

Päivi Mertanen

ONNISTUNUT MUUTTO

Asumispalvelun muuttovaiheen
prosessi

Savon Vammaisasuntosäätiössä

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma


Marraskuu 2009




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Opinnäytetyön päivämäärä 27.11.2009
Tekijä(t) Mertanen Päivi	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaali-alan koulutusohjelma	
Nimeke ONNISTUNUT MUUTTO. Asumispalvelun muuttovaiheen prosessi Savon Vammaisasuntosäätiössä.		
Tiivistelmä Yksi kehitysvammaisen henkilön elämän merkittävimmistä vaiheista on muuttaminen omaan kotiin. Opinnäytetyössäni käsittelem kehitysvammaisen henkilön muuttovaihetta Savon Vammaisasuntosäätiön asumispalveluihin. Opinnäytetyöni koostuu kehittämistehtävästä ja tutkimustehtävästä. Kehittämistehtävän tarkoitus on kehittää Savon Vammaisasuntosäätiön asumispalvelun muuttovaiheen prosessia. Tiedonkeruun menetelmiä olivat tapauskuvaus, keskustelut palvelujohtajan ja palvelukotien esimiesten kanssa. Lisäksi selvitin henkilökunnan mielipiteitä. Tässä tehtävässä täsmensin jo olemassa olevia asiakirjoja sekä laadin uusia. Kehittämistehtävänäni tein Savon Vammaisasuntosäätiön laatu-käsikirjaan palvelun alkamisen ja palvelun päättymisen ohjeistukset ja palautelomakkeet. Tehtävässäni täydensin muuttovaiheen prosessikuvausta, toimintoluetteloa ja laatulupauksia. Lisäksi tein muuttovaiheen palvelukuvaukset. Tutkimustehtävässäni tarkoitus oli selvittää palvelukotien henkilökunnan näkemyksiä siitä, missä tilanteissa palvelukotiin muuttovaiheen toiminnot eivät riitä, vaan tarvitaan erillistä asumisvalmennusta. Tutkimuksen toteutin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineiston keruun tein 31 kyselyn ja yhden ryhmähaastattelun avulla. Tulokset analysoin sisällön analyysillä. Tuloksissa henkilökunnan näkemykset vahvistivat erillisen asumisvalmennuksen tarvetta kehitysvammaisen henkilön muuttovaiheessa. Syyt erillisen asumisvalmennuksen tarpeeseen ovat hyvin yksilöllisiä. Palvelukotiin muuttovaiheen toiminnot koetaan riittävinä tilanteissa, joissa yhteistoimintamalli palvelukodin, kehitysvammaisen henkilön ja hänen läheistensä kanssa on jo muodostunut. Asiakkaalle onnistunut muutto mahdollistuu riittävällä tuella muuttovaiheessa. Jatkossa toivon kiinnitettävän huomiota siihen, että kehitysvammaiset ja heidän läheisensä saavat tietoa erillisen asumisvalmennuksen mahdollisuudesta. Yhteistyöverkoston tiedottamista asiakkaiden tarpeista ja tarjolla olevista palveluista tulee edelleen jatkaa.		
Asiasanat (avainsanat) asuminen, kehitysvammainen, muutto, asumisvalmennus, laatu, itsenäistyminen		
Sivumäärä 53	Kieli suomi	URN NBN:fi:mamk.opinn2009A5566
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteet 1-15.		
Ohjaavan opettajan nimi lehtori Leena Kokkonen lehtori Virve Jussila		Opinnäytetyön toimeksiantaja Savon Vammaisasuntosäätiö

