehdä kehittämisestä ja oppimisesta osan organisaation rakennetta. Toiminta-

tutkimus on joustava välinen jatkuvasti muuttuvaan ympäristöön. (Burns 2007, 1-2.)

Tutkivaan kehittämiseen kuuluu tärkeänä osaamisalueena kyky havaita epäselvyyksiä ja ongelmia. Nykyistä toimintatapaa on osattava kyseenalaistaa sekä asettaa kysymyksiä ja lisäkysymyksiä. Puutteiden havaitsemisen jälkeen voidaan ryhtyä niiden korjaamiseen kehittämistyön avulla. Tutkiva asennoituminen ei yksin riitä vaan tarvitaan myös kehittämistaitoja. Kehittämistaitoina voidaan mainita taito sisällön hallinnasta ja toiminnan tuntemisesta, tutkimuksen tekemisen taidosta ja tutkimustiedon käytön osaamisen taidoista, johtamis- ja yhteistyötaitoista, kokonaisnäkemysten kyvystä ja visiointikyvystä. (Seppänen-Järvelä ym. 2006)

Kehittämistoiminnassa tärkeää on kriittisyys ja eettisyys. Soveltavan tutkimuksen ja kehittämistoiminnan on aina oltava hallittua, luotettavaa, eettisesti kestävä ja uskottavaa. Tutkimus ja kehittämistoiminta liittyvät läheisesti yhteen silloin kun kyseessä on toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. Tällöin kehittämistoiminta voi olla sekä tutkimusta että kehittämistä. Toimintatutkimuksella pyritään sekä tieteelliseen tiedontuotantoon että konkreettiseen kehittämiseen. Tällöin voidaan puhua erityisesti kehittävästä tutkimuksesta (Toikko & Rantanen 2009). Tutkimuksen tarkoituksena on tukea kehittämistehtävää, kehittäminen on etusijalla ja tutkimus on avustavassa roolissa (Seppänen-Järvelä 2006, 24).

Tutkimusta ja kehittämistä koskeva käsitteistö on hyvin moninainen. Yhtä kaikenkattavaa määritelmää ei ole. Tilastokeskus on määritellyt tutkimus- ja kehittämistoiminnan tarkoittavan systemaattista toimintaa tiedon lisäämiseksi ja tiedon käyttämistä uusien sovellutusten löytämiseksi. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan tiettyihin tutkimuskysymyksiin tutkimusmenetelmien avulla ja erilaisia aineistoja tuottaen ja analysoiden. Kehittämistoiminnassa ei puolestaan ole olennaista keskittyä tiettyihin sanallisesti esitettäviin kysymyksiin. Kehittämistoiminnassa tärkeintä on toiminta, jonka kautta pyritään tiettyyn tavoitteeseen. Tavoitelähtöisyys ohjaa kehittämistoimintaa. Kehittämistoiminta tähtää ensisijaisesti konkreettiseen muutokseen. (Heikkilä, Jokinen&Nurmela 2008.)

Tutkimus- ja kehittämistoiminta sisältää perustutkimuksen, soveltavan tutkimuksen ja kehittämistyön. Kehittämistoiminnassa sovelletaan monenlaisia keinoja ja käytäntöjä, jotka ovat usein tiettyihin tilanteisiin ja käyttöyhteyksiin liittyviä. Toikon ja Rantasen (2009) mukaan kehittämistoiminnan ja tutkimuksen suhde voidaan hahmottaa siten, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Kehittämistyö ei ole lineaarista, vaan kehittävä työ elää matkan varrella tarkentuen ja uutta luoden dialogissa kehittämistyöhön osallistuvan verkoston kanssa. Kehittämistyö on käytännönläheistä, ja tutkimusta tehdään arjen työstä nousevista tarpeista lähtien.

Kehittämishankkeen ideointivaiheessa tulee tehdä selväksi kehittämistyön peruskysymykset:

- Kuka kehittää, kenelle ja kenen kanssa?
- Miten kehitetään?
- Mitä kehitetään?
- Miksi kehitetään tietyllä tavalla ja tiettyyn suuntaan?

(Räsänen 2007, 46.)

5.4 Kehittämistehtävän prosessi

Kehittämistehtävän prosessin mielsin kehämäiseksi. Prosessissa edettiin, mutta ajoittain oli tarpeellista palata taakse päin. Prosessia voi kuvata seuraavanlaisena kehittämiskehänä:



Kuvio 6, Laatukäsikirjan laatimisprosessi

Seuraavassa kuviossa avaan kehittämistyön vaiheita ajankohdan, teeman, tavoitteiden ja toteuttamistapojen ja tuotettujen dokumenttien avulla.

Ajankohta	Teema	Tavoite/sisältö	Toteutus ja dokumentointi
Huhtikuu 2010	Opinnäytetyön ideointi ja aiheen valinta	Tarpeellisen ja toimintaa hyödyttävän opinnäytetyön aiheen löytäminen	Keskustelu työyhteisössä ja toiminnanjohtajan kanssa. Opinnäytetyösuunnitelma.
Huhtikuu 2010	Opinnäytetyön esittely	Työyhteisön sitouttaminen ja ajatusprosessin alkuun saattaminen	Opinnäytetyön ja sen aiheen esittely henkilökunnan tiimissä. Tiimipöytäkirja.

Huhtikuu 2010- kesäkuu 2010	Nykytilanteen kartoitus	Tiedon hankkiminen kurssien tilanteesta ja kehittämistarpeiden kartoitustyön aloittaminen	Osallistuva havainnointi kursseilla ja niiden organisointi ja arviointivaiheissa. Havainnointipäiväkirja, käsittely työntekijöiden kanssa.
Toukokuu 2010	Aiheen hyväksyttämisen organisaatiossa	Tavoitteen ja resursien priorisoinnin mahdollistaminen	Opinnäytetyöidean esittely ja keskustelu ohjausryhmässä ja johtoryhmässä. Johto- ja ohjausryhmien pöytäkirjat.
Syyskuu 2010	Kurssien laatutyöskentelyn aloittaminen	Työyhteisön sitouttaminen ja hiljaisen tiedon esille tuominen	Aivoriihi-työskentely ilta-päivän ajan, kirjaaminen ja kokoaminen. Esiinnousseiden teemojen ja asioiden jakaminen työyhteisölle.
Lokakuu 2010- Joulukuu 2012	Kurssien laatutyö	Kehittämistarpeiden löytäminen, vanhojen toimintatapojen kyseenalaistaminen ja uusien ideoiden kehittäminen	Laatutyö osana henkilökunnan tiimejä. Pöytäkirjat.
Vuosi 2011	Kurssien laatutyö	Kurssien tasalaatuisuuden kehittäminen ja toimintaohjeiden juurruttaminen	Uusien työntekijöiden perehdyttäminen. Vanhojen työntekijöiden kanssa kurssien läpikäynti ja arviointi tiimeissä. Perehdyttämispöytäkirjat ja tiimimuiistiot.
Kevät 2012	Työparityöskentelyn aloittaminen laatutyössä	Työn jakaminen ja eri näkökulmien esiintuominen	Työparityöskentely. Pöytäkirja.
Kesä-Syysy	Laatukäsikirjan tuot-		

2012	taminen		
Talvi 2012	Laatukäsikirja käyt- töön	Laatutyön jalkautta- minen ja toimintata- vaksi ottaminen.	Laatukäsikirjan tuottami- nen sähköiseen muotoon.

Kuvio 7. Käsikirjan laatutyön työvaiheet.

Kehittämistehtävän idea lähti työyhteisöstä. Avustajakeskuksen laatutyöskentely on aiemmin ollut toiminnan ohessa tapahtuvaa toimintaa, ja systemaattiseen laatutyöskentelyyn ei ole ollut olemassa resurssia. Laatutyöskentely on minulle tuttua jo aiemmissa työpaikoissani, missä olen vastannut laatutyöskentelystä. Itselleni toiminnan kehittäminen on työtehtävänä kiinnostavaa ja motivoivaa. Opinnäytetyön ideointivaiheessa, vaiheessa 1, tutustuin laatuun vammaistyön näkökulmasta ja etsin vammaispalveluihin liittyviä, jo valmiita, laatukäsikirjoja. Yllätyin siitä, että laatukäsikirjoja oli saatavilla vammaissektorilla yllättävän vähän, ja löytämäni laatukäsikirjat käsitelivät enimmäkseen asumisen palveluita. Opinnäytetyön suunnitelmaa aloin kirjoittamaan vuonna 2010, ja tarkoituksena oli saada työ valmiiksi puolentoista vuoden kuluessa.