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 27.11.2009
Author(s) Mertanen Päivi	Degree programme and option Social work	
Name of the bachelor's thesis SUCCESSFUL MOVING. The removal process of house service in The Foundation for Intellectually Disabled in Savo.		
Abstract One of the most important periods in intellectually disabled person's life is moving to their own home. In this bachelor's thesis, I study the removal process of an intellectually disabled person to the service house run by The Foundation for Intellectually Disabled of Savo. The bachelor's thesis includes two parts: a developing task and a researching task. The aim of the developing task was to develop the removal process. The methods I used were case description and discussions with the service manager and with the supervisors of 11 service homes. I also studied the opinions of the personnel and clarified existing documents and made new ones. As a part of this developing task, I made the instructions and feedback forms for the quality manual, which covered both the starting of service and ending of the service. Furthermore I added some clarifications in the removal process description, the operation list and quality contract. I also made the service descriptions for the removal process. The aim of the research was to clarify the personnel's opinions of the adequacy of the current support system and at what point, if any, more support should be available. I completed this research with qualitative method, using 31 questionnaires and a group interview. I got the results by analyzing the contents. The study and the results revealed that special removal training is needed for the removal process of an intellectually disabled person. The reasons for this are very individual. Generally, the operations of the removal process seemed to be sufficient in situations where a cooperation model between the service home, a intellectually disabled person and his/her personal support network is already existing. The successful moving of the client is possible with sufficient support in the removal process. In the future, I hope that more attention is called to the matter of informing intellectually disabled persons and their personal support networks of the various assistance possibilities of the special removal training. The cooperation networks should continue to inform all concerned about the needs of the client and existing services.		
Subject headings, (keywords) house service, intellectually disabled, moving, removal training, quality, become independent		
Pages 53	Language Finnish	URN NBN:fi:mamk.opinn2009A5566
Remarks, notes on appendices Appendices 1-15.		
Tutor lector Leena Kokkonen lector Virve Jussila	Bachelor's thesis assigned by The Housing Foundation for Intellectually Disabled in Savo	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUISTA	4
2.1	Lainsäädäntö	4
2.2	Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus	6
2.3	Asumisen käsitteet	6
2.4	Kehitysvammaisten asumispalveluiden tulevaisuuden näkymät.....	7
3	ASUMISPALVELUIDEN LAADUNVARMISTUS	9
3.1	Laatu ja laatutyö	9
3.2	Savon Vammaisasuntosäätiö ja sen laatujärjestelmä.....	9
3.3	Tuotteistaminen	12
4	ASIAKKAAN MUUTTOVAIHE ASUMISPALVELUUN.....	14
4.1	Hyvinvointi ja hyvä arki	16
4.2	Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys.....	18
4.3	Yksilöllinen apu ja tuki.....	19
4.4	Palvelukotiin muuttovaihe Savon Vammaisasuntosäätiöllä.....	21
4.5	Erillinen asumisvalmennus.....	23
4.6	Muuttovaihe uuden yksikön käynnistämisen yhteydessä.....	24
5	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS	26
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA TULOKSET ..	27
6.1	Muuttovaiheen toimintoluettelon täydentäminen.....	28
6.2	Muuttovaiheen toimintaohjeiden laatiminen	30
6.3	Muuttovaiheen prosessikuvauksen täsmentäminen.....	32
6.4	Muuton palvelukuvauksien laatiminen.....	34
6.5	Savas-laatulupauksien muuttovaiheen täsmentäminen	34
6.6	Muuttovaiheen palautekyselyjen laatiminen	36
7	TUTKIMUSTEHTÄVÄN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA TULOKSET	39
7.1	Tutkimuksen tarkoitus	39
7.2	Aineiston keruu.....	39
7.3	Aineiston analysointi	40
7.4	Henkilökunnan näkemykset muuttovaiheen tuen tarpeesta.....	41

8	LOPUKSI.....	44
8.1	Opinnäytetyön prosessi.....	44
8.2	Luotettavuus	44
8.3	Pohdintaa	46
8.4	Jatkotutkimusaiheita	47

LÄHTEET

LIITTEET

- Liite 1. Toimintoluettelo; muuton valmistelu ja muutto
- Liite 2. Toimintoluettelo; aika muuton jälkeen
- Liite 3. Peruskansio ohje; palvelukotiin muutto ja muuton valmistelu
- Liite 4. Peruskansio ohje; pois muutto
- Liite 5. Asumispalveluprosessikuvaus
- Liite 6. Palvelukuvaus; muutto valmistelu ja muutto
- Liite 7. Palvelukuvaus; poismuutto
- Liite 8. Savas-laatulupaukset; muutto valmistelu ja muutto
- Liite 9. Savas-laatulupaukset; poismuutto
- Liite 10. Palautekysely asiakkaalle 1 kk muuton jälkeen
- Liite 11. Palautekysely läheiselle 1 kk muuton jälkeen
- Liite 12. Muuttovaiheen arviointikysely asiakkaalle 3-6 kk muuton jälkeen
- Liite 13. Muuttovaiheen arviointikysely läheiselle 3-6 kk muuton jälkeen
- Liite 14. Palautekysely asiakkaalle 1 kk pois muuton jälkeen
- Liite 15. Palautekysely läheiselle 1 kk pois muuton jälkeen

1 JOHDANTO

”Yksi tärkeimmistä matkoista,
minkä ihminen voi tehdä,
on mennä toista puolitiehen vastaan.”

Tuntematon

Omaan kotiin muutto on jokaiselle elämässä eteen tuleva uusi tilanne. Muuttaminen omaan kotiin on kehitysvammaiselle henkilölle muutostilanne. Muutosvaiheeseen kuuluu muun muassa tunteiden käsittelyä, uuteen yhteisöön ja ympäristöön tutustumista. Kehitysvammaiset tarvitsevat tukea ja apua, kun he muuttavat omaan kotiin. Muuttovaiheessa yksilöllisesti määritelty tuki mahdollistaa sen, että muutto onnistuu. Käsittelen opinnäytetyössäni kehitysvammaisten henkilöiden palvelukotiin muuttovaihetta Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukodeissa.

Työskentelen kehitysvammaisten asumispalveluja tarjoavassa Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukodissa. Koen haasteena sen, etteivät kehitysvammaiset ja heidän läheisensä saa aina riittävää tukea muuttotilanteissa. Nykyisin yksittäinen muutto palvelukotiin järjestetään palvelukodin olemassa olevia henkilöstöresursseja hyödyntäen. Henkilöstöressurin riittävyyden kanssa koen ajoittain haasteita, koska muuttotilanteissa tuen tarve tilapäisesti kasvaa. Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden selvittämiseen ja tunteiden käsittelyyn jää liian vähän aikaa. Oikein kohdennettu ja määritelty tuki mahdollistaa muuton onnistumisen.

Opinnäytetyöni teen Savon Vammaisasuntosäätiön asumispalveluprosessin laadunhallinnan kehittämiseen. Täydennän muuttovaiheen prosessikuvausta, toimintoluetteloja ja laatulupauksia. Lisäksi teen muuttovaiheen toimintaohjeistuksia, palautelomakkeita ja palvelukuvauksia.

Olen myös kiinnostunut siitä, miten Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotien henkilökunta kokee muuttovaiheen tuen riittävyyden.

2 KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUISTA

2.1 Lainsäädäntö

Kehitysvammaisia koskevia keskeisimpiä lakeja ovat muun muassa perustuslaki (1999/731), hallintolaki (2003/434), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (2000/812), kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki (1977/519), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380 ja sosiaalihuoltolaki (1982/710). (Tukiviesti, Sosiaaliturvaopas 1/2009).

Perustuslaissa luvussa 2 on kirjattu jokaiselle kansalaiselle kuuluvat perusoikeudet muun muassa oikeus yhdenvertaisuuteen, oikeuteen elämästä sekä henkilökohtaisesta vapaudesta ja koskemattomuudesta. Perustuslain 6§:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään saa asettaa ilman hyväksyttävää perustetta eri asemaan mm. vammaisuuden perusteella. Perustuslain 19§ turvaa oikeuden sosiaaliturvaan turvaten välttämättömän toimeentulon, huolenpidon ja asunnon. Perustuslain 22§ velvoittaa julkista valtaa turvaamaan perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien käytännön toteutumisen. (Perustuslaki.)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3§ (3.4.1987/380) velvoittaa kunnan huolehtimaan siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve (19.12.2008/981). Lain 3a§ mukaan palvelutarpeen selvittäminen ja palvelusuunnitelma on tarkastettava, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa on tapahtunut muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. 4§ lain suhde muuhun lainsäädäntöön (L:lla 981/2008 muutettu otsikko tulee voimaan 1.9.2009, aiempi sanamuoto kuuluu: lain toissijaisuus) mukaan tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 1 §:ssä) tarkoitettulle henkilölle järjestetään kuitenkin hänen vammaisuutensa edellyttämiä palveluja ja tukitoimia ensisijaisesti tämän lain nojalla siltä osin kuin ne ovat hänen palvelutarpeensa nähden riittäviä ja sopivia sekä muutoinkin hänen etunsa mukaisia. (19.12.2008/981) L:lla 981/2008 lisätty 3 a § tulee voimaan 1.9.2009. (Laki vammai-

suuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista; laki kehitysvammaisten erityishuollosta.)

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeuteen saada hyvää palvelua ja kohtelua sosiaalihuollossa. 8§:ssä sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.)

Suomen hallitus on antanut eduskunnalle vuonna 2006 Valtioneuvoston vammaispoliittisen selonteon. Selonteossa esitetään kolme keskeistä periaatetta. Yksi periaatteista on vammaisten oikeus yhdenvertaisuuteen. Tässä Suomi on sitoutunut YK:n ja Euroopan unionin jäsenvaltiona edistämään kaikille avointa yhteiskuntaa. Toisena kohtana kirjattiin vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen ja kolmanneksi oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Palvelut ja tukitoimet ovat positiivista erityiskohtelua, jolla turvataan yhdenvertaisuuden toteutuminen. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 163-164.) Yk:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus edellyttää mm. yleistä asennemuutosta ja sitoutumista edistämään stereotyyppien ja ennakkoluulojen poistamista sekä tiedottamaan vammaisten henkilöiden positiivisesta vaikutuksesta yhteiskunnan monimuotoisuuteen (Hintsala 2009.)

Asumispalvelu-käsitteen sisältö on laaja. Sosiaalihuoltolain 22§:n määritelmän mukaan asumispalvelulla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä. Asumispalvelua annetaan lain 23§:n nojalla henkilölle, joka tarvitsee erityistä tukea asunnon tai asumisensa järjestämiseen. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö 2003,10.)

Palveluasumisen käsitettä käytetään vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa (759/1987). Palveluasumiseen kuuluvat vastaavan asetuksen 10§:n nojalla asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palveluasuminen voidaan järjes-

tää yksittäisessä asunnossa, palveluasumisryhmässä, palvelutalossa tai muussa asumisyksikössä. (Yksilölliset palvelut...2003, 10.)

2.2 Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

Sosiaali- ja terveysministeriön asumispalveluiden laatusuosituksessa määritellään tavoitteita ja keinoja, joita tulee ottaa huomioon kuntasuunnittelussa, rakennetussa ympäristössä, riittävän monipuolisessa asutokannassa, palveluiden saavutettavuudessa ja yksilöllisyydessä. Tärkeänä kohtana otetaan esiin arviointi ja seuranta kehittämisen välineenä. Suosituksessa kuntien on varmistettava, että vammaisen ja hänen läheisensä saavat halutessaan yksilöllistä tietoa kunnan palveluista, palveluiden suunnittelusta, hakemisesta ja toteutuksesta. (Yksilölliset...2003.)