Työskentelyn aluksi kartoitin vallitsevaa kurssien tilaa seuraamalla kurssien organisointia ja toteutusta yhden toimintakauden ajan keväällä 2010. Tämän vallitsevan tilanteen kartoittamista toteutin osallistuvan havainnoinnin työmenetelmin. Havainnoiva osallistuminen vaatii osallisuutta työyhteisöön, joten perusedellytys toimintatavalle oli oma osallisuuteni työyhteisössä. Osaltaan havainnointini oli piilohavainnointia, koska toimin havainnoidessani yhtenä työntekijänä muiden joukossa (Vilkka 2005, 119). Kirjasin ylös havaitsemiani kehittämistarpeita. Pidimme laatukäsikirjasta palaverin toiminnanjohtajan kanssa, ja kävimme läpi laatukäsikirjan tavoitteita ja kehittämistehtävälle asetettuja tavoitteita. Kurssien laatutyöskentelyä käsiteltiin johtoryhmässä ja ohjausryhmässä, ja kurssien laatu ja sen varmistaminen nähtiin ryhmissä äärimmäisen tärkeäksi.

Laatukäsikirjan laatimisen seuraava vaihe, vaihe 2, oli henkilökunnan sitouttaminen ja osallistaminen laatukäsikirjan laatimiseen. Käsittelimme laatukäsikirjan tavoitteita ja mahdollisia sisältöjä useissa henkilökunnan tiimeissä. Syksyllä 2010 pidimme kurssien laatukäsikirjasta aivoriihi-menetelmätyöskentely iltapäivän. Iltapäivän aikana jaoin työntekijät kolmen hengen ryhmiin ja annoin tehtäväksi määritellä ne asiakasryhmät, mitä kukin työntekijä pitää avustajakurssien asiakkaina. Toisessa vaiheessa kukin mietti, mitä laadukas kurssitoiminta tarkoittaa kullekin asiakasryhmälle. Lisäksi työskentelyssä kirjattiin ylös ne konkreettiset asiat, miten laatu kursseilla näkyy.

Laatua käsiteltiin jatkuvasti henkilökunnan yhteisissä tiimeissä, tiimejä järjestetään kerran kuukaudessa lukuun ottamatta heinä- ja elokuuta. Kurssien laatua reflektoidaan jatkuvasti kurssien suunnittelu, toteutus ja arviointivaiheissa. Kehittämisideoita ja -tarpeita pohditaan tiimeissä. Tarvittavista muutoksista tehdään yhteinen päätös, ja kaikki sitoutuvat päätettyihin muutoksiin. Marraskuussa 2010 kävimme koko henkilökunnan kesken läpi avustajakurssien toimintaohjeet ja sovimme yhteisistä kriteereistä laadukkaille kursseille.

Kurssien laatukäsikirjatyöskentely eteni vuoden 2011 aikana hitaasti. Vuoden aikana oli meneillään yhden kehittämishankkeen loppuunsaattaminen, ja loppuraportin laatiminen vei aikaa. Vuoden aikana jatkoin kuitenkin kurssien osallistuvaa havainnointia, ja jälkikäteen ajateltuna vuoden lisäaika antoi paljon ideoita ja tietoa kurssien laatutyöskentelyn parantamiseksi.

Vaiheessa 3 vuoden 2012 aikana lähdin kirjoittamaan laatukäsikirjaa. Pohjana työskentelylle oli jo pidempään käytössä ollut kurssikäsi kirja, mistä poimin soveltuvilta osin tietoja laatukäsikirjaan. Aloitin vuoden aluksi työskentelyn työparina laatutyön tiimoilta. Työstimme laatutyöskentelyn työvaiheita ja suunnitelimme työnjakoa laatutyön jatkamiseksi myös muilla osa-alueilla kuin kurssien osalta. Sovimme, että kurssien laatukäsikirja toimii pohjana muiden osa-alueiden laatukäsikirjatyöskentelylle. Vuoden 2012 aikana laatua käsiteltiin jokaisessa työntekijätiimissä, ja lisäksi laatutyöskentelyyn varattiin yksi kokonainen iltapäivä maaliskuussa.

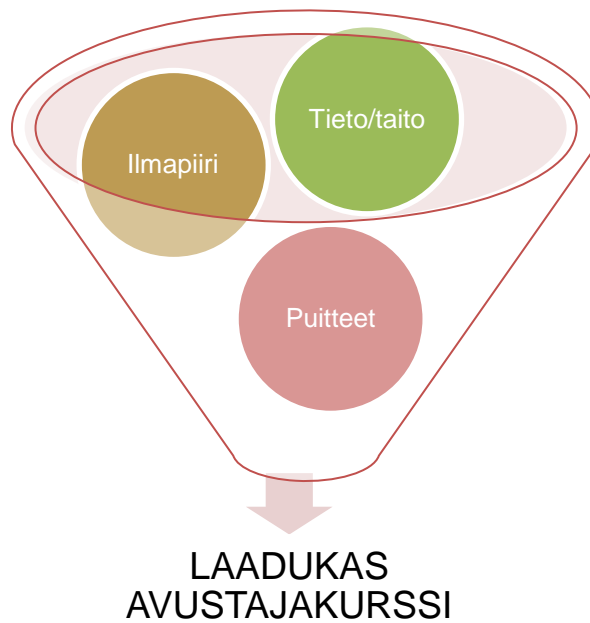
Vaiheessa 4 kurssikäsi kirja on muotoutunut käyttöön otettavaksi, ja sen käyttö perehdytetään vielä vuoden 2012 aikana. Laatukäsikirja siirretään kaikkien työntekijöiden saataville pilvi-palveluun. Lisäksi laatukäsikirja on tulostettavissa. Muutostarpeet sovitaan tehtäväksi minun kauttani, näin vastuu laatukäsikirjan oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta on paremmin hallittavissa. Laatukäsikirja työskentelyä tullaan jatkamaan pysyvänä osana toiminnan kehittämistä.

Laatukäsikirjan tekemisprosessin aikana palasin useita kertoja edellisiin vaiheisiin. Esimerkiksi kurssien havainnointia ja kehittämistarpeiden kartoittamista jatkoin koko prosessin ajan. Olen myös todennut, että kurssien laatukäsikirjan tulee olla hyvin helposti muokattavissa muuttuneiden olosuhteiden ja tarpeiden mukaan. Avustajakeskus on ollut viime vuodet hyvin aktiivisessa toiminnan laajentumis- ja kasvuvaiheessa, joten tarpeet, resurssit ja tavoitteet mukautuvat kulloistenkin olosuhteiden mukaan.

5.5 Työyhteisön käsityksen avustajakurssien laadusta

Kurssien merkitys toiminnalle nähtiin työyhteisössä niin merkittäväksi, että niiden laatuun halutaan panostaa, ja niiden toteutus halutaan saada tasalaatuisiksi. Avustajakeskuksen työntekijämäärä on jatkuvasti kasvanut, ja uusien työntekijöiden perehdytykseen on panostettava. Kurssien laatukäsikirjasta on tarkoitus saada työväline sekä uusille että vanhoille työntekijöille.

Työntekijöiden kokoamista laadukkaan avustajakurssin indikaattoreista oli poimittavissa seuraavan kuvan mukaisesti kolmeen eri teemaan liittyviä asioita: ilmapiiri, tieto ja taito sekä puitteiden laadukkuus.



Kuvio 8. Työntekijöiden laadukkaan avustajakurssin määritelmä.

Työntekijät näkivät avustajakurssien asiakkaina kunnat maksaja-asiakkaana, yhdistysten jäsenet avustajavälityksen käyttäjä-asiakkaana ja tärkeimpänä asiakkaana itse kurssilaiset. Laadun nähtiin näyttävätyvän kunnille siten, että laadukas kurssitoiminta takaa kuntien asukkaille turvalliset avustajapalvelut. Kuntien katsottiin hyötyvän myös taloudellisesti, koulutettuja avustajia käytetään kunnan palveluiden ohella ja osaltaan myös niitä korvaamaan. Järjestöille avustajakurssien laadun katsottiin tarjoavan väylän viedä jäsentensä asioihin liittyvää tietoa eteenpäin, ja näin vaikuttaa jäsenistönsä elinoloihin. Lisäksi yhdistysten katsottiin saavan jäsenistönsä tarpeisiin vastaavaa avustajapalvelua. Avustajakurssien kautta yhdistysten nähtiin myös saavan levitettyä tietoa yhdistyksensä toiminnasta.