Itsenäinen asuminen voi edellyttää kokeilua, harjoittelua ja tukea. Erityisesti muutostilanteessa olevien toimintarajoitteisten henkilöiden kohdalla palveluiden arvioinnista, harjoittelusta ja suunnittelusta voi olla apua elämän hallintaan. Asumisen alkuvaiheen ja muutostilanteiden asianmukainen tuki on ennalta ehkäisevää toimintaa. (Yksilölliset...2003.)

2.3 Asumisen käsitteet

Asumisesta käytetään muun muassa termejä tukiasuminen, itsenäinen asuminen, tuettu, autettu, ohjattu asuminen. Eniten apua tarvitsevat kehitysvammaiset asuvat autetussa asumisessa, jossa henkilökunta on paikalla kaikkina vuorokauden aikoina ja viikonpäivinä. Ohjatussa asumisessa henkilökunta tukee kehitysvammaisia henkilöitä aamulla, päivällä ja illalla, myös viikonloppuna. Yöllä henkilökuntaa ei ole paikalla. Tuetussa asumisessa ohjataan ja tuetaan itsenäisesti asuvia kehitysvammaisia henkilöitä jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa. Tuki voi olla jokapäiväistä tai harvemmin esim. kerran viikossa annettavaa. Itsenäisesti asuva kehitysvammainen henkilö asuu itsenäisesti käyttäen pääosin normaaleja palveluja ja satunnaisesti erityishuollon palveluja. (Suomen Kuntaliitto 2007.) Tulevaisuudessa nykyisiä asumisen termejä halutaan nykyaikaistaa. Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan laatuvaliokunta (2009) on esittänyt tulevaisuuden asumisen käsitteiksi asunto ja henkilökohtainen tuki.

2.4 Kehitysvammaisten asumispalveluiden tulevaisuuden näkymät

Kehitysvammaisten asuminen on murrosvaiheessa; laitoshoidon vähentyminen ja autettu asuminen lisääntynyt. Asumisen piiriin tulee nykyään enemmän nuoria kehitysvammaisia kuin aiemmin. Vammaispalvelulain ja kotikuntalain uudistaminen on työn alaan. Perustana tälle on YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskeva yleissopimus. Maailmanlaajuinen vammaispoliittinen haaste on siirtyminen kohti yksilöllisempiä palveluja. (Hintsala 2009.)

Laitoshoidon vähentäminen edelleen ja nuorten koulutettujen kehitysvammaisten henkilöiden asumisen ja tuen tarpeen haasteet ovat arkea. Laitoksista muuttaa avoimuuden palvelujen piiriin yhä enemmän erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Nuorten koulunsa päättävien kohdalla haaste on taas erilaisten asumisvaihtoehtojen tarjoamisessa. Asumisessa ja tukipalveluissa on etsittävä laajemmin vaihtoehtoja. Tämä asettaa entistä suuremman tarpeen muuttovaiheen tuen järjestämiseen. Kehitysvamma-alalla kokemusten kautta erillisen asumisvalmennuksen mahdollisuus kehitysvammaisen henkilön tai hänen perheensä sitä tarvitessa olisi aina mahdollistettava. Siirtymätilanteissa ja muutosvaiheissa tuen tarpeen lisääntymistä tuskin kukaan epäilee, mutta kehitysvammaisten muuton kohdalla asiaan ei ole kuntapuolella suhtauduttu sillä vakavuudella, mikä asiaan kuuluu.

Yksilöllinen asuminen on valittu kehityssuunnaksi kehitysvammaisten asumiskysymyksissä. 2000-luvun vammaispoliittisen mallin kulmakiviä on mm. kehitysvammaisten henkilöiden asumiskysymysten ratkominen. Ratkaistavana on se, miten entistä paremmin voidaan tukea kehitysvammaisten omia valintoja ja päätöksiä. Oman asuinpaikan ja asuinkumppanin valintaan kehitysvammaisen henkilö ei voi aina vaikuttaa kuten muut ihmiset. Tuen järjestäminen kotiin vaatii myös vaihtoehtojen järjestämistä. (Niemi & Brandt 2008.)

Tulevaisuuden muutoksen ja kehittymisen painopisteet ovat ensisijaisesti kehitysvammaisen henkilön elämän ulottuvuuksien todellisessa selvittämisessä. Elämän ulottuvuuksiin Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan laatuvaliokunnan laatutavoitteiden (2009) mukaan kuuluu mm. itsemääräämisoikeus, yksityisyys, turvallisuus, osallistumismahdollisuudet, sosiaalinen liittyminen, yksilöllisyys ja itsensä toteuttaminen. Ulottuvuuksien kohdalla laatuvaatimukset tehdään yksilön näkökulmasta ja sen jälkeen

tehdään laatutavoitteet miten työyhteisö ja organisaatio varmistavat asiakkaansa elämänlaadun ulottuvuuksien toteutumisen juuri asiakkaan toiveiden mukaan. Laatukriteerit tulee tehdä yksilökeskeisesti eikä järjestelmäkeskeisesti.

Järjestelmäkeskeisyyden vähentäminen tarvitsee asennemuutosta. Kehitysvammaisten ihmisten oman yhdistyksen Me Itse ry:n esityksestä on otettu käyttöön päämies-termi. Päämiehisyyttä korostaa kehitysvammaisten oikeutta osallistua itseään koskeviin palveluihin jo suunnitteluvaiheessa. Päämies on mukana muun muassa avun ja tuen tarpeen kartoituksessa. (Oma ovi, oma tuki 2008, 37.)

Asumisen järjestämisen vaihtoehtojen lisääntyminen on myös tärkeää. Tulevaisuuden laatuvaatimuksien mukaan asumisen vaihtoehtoja voivat edelleen olla erilliset asunnot ja huoneistot sekä yhteisasumisen malleina ryhmäkodit ja asuntoryhmät. (Hintsala, Seppälä & Teittinen 2007.) Näitä vaihtoehtoja tulee kuitenkin tarjota ja järjestää asiakkaan toiveiden mukaan. Näissä tilanteissa asumisvalmennuksen aloittaminen hyvissä ajoin ennen muuttoa on ensiarvoisen tärkeää.

Tuen järjestäminen tulevaisuudessa on myös murroksen kourissa. Entistä enemmän henkilökohtainen tuki perustuu käyttäjälähtöiseen tuen tarpeen arviointiin. Henkilökohtaista tukea voidaan antaa ammattihenkilökunnan lisäksi läheisten, ystävien, naapureiden ja vertaistuen avulla. (Tulevaisuuden asumisen käsitteet ja laatuvaatimukset 2009.) Asiakkaan asema päämiehenä korostuu näissäkin tilanteissa (Tiedän mitä tahdon 2009). Yhä enemmän huomioidaan asiakkaan osallisuuden ja päätöksenteon lisäämistä omassa elämässään.

Elämisen käsitteisiin tulee käsitteeksi tuettu elämä. Tuettu elämä on sitä, että henkilö saa tukea niihin asioihin, joita hän itse pitää tärkeänä. Hän saa tukea valintojen tekemiseen, tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tällöin eräänlainen harkittujen riskien ottaminen elämässä on myös tiedostettava, puhuttava auki. (Tulevaisuuden...2009.) Henkilökohtainen budjetointi kuuluu läheisesti tuettuun elämään.

3 ASUMISPALVELUIDEN LAADUNVARMISTUS

3.1 Laatu ja laatutyö

Asiakslähtöisyys ja prosessien hallinta ilmaisevat laatutyön keskeisiä tavoitteita. Asiakas ja hänen tarpeisiinsa vastaaminen sekä työn tekeminen mahdollisimman hyvin ja tuloksellisesti ovat kautta aikojen kuuluneet hyvään toimintakäytäntöön. Nykyisin on lisäksi huomioitava se, että asiakkaisiin, joiden tarpeisiin vastataan, luetaan kuuluvaksi myös muita kun palvelun käyttäjä; esimerkiksi palvelun tilaaja ja rahoittaja. (Holma 1999, 23.)

Laatu voidaan määritellä niistä ominaisuuksista muodostuvaksi kokonaisuudeksi, johon perustuu organisaation tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen sekä erikseen määriteltyihin asiakkaan tarpeisiin. Laatua voidaan tarkastella useiden eri sidosryhmien näkökulmasta. Tuotteen kohdistuvat laatuodotukset vaihtelevat sen mukaan, kenen näkökulmasta asiaa tarkastellaan. (Renko 2006, 23-24.)

Palveluprosessi -käsite tarkoittaa asiakkaan tietyn palvelun muodostamaa toimintasarjaa, jossa palvelutapahtuma muodostuu palvelun tuottajan ja vastaanottajan vuorovaikutustilanteessa. Palveluprosessin osana palvelutapahtuma on mikä tahansa yksittäinen tilanne, jossa asiakas ja hänen ongelmansa ja tarpeensa ovat palvelun tuottajan käsiteltävinä. (Ruotsalainen 2000. Teoksessa; Hyvinvointivaltion palveluketjut, 16.) Prosessikeskeisen kehittämisen painopiste on arkipäivän tutkimisessa kaikilla sen tasoilla. Perustasolla työskentelevä henkilö on paras asiantuntijataso asiakkaiden tarpeiden tuntemisessa. Yhteisön menestyminen edellyttää johdon, esimiesten ja työntekijöiden näkemyksen, tiedon ja kokemuksen hyödyntämistä. (Murto 1998, 31.)