Avustajakurssien tärkeimmäksi asiakkaaksi työntekijät määrittivät kurssilaiset. Konkreettisesti laadukkaan kurssin kriteereiksi työntekijät määrittivät erilaisia seikkoja, jotka voi jakaa kolmeen eri teemaan:

Ilmapiiri:

- hyvä vastaanotto, reippaus, ystävällisyys, innostavuus

- huomioiva, välitön, vapaa, rento meininki
- mahdollisia ennakkoluuloja poistava
- yhteydenkuuluvuus muihin avustajiin ja Avustajakeskuksen työntekijöihin

Puitteet:

- hyvä ja informatiivinen kurssimateriaali
- laadukas ja innostava kurssien mainostaminen
- ajan tasalla oleva ja riittävä kurssimateriaali
- materiaali tukee opetusta
- hyvä kurssipaikka, esteetön ja asialliset av-välineet
- hyvin suunniteltu ja toteutettu kurssiohjelma

Tieto/taito:

- etukäteen riittävä ja informatiivinen materiaali
- luennoitsijat tietävät mistä puhuvat, mahdollisimman läheltä vamma ryhmää
- luennoitsijoiden tiedot oltava siirrettävissä käytäntöön
- käytännön harjoituksia

Työntekijöiden näkemys laadusta painottui paljon ilmapiiriin; koettiin tärkeäksi, että kurssin työntekijä huolehtii kurssin hyvästä ilmapiiristä ja että kurssilaiset kokevat työntekijän ”omakseen”. Tärkeäksi nähdään myös se, että kurssilaisilla on mahdollisuus kohdata eri tavoin vammaisia ihmisiä, ja tätä kautta toivotaan, että erilaisten ihmisten kohtaaminen on luontevampaa.

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN ARVIOINTIA

Kehittämistehtävän ideana laatukäsikirja oli mielenkiintoinen ja sen tarpeellisuudesta ei herännyt koko aikana epäilyksiä. Laatukäsikirja vammaisavustajakursseille tuntui sopivalta pään avaukselta Avustajakeskuksen laatukäsikirjatyöskentelyssä. Vammaisavustajakurssit ovat toiminnan peruspilareita ja niiden laadukas toteuttaminen on ensimmäisiä laadukkaan toiminnan edellytyksiä. Avustajakeskuksen laatutyö on tähän asti ollut hallittavissa ilman dokumentoitua laatukäsikirjaa, mutta toiminnan jatkuvasti kasvaessa ja työntekijämäärän kasvaessa on dokumentointi välttämätöntä laadunhallinnalle.

Kehittämistehtävän tekeminen työn ohessa vaatii paljon. Työ yhdistyksessä on jo sinällään hyvin kokonaisvaltaista ja työ seuraa myös kotiin. Opinnäytetyöprosessin kanssa työstin samanaikaisesti yhden ison projektin loppuraporttia ja yhden projektin hakemusta ja toimintasuunnitelmaa. Useamman laajan kirjallisen työn yhtäaikainen työstäminen tuntui liian raskaalta, ja opinnäytetyö olikin näiden muiden prosessien ajan tauolla.

Kehittämistehtävän eteenpäin vieminen työyhteisössä oli luontevaa. Työyhteisö on kehittämismyönteistä ja erilaiset kehittämishankkeet ovat arkipäivää työyhteisössämme. Haastavaa oli kuitenkin se, että työyhteisön jäsenten työskentely- ja opintotaustat ovat hyvin erilaiset, ja saman ”kielen” löytäminen on ajoittain vaikeaa. Toisaalta tämä toi myös erilaisia näkökulmia ja erilaista osaamista kehittämistyön tueksi. Teoriaperustan työstäminen tuntui helpolta ja mielenkiintoiselta, laatutyö on aina ollut itselleni mieluisaa ja minulla on siitä myös kokemusta myös muissa työpaikoissa.

7 JATKOKEHITTÄMISTARPEET

Vammaisavustajakurssien laatukäsikirjan laatiminen on aloitus laajemmalle laatukäsikirjatyöskentelylle Avustajakeskuksessa. Kehittämistehtävän rajaamiseksi oli tarpeen määritellä kehittämistehtävä koskemaan ainoastaan vammaisavustajakursseja. Avustajakeskuksen toiminnasta vammaisavustajakurssit ovat toiminnan perusedellytys, ja siksi laatukäsikirjatyöskentelyn aloitus niistä oli luontevaa. Avustajakeskuksen toiminnot ovat kuitenkin sidoksissa toisiinsa, joten laatutyön on jatkuttava järjestelmällisesti, jotta laatutyön voi sanoa olevan systemaattista ja säännöllistä.

Vapaaehtoistyön teoriasta löysin erittäin mielenkiintoista materiaalia lähinnä englanninkielisenä, ja myös jatkokehittämideoita Suomalaisen vapaaehtoistyön tiimoilta jäi hautumaan. Erittäin innostunut olin ollessani kuuntelemassa Kevin Careyn puheenvuoroa Well-Being in the Information Society konferenssissa. Careyn ajatukset vapaaehtoistyön tulevaisuudesta etenkin juuri vammais-työssä olivat hyvin mielenkiintoisia ja ajatuksia herättäviä. Avustajakeskus on hyvin urauurtava vammaispalveluiden tuottaja ja kehittäjä, etenkin vapaaehtoistyön ja yhteiskunnan sosiaalipalveluiden mutkaton ja innovatiivinen rinnakkain kehittäminen herättävät varmasti miettimään myös hieman erilaisia kehittämideoita ja tutkimusajatuksia.

Avustajakeskuksessa laatutyöskentely jatkuu laatukäsikirjan laatimisella muiden toimintojen osalta. Avustajakeskuksen toiminta on monipuolista ja siten laatutyökään ei ole yksinkertaista. Haasteena on toiminnan jatkuva muuttuminen ja kasvaminen, laatukäsikirjan on oltava helposti ylläpidettävä, ja siihen on oltava selkeä rakenne.

Jatkokehittämistarpeista selkeimmin havaitsin tarpeen toimintojen ja palveluiden yhdenmukaistamisen. Avustajakeskus on kasvanut hyvin voimakkaasti, neljän vuoden sisällä työntekijämäärä on miltei kaksinkertaistunut, ja toiminnan organisointi on siten kohdannut haasteita. Aiemmin toiminta pystyttiin organisoimaan siten, että kaikilla oli samanaikainen ja saman sisältöinen käsitys eri toimintojen

tilanteesta, mutta nykyisellään tämä ei enää ole mahdollista. Tiedonsiirto ja yhdenmukaisten ja tasalaatuisten palveluiden takaaminen on kohdannut uusia haasteita Avustajakeskuksessa.

LÄHTEET

Aaltonen U., Mannila, S. 2005. What Are We Doing There? Experiences and lessons learned from development cooperation in health care and social welfare. Helsinki: Gummerus.

Ahonen, J., Kallela, M., Kymmenen pistettä ja papukaijamerkki? Turku: Seminaarityö.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Akujärvi, P. 2003. Inari, Selvitys inarilaisten vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden tarpeesta- loppuraportti. Asumispalvelusäätiö ASPA. ASPA-selvityksiä 2003. Helsinki: Aspa.

Avustajakeskus, Raportti 2011.

Burns, D., 2007. A Systematic Action Research, Strategi a whole system change. Bristol: The policy press.

Carey K. 2012. Proceedings of the Conference, Well-Being in the Information Society, WIS 2012. Turku: University of Turku.

Cunningham, Ian & James, Philip, 2011, Voluntary Organizations and Public Service Delivery, New York: Routledge.

Deacon, B., Koivusalo, M. & Stubbs, P. 2003., Aspects of global social policy analysis. Helsinki: Gummerus.

Frumkin, P. 2005. On being non profit, a conceptual and policy primer. Cambridge: First Harvard University Press.

Gustafsson H. 2012. Henkilökohtaisen avun päivät 27.9.2012.

Grönroos C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla, Porvoo: Ws Bookwell Oy.

Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi, Juva: WS Bookwell Oy.