3.2 Savon Vammaisasuntosäätiö ja sen laatujärjestelmä

Savon Vammaisasuntosäätiö (SAVAS) perustettiin 1989. Säätiön tehtävänä on edistää erityisryhmien, ensisijaisesti kehitysvammaisten henkilöiden asumis- ja päivätoimintaolojen kehittymistä Savossa. Tätä varten säätiö rakennuttaa ja hankkii muulla tavoin käyttöönsä asuntoja ja muita toimintatiloja tuottaakseen asumista ja henkilöiden muu-

ta selviytymistä tukevia sosiaalipalveluja. Lisäksi säätiö harjoittaa palvelutoimintansa tukevaa tutkimus-, kokeilu ja kehittämistoimintaa. (Savon Vammaisasuntosäätiön tasekirja 2008.)

Savon Vammaisasuntosäätiön kaiken toiminnan perustan muodostavat arvot. Säätiön arvot nojautuvat säätiön perustajan, Vaalijalan kuntayhtymän perinteisiin. Säätiön arvoja ovat toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys, asiakkaan oikeus yhteiskunnan täysivaltaiseen ja arvokkaaseen jäsenyyteen, asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämiseen. Siihen liittyy vastuu omasta elämästään, asiakkaiden yksilölliset ja erilaiset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kulttuurilliset tarpeet ja mahdollisuudet, yhteisöllisyys ja tasa-arvo. (Savon...2008.)

Palvelukodit tarjoavat tuetun, ohjatun ja autetun asumisen palveluja kehitysvammaisille ja muihin erityisryhmiin kuuluville henkilöille. Vuoden 2008 lopussa toiminnassa ja säätiön omistuksessa oli yhteensä 16 palvelukotia, jotka yhtä lukuun ottamatta ovat säätiön oman palvelutoiminnan piirissä. Säätiön ylläpitämien palvelukotien määrä oli 31.12.2008 15 ja asukasmäärä 226. Palvelukodit tarjoavat myös tilapäisasumista, autismin kirjon henkilöille suunnattuja autististen lasten perheiden kotiohjausta ja neuropsykiatrista valmentamista. Lisäksi Kielonsaaren ohjauspalvelukeskus toteuttaa ohjauspalveluita nuorille ja aikuisille, jotka tarvitsevat tukea itsenäistymiseen ja arjessa selviytymiseen. Savon Vammaisasuntosäätiö hankkii RAY:n tuella yksittäisiä asunto- ja normaalista asuntokannasta erityisryhmille tarkoitettua tukiasunnoksi. Muu erikseen organisoitu kehittämistoiminta perustuu RAY:n avustuksella rahoitettuihin kehittämisprojekteihin. Näitä oli vuoden 2008 aikana toiminnassa kolme: Elämän lanka-, Virtaa- ja Minä muutan -projektit. Säätiön ylintä päätösvaltaa käyttää sen hallitus, johon kuuluu viisi jäsentä. Henkilöstön määrä oli 31.12.2008 palvelukodeissa 149, toimintakeskuksissa 29, kehittämistoiminnassa 8 ja hallinnossa 5. (Savon...2008.)

Laatupolitiikan toteuttamiseksi Savon Vammaisasuntosäätiössä on kehitetty koko toiminnan kattavaa systemaattista laadunhallintaa ja -arviointia vuodesta 2000 alkaen. Käytössä on ollut oma laatujärjestelmä. Laatujärjestelmä on tehty 2000–2001 yhteistyössä Savonia ammattikorkeakoulun työelämäpalveluiden kanssa toteutettuun kehittämisprojektiin. Tämän laatujärjestelmän osia laadittaessa on käytetty soveltuvin osin pohjana ISO 9001 -standardeja sekä Suomen laatupalkintokriteeristöä (EFQM). Vuonna 2007 siirryttiin käyttämään oman toiminnan arvioinnissa SHQS-

laatuohjelman mukaista kriteeristöä. Ensimmäinen lähes koko organisaatiota koskeva ulkoinen laaduntunnustusauditointi toteutettiin tältä pohjalta helmikuussa 2008 SHQuality Oy:n toimesta. Kolmeksi vuodeksi myönnettyyn laaduntunnustukseen liittyy vuotuiset ylläpitoauditoinnit. Niiden rinnalla suoritetaan laaduntunnustusauditoinnit uusissa toimintansa käynnistäneissä yksiköissä. Säätiön laatujärjestelmän keskeiset periaatteet esitetään laatukäsikirjassa. Säätiössä laatukäsikirjasta käytetään nimeä peruskansio. Lisäksi toimintayksiköissä on käytössä yksikkökohtaiset laatukäsikirjat eli peruskansiot. Niitä täydentävät turvallisuus-, omavalvonta- ja kiinteistökansiot. Laatu- ja järjestelmä tekee mahdolliseksi toiminnan jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen laatu- ja politiikan periaatteiden mukaisesti. (Savon Vammaisasuntosäätiön toimintasuunnitelma 2009–2011,10.)

Säätiön laadunhallintaa suunnittelee ja koordinoi laatutyöryhmä. Laatutyöryhmä koostuu yksiköiden laatuvaavista ja säätiön johdosta eli toimitusjohtajasta ja palvelujohtajasta. Laatutyöryhmä kokoontuu kahdesti vuodessa laatukokouksiin. Laatupäällikön tehtäviä hoitaa palvelujohtaja. Laatupäällikkö toimii säätiössä laatuasiantuntijana ja vastaa säätiön laatu- ja järjestelmän ylläpitämisestä ja kehittämisestä laatutyöryhmän avustamana. Jokaisessa yksikössä on nimetty laatuvaava, joka koordinoi yksikön laatu- ja työtä laatutyöryhmän ohjeistuksen ja linjauksen mukaisesti.

Laatutyössä onnistuminen edellyttää säätiön laatu- ja politiikan mukaisesti kaikkien työntekijöiden sitoutumista toiminnan laadun kehittämiseen. Laatu on myös kaikkien työntekijöiden vastuulla. (Savon...2009–2011, 11.)

Toimintayksiköt suorittavat itsearvioinnin kerran vuodessa syksyllä. Itsearviointi on keino tunnistaa omat vahvuudet ja kehittämisalueet ja tämän perusteella parantaa toimintaa. Itsearvioinnissa peilataan omaa toimintaa ja sen laatua asetettuihin kriteereihin. Itsearviointien pohjana on SHQS-kriteeristöt, joita on arvioinnin kattavuuden lisäämiseksi täydennetty säätiön omilla lisäkriteereillä (Savas-laatulupaukset). Itsearviointit tuottavat omalta osaltaan yksiköiden kehittämiskohteita, joita syntyy myös toiminnan muun arviointi- ja palautejärjestelmän kautta. Sisäisissä auditoinnissa arvioidaan oman organisaation palvelujärjestelmän toimivuutta ja tehokkuutta. Säätiöllä on ollut sisäisen auditointi systemaattisesti käytössä vuodesta 2005 alkaen. (Savon...2009–2011, 11.)

Savon Vammaisasuntosäätiön laatupolitiikka luo yhteisen perustan säätiössä tehtävälle laatutyölle, laadun ylläpitämiselle ja kehittämislle. Laatutyöllä varmistetaan asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamista, työprosessien sujuvuutta, yhteistyön joustavuutta sekä toiminnan vaikuttavuutta, taloudellisuutta ja kustannustehokkuutta. Savon Vammaisasuntosäätiön laatupolitiikan ja siihen perustuvan laatutyön keskeisenä tavoitteena on säätiön vision toteutuminen. Savon Vammaisasuntosäätiön visio on olla alueensa arvostetuin ja suurin yksityinen erityisryhmien asumis- ja päivätoimintapalveluiden tuottaja ja kehittäjä. (Savon... 2009–2011.)

3.3 Tuotteistaminen

Tuotteistaminen on organisaation toiminnan jäsentämistä asiakkaiden saamiksi kokonaisuuksiksi eli tuotteiksi. Tuotteistuksella pyritään kuvaamaan ja standardoimaan organisaation toimintaa. Tuotteistaminen on olemassa olevien palvelujen saamista näkyväksi, niiden nimeämistä ja paketoimista. Tuotteistamiseen liittyy yleensä tuotekehitystä ja palvelujen parantamista. Tuotteistuksen menestyksekkäs läpivienti edellyttää, että koko palvelutuotanto on jäsenetty ja palvelut ryhmitelty. Tuote on asiakkaalle tarkoitettu materiaallinen tuote, palvelutuote tai näiden yhdistelmä. Tuotteen tulee olla selkeästi rajattavissa, hinnoiteltavissa ja sisällöltään täsmennettävissä. (Renko 2006, 20–23.)

Kehitysvammaisten asumispalveluihin liittyy usein erityispiirteitä, jotka tekevät tuotteistamisen erityisen haasteelliseksi. Raportissaan Renko tarkoittaa tuotteella asiakkaan saamaa asumispalvelua kokonaisuudessaan eli asumispalvelupakettia. Asumispalvelutuotteiden tulee olla asiakaskohtaisia, räätälöityjä erikoispaketteja. Lopullisen tuotteen sisältöön vaikuttavat asiakkaan avun ja tuen tarve ja toiveet sekä hänen läheistensä ja asiantuntijoiden näkemykset laadukkaasta tuotteesta. Asiakkaan saaman palvelun sisältöön voi vaikuttaa se, että kuinka paljon heidän läheisensä huolehtivat jostain avun ja tuen tarpeesta. (Renko 2006, 23.)

Asiakkaan saaman palvelun kokonaiskustannukset muodostuvat palveluosien kustannusten summasta. Kunkin palveluosan kustannuksia laskettaessa otetaan huomioon asiakkaalle kuuluvan peruspalvelun ja räätälöinnin kustannukset. Perusosat tulevat kaikille asiakkaille pääsääntöisesti samanlaisina, mutta mikäli asiakas ei tarvitse kaikille määriteltyä perusosaa, voi tuotetta supistaa. Perusosan sisältö määräytyy paljon

asumisyksikössä tehtyjen valintojen mukaan. Tässä esimerkkinä, että huolehtiiko henkilökunta asiakkaiden kanssa ruoan valmistamisesta yksikössä, omassa asunnossa, tilataanko ruoka ulkopuoliselta palvelun tuottajalta tai ruokaillaanko yksikön ulkopuolella. Räättälöity lisäosa muodostetaan asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet ja toiveet huomioiden. Räättälöityä lisäosaa määriteltäessä asiakkaan toimintakyvyllä on merkitystä selvitettäessä kuinka paljon esimerkiksi ruokahuolto sitoo henkilöstöresursseja. Osa asiakkaista ei tarvitse ruokailussa apua lainkaan ja osa tarvitsee apua paljon. Räättälöinnissä voidaan huomioida myös erikoisruokavalion aiheuttamat lisäkustannukset, kuten sen vaatima työaika ja lisäkustannukset. (Renko 2006, 22–23.)