Harju A. 2004. Järjestöjen kehittäminen, Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry, Kokemäki: Satakunnan painotuote.

Heikkilä, A.; Jokinen, P & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen: avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Helander, V., 1998, Kolmas sektori: käsitteistöä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Helander, V. & Pikkala, S. 1999, Suomalainen kolmas sektori: rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Holma T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001, Kirkasta ja uudista laadunhallinta-kehittä laatu-talo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Hakapaino.

Holma, T. 2003. ITE-opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallitamenetelmän käyttöön. Helsinki: Hakapaino.

Honkala, S., Rantanen, T., 2011, Hyvinvointia eläkeikäisille ihmisille laadukkaalla vapaaehtoistyöllä. Jyväskylä: Grafitatu.

Julkunen, R., 2001, Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Komulainen, A. 2005. Laatu-käsikirjasta tukea työhön. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatuveikoston tiedotuslehti. LaatuPala 4.

Kotiranta P.-L. 2008. Asumiseen laatua informaatio-ohjauksella, Arviointia Vammaisten ihmisten asumisen laatusuosituksen vaikutuksista kunnissa, Helsinki: Valopaino.

Laiti, M. 2003. Enontekiö ja Utsjoki, Vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden tarve Enontekiön ja Utsjoen kunnissa- loppuraportti. Asumispalvelusäätiö ASPA. ASPA-selvityksiä 2003. Helsinki: Aspa.

Laukkanen, S., Nikkinen, J., 2009., Elämässä mukana- Eallimis mielde – projekti, Loppuraportti 2005-2009. Asumispalvelusäätiö ASPA. ASPA –raportti. Helsinki: Aspa.

Lecklin O. 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä, Jyväskylä: Gummerus.

Lehmuskoski, A., Kuusto-Niemi, S., 2008, Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten, Stakesin raportteja 2008:30, Helsinki: Valopaino Oy.

Light, P., 2000, Making nonprofit work, A Report on the Tides of Nonprofit Management Reform, Washington DC: The brookings institution.

Lipponen T. Laatujohtaminen, Laatujohtamistyökalujen valinta ja soveltaminen, 1993, Kuopio: QMB-Books.

Luoti, T. 2001., Laatu vapaaehtoistyössä – Avustajakeskus suunnannäyttäjänä. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. Viitattu 17.9.2010.

Lepola O. & Villa S. 2007. Syrjintä Suomessa 2006, Helsinki: Ihmisoikeusliitto ry.

Mannheim, K. 2001. Voluntary Work and the Welfare State, London: Routledge.

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-M. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin, vammaistyyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell.

Mäki, T., 2004. Laadun informaatio-ohjauksen haasteet. Hoitohenkilökunnan ja laatusuositusten laadulle antamien merkitysten harmonisuus ja ristiriitaisuus. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mäkisalo M. 2003. Yhdessä onnistumme, Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin, Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Nurmi-Koikkalainen, P. 2009., Välttämätön apu elämisen mahdollistajana. Näkökulmia vaikeavammaisten henkilöiden asumiseen ja apuun. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Nylund, M. & Yeung, A. 2006. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Outinen, M.; Lempinen, K.; Holma, T. & Haverinen R. 1999. Seitsemän laatu-polkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Persse, J. 2006., Process improvement Essentials CMMI, Six sigma and ISO 9001. Sebastopol: O'Reilly media.

Pesonen H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas, Porvoo: WS Bookwell.

Ramstad, E. & Alasoini T. 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Raportteja 53. Helsinki: Tykes & Työministeriö.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Risikko P. 2012. Henkilökohtaisen avun päivät 22.9.2012.

Rönberg, L. 1998. Hyvinvointi ja kolmas sektori. Teoksessa Kinnunen, P& Laitinen, R. (toim.) Näkymätön kolmas sektori. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki: Hakapaino Oy.

Räsänen, K. 2007. Kehittämisoitteet: tutkimusavusteinen kehittämistyö 'käytännöllisenä toimintana'. Teoksessa Ramstad, E. & Alasoini T. (toim.) Työelämän

tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Raportteja 53. Helsinki: Tykes & Työministeriö.

Räty T. 2010. Vammaispalvelut, Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö, Vaasa: Arkmedia.

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) 2006. Kehittämistyön risteyksissä. Helsinki: Stakes.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4, Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle, Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015, Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4, Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus, Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki: Kuntaliitto.

Thorpe, B. & Sumner, P. 2004. Quality management in construction. Winchester: MPG Books Ltd.

Tuomi L. & Sumkin T., 2010. Strategia arjessa, oivalluksia organisaation uudistajille. Porvoo: WS Bookwell.

Töytäri O. 2008. Suosituksella laatua apuvälinepalveluihin, Apuvälinepalveluiden laatusuosituksen tunnettavuuden, käyttöönoton ja toimivuuden arviointia, Helsinki: Stakes.

Vilka, H., 2005, Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

KESKUSTELU

Virolainen, Anne-Mari, kansanedustaja. Turku 6.9.2010.

VAMMAISAVUSTAJA- KURSSIEN LAATUKÄSIKIRJA



Päivitetty 5.9.2012

1 Vammaisavustajakurssien laatukäsikirja

Vammaisavustajakurssien laatukäsikirja on Avustajakeskuksen työväline, jonka avulla mahdollistetaan laadukkaiden vammaisavustajakurssien toteutuminen. Käsikirja on ensisijaisesti kuvaus Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssien toteuttamisesta siten, että toteuttaminen vastaa Avustajakeskuksen sovittuja standardeja ja laatuvaatimuksia.

Laatukäsikirja sisältää ohjeistuksen sekä kurssien suunnitteluun, että toteutukseen, arviointiin ja dokumentointiin. Käsikirjassa on myös tarvittavat lomakkeet ja tiedot niiden sijainnista. Laatukäsikirja löytyy sekä paperisena versiona että digitaalisessa muodossa työntekijöiden pilvipalvelussa. Laatukäsikirjan muutokset tekee Pirjo, ja muutoksista sovitaan tiimeissä.

2 Avustajakeskus

2.1 Toimintaympäristö

Avustajakeskus on Turun seudun lihastautiyhdistys ry:n hallinnoimaa toimintaa. Avustajakeskus on toiminut vuodesta 1993 avustajapalveluiden parissa Lounais-Suomen alueella. Avustajakeskus kehittää avustamiseen liittyviä palveluita, välittää, kouluttaa ja tukee avustajia. Avustajakeskus välittää vapaaehtoisia avustajia liikunta-, näkö-, ja kehitysvammaisille asiakkaille sekä muistisairaille. Avustajakeskus on monipuolinen vammaistyön asiantuntijatoimija.

Avustajia välitetään vapaa-ajantoimintoihin esimerkiksi harrastuksiin ja asiointiin. Vapaaehtoiset avustajat eivät tee kodinhoidollisia tai sairaanhoidollisia tehtäviä eivätkä toimi kuljettajina. Avustamiseen liittyy aina yhdessä toimiminen, ei puolesta tekeminen. Vapaaehtoinen mahdollistaa vammaisen henkilön

osallistumisen ja omatoimisen tekemisen yhteiskunnassa. Avustajalle tai op-
paalle syntyvät kulut, esimerkiksi matkakulut, korvaa asiakas suoraan vapaaeh-
toiselle.

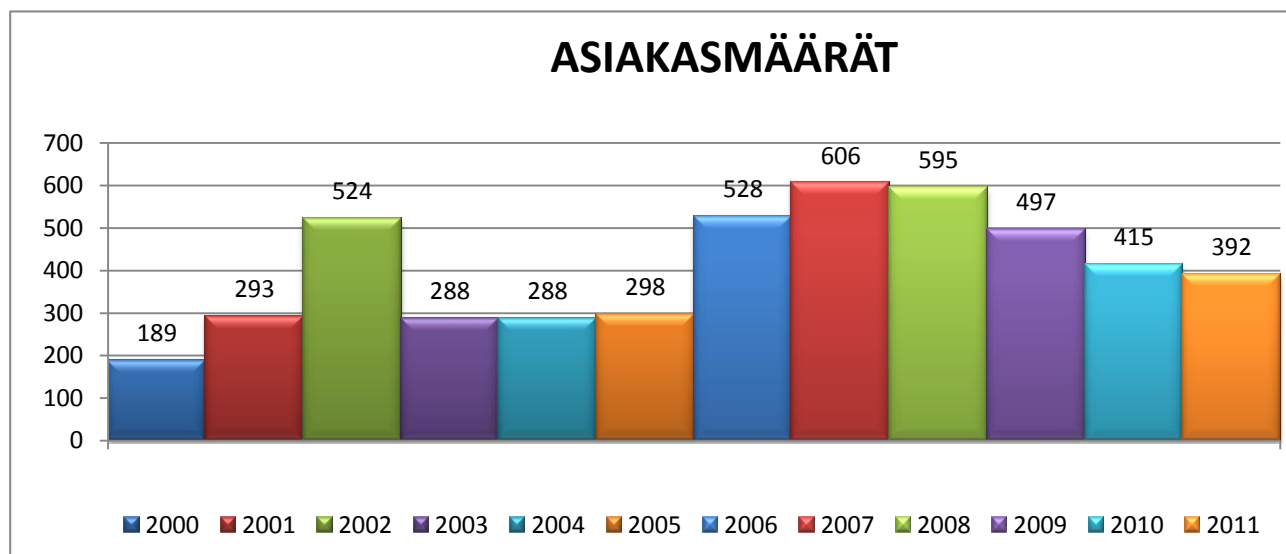
Avustajakeskus toimi 18 eri kunnan alueella. Yhteistyökunnat olivat Aura, Eura,
Kaarina, Laitila, Lieto, Loimaa, Köyliö, Masku, Mynämäki, Naantali, Raisio,
Rauma, Salo, Somero, Säskylä, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa, Loimaa, Parai-
nen ja Aura. Avustajakeskuksella on toimipisteet Turussa (päätoimipiste), Sa-
lossa, Raumalla sekä Laitilassa. Työntekijöitä on 9 (10):

- Toiminnanjohtaja, Sirke Salmela
- Palkanlaskija, Ulla-Maija Lind
- Järjestösuunnittelija, Pirjo Rissanen
- Toiminnanohjaaja, Tarja Vasama
- Alueohjaajat: Krista Hellen, Sari Kinnunen, Saana Keränen, Kuu-
Katjaana Salonen (äitiyslomalla, sijaisena Pirjo-Riitta Kataja) ja Krista
Suosaari-Vihiniemi.
- (yhdistyssihteeri, Petri Lindell)

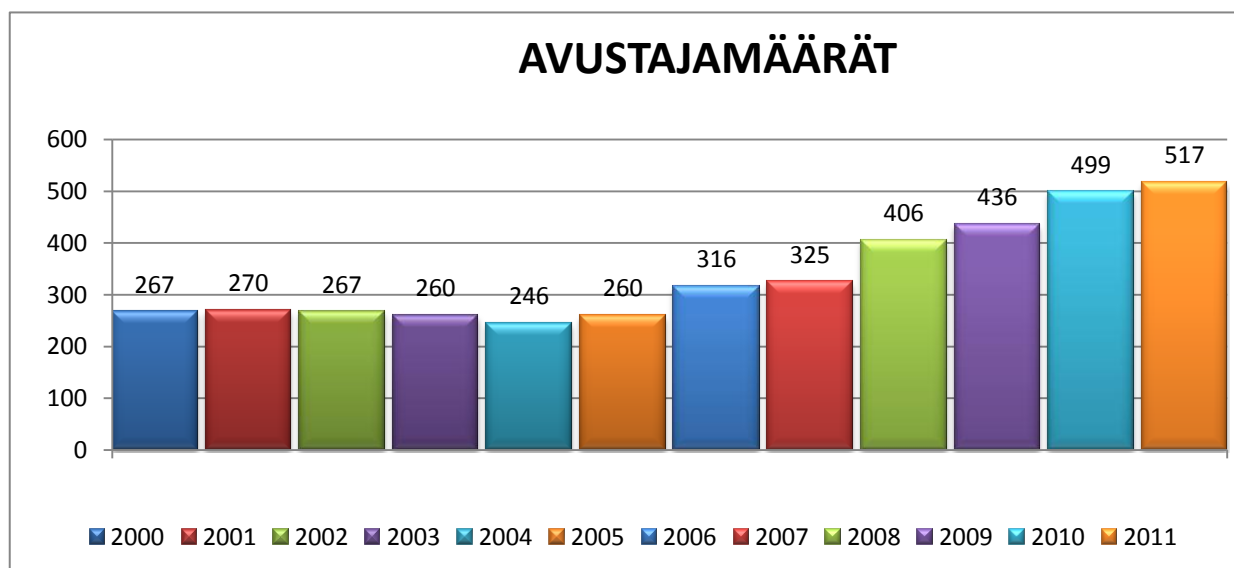
3 Asiakkaat ja yhteistyökumppanit

Avustajakeskuksen asiakkaita ja yhteistyökumppaneita ovat:

- Liikunta-, näkö- ja kehitysvammaiset asiakkaat ja muistisairaant henkilöt ja
edellisten omaiset ja läheiset.
- Kunnat: kotihoito, vammaispalvelut jne
- Avustajat; vapaaehtoiset sekä palkalliset
- Vammaisjärjestöt yms
- Seurakunnat yms toimijat
- Oppilaitokset



Avustajakeskus ylläpitää rekisteriä vapaaehtoisista ja palkallista työtä etsivistä avustajista, vapaaehtoisia avustajia käyttävistä asiakkaista ja henkilökohtaisten avustajien työnantajista. Rekisteriselosteote sijaitsee Turun toimistolla.



Vapaaehtoiseksi avustajaksi voi rekisteröityä vammaisavustajakurssin käynyt henkilö, joka arvioidaan soveltuvaksi vapaaehtoistyöhön. Rekisteröinti voidaan tehdä myös ilman vammaisavustajakurssin käymistä Avustajakeskuksen henkilökunnan arvioinnin perusteella (muualta hankittu osaaminen). Rekisteröitymi-

nen tehdään kirjallisesti: https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVU-STAJAKURSSI-EN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Avustajan_rekisterointilomake.doc

4 Toiminta-ajatus ja arvot

Avustajakeskuksen toiminta-ajatuksena on olla täyden palvelun keskus, josta löytää kaikki avustamiseen liittyvät palvelut samasta osoitteesta. Avustajakeskuksen tavoitteena on mahdollistaa myös vammaisten ja muistisairaiden ihmisten osallistuminen yhteiskunnan toimintaan avustajan avulla. Vapaaehtoisille Avustajakeskus tarjoaa mahdollisuuden mielekkääseen toimintaan. Avustajakeskuksen tavoitteena on osaltaan edistää vammaisten itsenäisen elämän edellytyksiä tarjoamalla avustamisen palveluita ja kehittämällä vammaispalveluita ja avustajien osaamista paikallisesti ja kansallisella tasolla.

Avustajakeskuksen arvoja toiminnassa ovat:

- tasa-arvoisuus
- inhimillisyys
- rohkeus
- luotettavuus
- erilaisuuden hyväksyminen
- asiakaskeskeisyys ja lähtöisyys
- vapaaehtoisuus
- ammatillinen organisointi
- yhteistyö
- matala kynnys ja lähestyttävyyys
- innostavuus
- maanläheisyys
- kehittyminen.

Avustajat saavat Avustajakeskuksen toiminnasta:

- Mahdollisuuden mielekkääseen tekemiseen vapaaehtoistyössä
- Tukea ja ohjausta (alueohjaajat ja vertaistukitapaamiset)
- Koulutusta (peruskoulutus ja lisäkoulutukset)
- Virkistystä (virkistystapahtumat, vapaamuotoiset tapahtumat jne)
- Palautetta (asiakkaat ja alueohjaajat)
- Kulukorvaus
- Vakuutus vapaaehtoistyössä

Avustajilla on myös velvollisuuksia:

- Vaitiolovelvollisuus asiakkaiden asioista
- Velvollisuus noudattaa Avustajakeskuksen periaatteita (poliittisesti, aatteellisesti ja uskonnollisesti riippumaton toiminta)
- Sitoumus tehdä lupaamansa vapaaehtoistyöt tai ilmoittaa esteestä alueohjaajalle

Vapaaehtoistoiminnan periaatteet Avustajakeskuksessa:



5 Talous

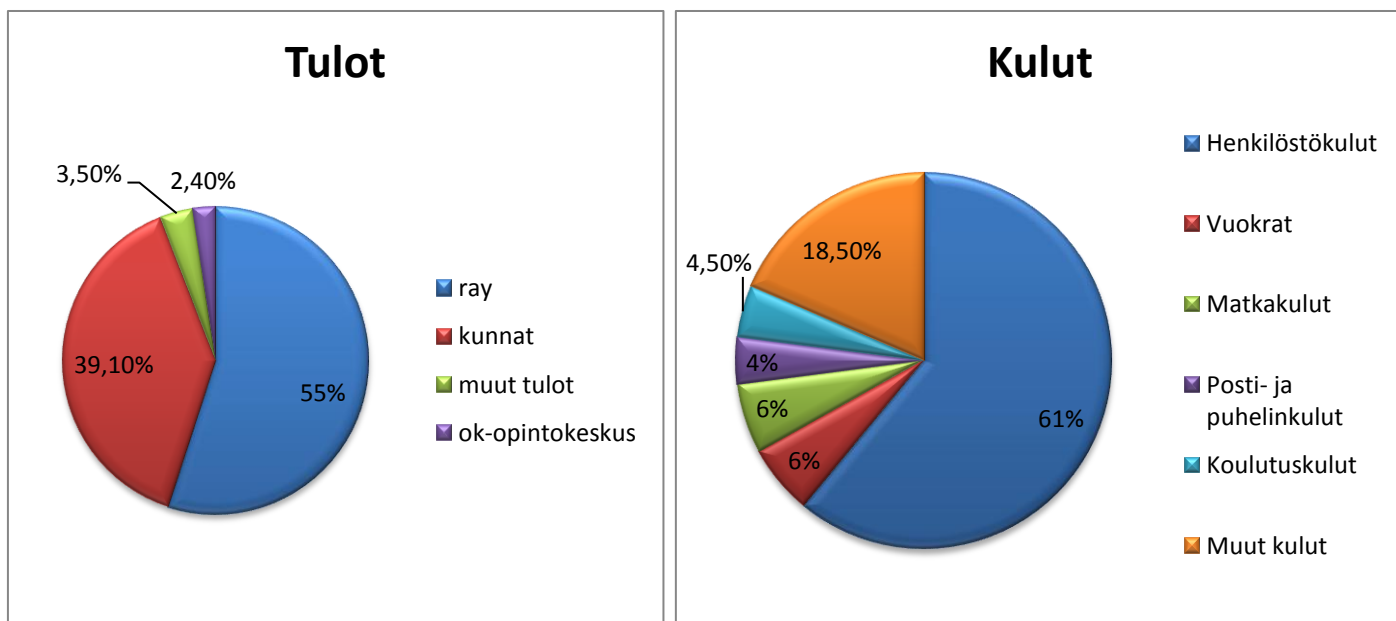
Avustajakeskuksen vapaaehtoistoimintaa rahoittaa kunnat ostopalvelusopimuksin tai toiminta-avustuksin sekä Raha-automaattiyhdistys.

Koulutustoimintaan saatiin tukea Opintotoiminnan keskusliitto ry:ltä ja lisäksi Avustajakeskuksella oli myös omaa varainhankintaa, joka koostui myydyistä koulutuksista sekä t-paitojen myynnistä.

Vuoden 2011 rahoitus koostui seuraavasti:

Ray 55 %, Ok- opintokeskus 2,4%, kunnat 39,1% ja muut tulot 3,5%.

Kulujen osalta jakauma oli seuraava: henkilöstökulut 61%, vuokrat 6%, matkakuluja 6%, posti- ja puhelinkulut 4%, koulutuskulut 4,5% ja muut 18,5%.



6 Toimintaohjeet

6.1 Turvallisuus

6.1.1 Uhkaavan henkilön kohtaaminen

Riski kasvaa, jos työskennellään yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni. Riskiä lisää työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä se, että työssä joutuu kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. Työväkivallan uhka liittyy myös varkaus- ja näpistystilanteisiin, rahojen sieppaukseen ja ryöstön yritykseen. Työväkivalta voi olla fyysistä, kuten tönimistä, lyömistä ja potkimista. Se voi olla myös henkistä, kuten solvaamista tai sanallista uhkailua.

- Työtehtävät ja työympäristö tulee suunnitella siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet havaitaan ennakolta sekä ehkäistään näiden tilanteiden syntyminen.
- Työtilojen järjestelyillä tulee edesauttaa uhkatilanteiden laukeamista. Väkivallalla uhkaajan pitää päästä peräytymään ja väkivaltauhan kohteeksi joutuvan pakenemaan.

Työväkivaltatilanteet ovat usein traumaattisia niiden kohteeksi joutuneille, vaikka fyysiset seuraukset eivät olisikaan vakavia. Tämän vuoksi uhreille on järjestettävä mahdollisuus tapahtumasta puhumiseen ja jälkihoitoon.

Jos kohtaat uhkaavasti käyttäytyvän henkilön:

- Pidä olemuksesi rauhallisena ja kätesi näkyvillä.
- Älä tuijota asiakasta vaan pidä katseesi hieman alhaalla, kuitenkin niin, ettet vältä toisen katsetta, vaan näet hänen katseensa.
- Puhu selkeästi ja lyhyesti. Myötäile silloin, kun se on mahdollista. Älä esitä henkilökohtaisia vaatimuksia, kuten ”kiellän sinua...”, vaan sano esim. ”tupakointi on tässä tilassa kielletty”
- Pyri saamaan uhkaava/väkivaltainen henkilö istumaan, kun siihen on mahdollisuus.
- Pidä riittävä etäisyys, vähintään 1,5 metriä
- Jos seisotte, seiso hieman sivuttain silloin voit väistää nopeasti ja ottaa etäisyyttä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä
- Älä oikaise huumaantuneen tai muuten sekaisen henkilön harhoja
- Voita aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Pyri ilmoittamaan / hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa

- Jos tarvitset apua väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan poistamiseksi, soita poliisille numeroon 112

6.1.2 Tulipalo

TULIPALON SATTUESSA

- Pelasta vaarassa olevat, varoita muita.
- Hälytä palokunta numerosta 112
- Pyri saamaan paikalle henkilö, joka tuntee työpaikan laitteet.
- Sammuta lähimmillä alkusammuttimilla.
- Rajoita paloa
 - Sulje ovet.
 - Sulje ikkunat ja ilmastointi.
 - Vie pois herkästi syttyvät nesteet ja kaasupullot.
- Pysäytä työprosessit.
- Opasta palokunta paikalle.

6.1.3 Tapaturma tai sairaskohtaus

- Selvitä mitä on tapahtunut?
 - Sairaskohtaus
 - Tapaturma
- Onko potilas hereillä?
 - Puhuttele, ravista varovasti.
 - Hengittääkö, toimiiko sydän?
 - Avaa kiristävät vaatteet.
 - Käännä päätä taaksepäin, että hengitystiet avautuvat.
 - Tunnustele syke kaulavaltimolta
- Hälytä apua numerosta 112
- Myrkytystietokeskus 09 – 471 977
- Elvytä
 - Jos ei hengitä, puhalla 2 kertaa, tarkista syke.
 - Jos syke ei tunnu, painele 15 kertaa.
 - Jatka, kunnes elintoiminnat käynnistyvät tai ammattiauttajat saapuvat.
- Opasta ammattiauttajat nopeasti potilaan luo.
- Kerro ammattiauttajille mitä on tapahtunut ja mitä on tehty.

6.1.4 Häätöilmoitus

- 112 ambulanssi, palokunta, poliisi
- Mitä on tapahtunut?
 - Onnettomuus?
 - Sairaskohtaus?
- Onko ihmisiä vaarassa?
- Missä?
 - Osoite, osasto, rakennus
- Vastaa kysymyksiin
- Noudata saamiasi ohjeita.
- Älä sulje puhelinta ennen kuin saat luvan

7 Kurssien valmistelu

- Kurssien sisältö sovitaan tiimipalavereissa, muutoksista sovitaan tiimeissä erikseen.
- Tiimeissä päätetään myös miten kiitetään luennoitsijoita ja ketä heistä kiitetään. Pääsääntöisesti: niille, jotka eivät ota palkkiota (vain matkakulut tai ei niitäkään) annetaan kiitokseksi jotakin.
- Kurssien työjaosta sovitaan tiimissä. Kursseilla on aina vastaava työntekijä ja hänellä työpari.

7.1 Kurssipaikkojen ja kurssiaikataulujen suunnittelu

- Alueohjaajat tarkkailevat alueensa kuntien avustajatilannetta, ja tekevät aloitteen kurssitustarpeesta huomatessaan avustajatarpeen lisääntymisestä alueellaan.
- Kurssien ajankohdat sovitaan työntekijätiimeissä. Syksyn kurssien ajankohdat sovitaan keväällä, ja kevään kurssien ajankohta syksyllä (n. puoli vuotta ennen kurssia)
- Muutokset ajankohdassa tai työjaossa on tehtävä tiimissä
- Kurssista vastaava varaa tilan hyvissä ajoin (vähintään 2kk ennen) kurssia varten. Kurssipaikan tulee olla esteetön, ja sijaita hyvien kulkuyhteyksien

sien päässä. Kurssipaikalla tulee olla mahdollisuus kahvinkeittoon ja ruoan lämmitykseen/säilytykseen. Lisäksi paikalla tulisi olla valkokangas. Pääsääntöisesti tilojen tulee olla maksuttomat. Yhteistyökumppanit tarjoavat tilojaan käyttöön ilmaiseksi (kunnat, yhdistykset, seurakunnat, koulut yms).

7.2 Kurssien ilmoittautumisjärjestelyt

- Kurssista vastaava työntekijä tekee ilmoittautumislistan pilveen osioon: ilmoittautumiset ja ohjelmat: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FJaetut%20asiakirjat%2FIlmoittautumiset%20ja%20ohjelmat%20niihin&FolderCTID=0x0120004E341C54FCA682498D090DE86E8F66C8&View={C8348B9E-2DBE-4E3B-98AF-C039B8C1127E}>
- käyttäen lomakepohjaa: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAI SAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUKÄSIKIRJA/Vammaisavustajakurssin%20ilmoittautumislomake-pohja.xls> Ilmoittautuneet lisätään listaan sukunimi ensin.
- tiedosto nimetään: paikkakunta, avustajakurssi, ajankohta. Esim: Turku, avustajakurssi, 1.-5.11.2012
- samaan sijaintiin tallennetaan myös kurssin ohjelma. Päiväkurssin ohjelmapohja: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAI SAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUKÄSIKIRJA/Päiväkurssin%20ohjelmapohja.doc> ja viikonloppu ja iltakurssin ohjelmapohja: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAI SAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUKÄSIKIRJA/vkl%20ja%20iltakurssin%20ohjelmapohja.doc>

7.3 Kurssiluennoitsijoiden varaaminen

Kurssien luennoitsijat ovat pääasiassa itsesairastavia/vammautuneita, joiden asiantuntemus perustuu kokemuksellisuuteen. Luennoitsijoiden kokemuksellinen tieto takaa käytännönläheisen ja mielenkiintoisen oppimiskokemuksen kurssilaisille. Itse sairastavien/vammautuneiden käyttäminen luennoitsijoina antaa kurssilaisille myös kokemuksia vammaisen henkilön kohtaamisesta. Yhteistyö vammaisjärjestöjen kanssa antaa myös eri järjestöille mahdollisuuden tiedottaa omasta toiminnastaan, ja samalla vaikuttaa avustajien koulutukseen siten, että avustajien osaaminen vastaa yhdistysten jäsenistön tarpeisiin.

- Kurssien sisältö on yhteisesti sovittu sisältö ja tavoitteet ja järjestys, joita noudatetaan!
- Kurssien luennoitsijoiden varaaminen aloitetaan kunnan edustajista: vammaispalvelun sosiaalityöntekijä ja erityisliikunnan ohjaaja pyydetään ensin. <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/Yhteystietoja/Vammaispalvelu-2012yhteystiedot.doc>
- Seuraavaksi varataan näkövammaisten aluesihteerin (Antti Järvensivu: antti.jarvensivu@nkl.fi , puh: 050-5263899) ja erilaisuuden kohtaaminen (Pirjo) ja puhevammaisuus (Sirke) ja muistiosion vetäjä: Marjo Silvander: marjo.silvander@muistiturku.fi, 0400-391 965 tai Anita Elfving: anita.elfving@muistiturku.fi, 040-1832966
- Kurssien yhdistysluennoitsijat varataan pääsääntöisesti yhdistyksiltä, joita pyydetään ilmoittamaan luennoitsijan nimi ja yhteystiedot meille.
- Kurssiluennoitsijoiden varaamisesta on hyvä sopia alueen muiden kurssivastaavien kanssa, näin voidaan pyytää luennoitsijoita useammalle kurssille samalla kertaa.
- Kurssiluennoitsijoita pyydetään ensisijaisesti sähköpostitse ja viesteistä laitetaan kopio muille kurssivastaaville, joiden kurseja asia koskee.
- Aikaa luennoitsijoille varataan:
 - 0,5h/Yhdistykset (CP, MS, Parkinson, Aivohalvaus, Lihas-tauti, Kehitysvamma, Invalidit, Reuma, Turussa myös MG ja Polio)
 - 45min-1h/Muistisairaudet ja muistisairaana kohtaaminen
 - 45min-1h Vammaispalveluiden sosiaalitoimi
 - 45min-1h Erityisliikunta

- 3h Näkövamma, opastaminen ja heidän yhdistyksensä. Näkövammaisuus osion pitää pääsääntöisesti näkövammaisten keskusliiton Antti Järvensivu
- 1,5h puhevamma, Sirke
- 1,5h Erilaisuuden kohtaaminen, Pirjo
- 1,5h Avustamisen teoria ja pyörätuoli, Avustajakeskuksen työntekijä
- 0,5h Avustajan puheenvuoro, vapaaehtoinen avustaja
- 1,5h-2h Palkkatyöhön liittyvät kysymykset käsitellään palkka-infoissa, joka liitetty päiväkurssin loppuun ja ilta-viikonloppukurssin viimeiseen iltaan. Voidaan myös ohjata tulevaan yleiseen palkka-infoon, jos lähellä ja mahdollista.

7.4 Kurssien mainonta

- Kurssista laitetaan ilmoitus kuntien ilmoituspalstoille. Yhteystiedot löytyvät täältä: https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/Yhteystietoja/yhteystietoluettelo_markkinointi_updated13082012.xlsx
- Kurssimainos laitetaan lehteen n 4-3vk ennen kurssia. Mainospohja: https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAI_SAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUKÄSIKIRJA/Kurssien%20lehtimainos.docx
- Kurssista on hyvä tarjota lehtiin uutisvinkkiä. Tarvittaessa lehdille voi tarjota myös valmista juttua kuvineen (Pirjo). Lehtien yhteystiedot: https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/Yhteystietoja/yhteystietoluettelo_markkinointi_updated13082012.xlsx

7.5 Kurssimateriaalit

- Kurssivastaava varmistaa, että kurssimateriaalit ovat valmiina, ja niitä on riittävästi. Kurssikansiot tehdään valmiiksi pääasiassa Turussa, ilmoita tarvitsemasi määrät hyvissä ajoin Turun toimistolle.
- Kurssimateriaaleihin kuuluu:
 - kurssikäsi kirja: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/Koulutusmateriaalit/KURSSIKANSIO.docx>
 - Kaksikielisillä/ruotsin kielisillä kursseilla: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/Koulutusmateriaalit/assistentkurs.docx>
 - Alueella toimivien yhdistysten esitteet
 - Rekisteröitysmiskaavake: https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVUSTAJAKURSSIEN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Avustajan_rekisterointilomake.doc
 - Luennoijat voivat toimittaa materiaalia kurssivastaavalle etukäteen, tällöin otettava tarpeellinen määrä kopiota ja toimitettava kurssille. Luennoitsija voi ottaa lisämateriaali myös suoraan kurssille, tällöin hänelle on hyvä ilmoittaa osallistujamäärä.

- Kurssivastaavalla on kurssilla mukanaan läsnäololista: Päiväkurssi: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Avustajakurssin%20%C3%A4sn%C3%A4ololista,%20pv.doc> ja vkl ja iltakurssi: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Avustajakurssin%20%C3%A4sn%C3%A4ololista,%20vkl+pv.doc>
- Kurssivastaava pitää huolta, että hänellä on kurssilla käytettävissään luennoitsijoiden puhelinnumerot siltä varalta, että luennoitsijaa ei kuulu tai hänelle tulee tiedottaa muutoksista tms.
- Kurssivastaava huolehtii matkalaskun: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Luennoijan%20matkalasku.doc> lähettämisestä Antti Järvensivulle (erityistapauksissa muille ennalta sovituille). Matkalaskun voi lähettää sähköpostin liitteenä. Matkakulut maksetaan

- Antti Järvensivulle (ei muiden yhdistysten edustajille kuin erikoistapauksissa).
- Kurssivastaava huolehtii, että kurssilla täytetään ok-opintokeskuksen lomake. Lomakkeen saa Tarjalta.
 - Kurssivastaava huolehtii kurssipaikalle erilaisia videoita eri vammaisryhmistä. Videot ovat varalla, jos luennoitsija yllättäen estyy tulemasta paikalle tms.
 - Kurssivastaava huolehtii kurssipaikalle myös:
 - tykin, kannettavan tietokoneen, kaiuttimet
 - paperia muistiinpanoja yms varten
 - t-paitoja ja kasseja
 - tarjottavat: kahvi, tee, suodatinpussit, sokeri, maito, keksiä
 - Kurssivastaava käyttää kurssipaikalla opasteita, jotka sijoitetaan siten, että sekä kurssilaiset että luennoitsijat löytävät hyvin perille: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Kurssiopasteet.doc>. Kurssiopasteita varten jokaisella on liimataskut kiinnittämistä varten.

7.6 Toimintaohjeet kurssin aikana

- Kurssipaikan istumajärjestys järjestetään mahdollisuuksien mukaan siten, että kurssilaiset näkevät toisensa. Kaikki laitetaan valmiiksi ennen kurssilaisten tuloa, pyritään viihtyisään ilmapiiriin.
- Kurssilaiset toivotetaan tervetulleeksi.
- Kurssi aloitetaan esittelykierroksella.
- Avustajakeskuksen esittely: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVUSTAJAKURSSI-EN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Avustajakeskuksen%20esittely.pptx>
- Taukoja pidetään sopivina ajankohtina luennoitsijoiden puheenvuorojen välillä. Pidetään huoli, että tarjolla on kahvia, teetä ja keksiä.
- Kurssivastaavan tehtävänä on huolehti aikataulujen pitävyydestä. Tarvittaessa luennoitsija rajoittaa luennon pituutta. Toisaalta kurssivastaava voi joutua myös tukemaan luennoitsijaa esittämällä kysymyksiä ja kommentteja.
- Luennoitsijaa kiitetään hänen panoksestaan, ja annetaan sovittu pieni muistaminen.
- Kurssivastaava huolehtii kurssipaikan jättämisestä siistiksi päivän päätteeksi.
- Kurssimyynti kirjataan läsnäololomakkeeseen, ja myynnit tilitetään kurssin päätyttyä.

- Kurssin lopuksi kurssilaiset saavat todistuksen (5e): <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVU%20STAJAKURSSIEN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Kurssitodistus.docx>
- Kurssilaisia pyydetään täyttämään arviointilomake ennen kurssin päättymistä. Kerrotaan, että arviointi on meille tärkeää kurssien kehittymisen kannalta.
- Kurssilaisille kerrataan Avustajakeskuksen käytännöt, ja kerrotaan tulevista lisäkoulutuksista.
- Rekisteröityneille avustajille annetaan salasana sivuillemme.

7.7 Toimintaohjeet kurssin päätyttyä

- Jätä kurssipaikka siistiksi.
- Palauta käyttämäsi materiaalit oikeille paikoilleen.
- Tee koonti kurssipalautteesta: <https://tslyfi-1.sharepoint.emea.microsoftonline.com/Jaetut%20asiakirjat/AK/VAMMAISAVU%20STAJAKURSSIEN%20LAATUK%C3%84SIKIRJA/Kurssikoonti.docx> ja siirrä se täytettynä toteutuneisiin koulutuksiin pilvessä. Siirrä myös ilmoittautumislomake ja kurssiohjelma samaan kansioon.
- Palauta täytetty okrylomake Tarjalle.
- Tilitä kurssimyynti
- Anna rekisteröintilomakkeet asianomaiselle alueohjaajalle intraan siirrettäväksi
- Lähetä kurssiluennoitsijoille kiitoskirje, jossa kerrot rekisteröityneiden määrän ja kurssipalautteen.
- Koko kurssikulut Tarjalle (lehtimainoslaskut, matkalaskut yms)

7.8 Tiivistelmä kurssien järjestämisaikataulusta

1-2
kuukautta
ennen
kurssia:

- Pyydetään ulkopuoliset asiantuntijaluennoijat ja sovitaan heidän kanssaan materiaalin saamisesta etukäteen tai että he jakavat tarpeelliseksi katsomansa materiaalin luennon yhteydessä
- Sovitaan "omien" kanssa luennoista (työntekijät)
- Aloitetaan kurssikansioiden valmistelu, kopiointi, kansioihin kerääminen, materiaalin tarkastaminen ja uusiminen
- Haetaan kurssipaikka ja sovitaan käytännön asioista (sovitaan kuka avaa ovet, hoitaa kahvituksen, onko AV-laitteet, esteettömyys)
- Tiedotetaan avustajakirjeessä ja muissa erikseen sovituissa tiedotuskanavissa (esim. järjestöjen kautta, viranomaisten kautta)

1 kk ennen
kurssia

- Jaksotetaan yhdistykset luentovuoroilleen ja pyydetään heitä ilmoittamaan luennoijansa
- Muistutetaan yhdistyksiä luennoisijatarpeista
- Tuodaan kurssiasiat tiimiin keskusteltavaksi
- OKRY ilmoitus, jos käytetään heidän tuntejaan (Tarja tekee)
- Laitetaan ohjelma ja ilmoittautumislista pilveen

2 vk ennen
kurssia

- Ilmoitukset lehtiin
- Valmistellaan lopullinen ohjelma
- Varmistetaan luennoijat ja kysellään lopuilta missä mennään
- Tehdään kurssikutsu
- Varmistetaan vielä kurssipaikka ja käytännön asiat siellä, Esim. kuka avaa ja sulkee ovet, kahvitus, laitteet
- Tehdään kahvitushankinnat
- Varmistetaan kurssikansioiden määrä ja tarve tekijälle

1 vk ennen
kurssia

- Lähetetään varmistukset kaikille luennoijille
- Liitteeksi matkalasku ja palkkiolaskulomakkeet niille, joiden kanssa siitä on sovittu. Pyydetään toimittamaan se kurssilla tai viim. viikko kurssin jälkeen täytettynä ja tarvittaessa verokortti tai kopio siitä liitteenä.
- Otetaan vastaan ilmoittautumisia
- Lähetetään ilmoittautuneille kurssikutsu ja ohjelmamielellään heti ilmoittautumisen jälkeen

**TÄRKEIN OHJENUORA KURSSIVASTAAVALLE:
OLE KURSSILLA MUKANA JA ANNA KURSSILAISTEN
TUNTEA OLEVANSA AINUTLAATUISIA JA TYHÖNTE-
KIJÄ ON KURSSILLA HEITÄ VARTEN.**

**Muistetaan myös kiittää luennoijia,
jotka antavat panoksensa tärkeälle työlle!**

VAMMAISAVUSTAJAKURSSI, OHJELMA

Paikka, osoite

LAUANTAI, päivämäärä

10.00-10.30	Tervetuloa ja Avustajakeskuksen esittely
10.30-11.15	Vapaaehtoistyö ja tutustuminen
11.15-12.45	Erilaisuuden kohtaaminen
12.45-13.30	Ruokatauko
13.30-14.00	Reuma
14.00-14.30	Invalidit
14.30-15.00	Kehitysvammaisuus

SUNNUNTAI, päivämäärä

10.00-11.30	Puhevammaisuus
11.30-12.00	MS-tauti
12.00-12.45	Ruokatauko
12.30-13.30	Muisti
13.30-15.00	Avustaminen teoria ja Pyörätuoli

MAANANTAI, päivämäärä

17.30-20.30	Näkövammaisen opastaminen ja näkövammaisuus
-------------	---

TIISTAI, päivämäärä

17.30-18.30	Erityisliikunta
18.30-18.45	tauko
18.45-19.45	Sosiaalitoimi
19.45-20.15	Parkinson

KESKIVIIKKO, päivämäärä

17.30-18.00	Aivohalvaus
18.00-18.30	MG
18.30-19.00	Vapaaehtoisen avustajan puheenvuoro
19.00-19.30	Päätös
19.30-20.30	Palkkainfo halukkaille