Tuotteistamista tarvitaan, jotta saadaan markkinoille kilpailukykyinen tuote ja pystytään paremmin tyydyttämään asiakkaan tarpeet. Tuotteistamisen avulla pyritään selvittämään palvelujen tuotantokustannuksia ja mistä kustannukset syntyvät. Näin kannattavuus paranee ja kustannustieto on pohja palvelujen hinnoittelulle. Tehokkuus lisääntyy, kun voidaan karsia päällekkäisiä toimintoja ja säästää resursseja. Tuotteistamista käytetään laadunhallinnan apuvälineenä. Tuotteistaminen selkeyttää organisaation toiminnan tavoitteita, kun on analysoitava ja systematisoitava organisaation toimintaa ja työprosesseja. Näin työvaiheet selkiytyvät, toiminnan suunnittelu paranee, laatuksiteerit täsmentyvät, laadunarviointi ammattimaistuu ja asiakkaiden odotukset tarkentuvat. Laadun parantaminen edellyttää organisaation kaikkien työntekijöiden sitoutumista laadun kehittämistyöhön. (Renko 2006, 23-24.) Laadunhallinnan apuvälineenä toimintayksiköissä perustehtävä selkeytyy, kun kaikki tietävät mitkä osat kuuluvat palvelukokonaisuuteen. Tällöin myös johtaminen, henkilökunnan koulutus ja perehdytys helpottuvat (Heinström 2003, 15).

Palveluiden prosessien kuvaamisen ja toimintojen määrittelyn jälkeen palveluiden hintojen tarkka määrittäminen mahdollistuu. Savon Vammaisasuntosäätiössä ollaan tuotteistamassa asumispalveluita. Tuotteistamisprojektissa luodaan kehitysvammaisen henkilön avun ja tuen tarpeiden yksilölliseen arvioimiseen mallia, joka palvelee mm. tarvittavan avun, tuen ja muun resursoinnin määrittelyä eri toiminnoissa. Tämä mahdollistaa yksilöllisten asiakkaan tarvitsemien palvelupakettien kokoamisen ja asiakaskohtaisen hinnoittelun. Muuttovaiheen tarkemman määrittelyn sekä prosessien ja toimintojen kuvaamisen kautta palvelun vaatimien resurssien arvioiminen helpottuu. Palvelun ostajalle ja asiakkaalle on helpompi kuvata palvelun sisältö ja määritellä muuttovaiheen tarvitseman tuen laajuus. Kun tiedetään asumispalveluun liittyvän

muuttovaiheen tuen sisältö, voidaan arvioida palvelun riittävyyttä ja hankkia asiakkaalle tarvittaessa erityistä asumisvalmennusta lisäpalveluna. (Ruutala 2009.)

4 ASIAKKAAN MUUTTOVAIHE ASUMISPALVELUUN

Muuttovaiheen tavoitteena on onnistunut muutto, jotta hyvä arki voi toteutua. Elämään kuuluu muutoksia, haasteita ja niihin liittyviä ilon ja surun kokemuksia. Eläminen mahdollisimman itsenäisesti, ottamalla vastuuta omasta elämästään tehden valintoja ja päätöksiä on aikuisen ihmisen elämää. Kukin henkilö itse määrittelee itselleen tärkeät asiat, joten toiveiden ja ajatusten ilmaisemisella on tärkeä osa itsenäistä elämää. Kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat itsenäisen elämän hallinnassa yksilöllistä apua ja tukea. Avun ja tuen tarve vaihtelee elämän aikana. Yleensä muutostilanteissa oikein kohdennettu, riittävä tuki auttaa kehitysvammaista siihen, että hän voi tulevaisuudessa elämää itsenäisemmin. Tavoitteena muutoksessa on hyvä elämä, hyvä arki.

Muutoksen valmistautuminen edellyttää riittävää apua ja tukea. Ensiarvoisen tärkeää kehitysvammaiselle on rakentaa tuki yksilöllisistä tarpeista. Tärkeimmäksi yksilöllisyyden mittariksi nostetaan mahdollisuus vaikuttaa omiin, pieniinkin päivittäisiin asioihin. Muuttoprosessin hyvät käytännöt jaetaan Saattaen muutettava -selvityksessä kolmeen osa-alueeseen; sopeutuminen, palvelut ja talous. Sopeutumisen kolmesta tärkeimmästä kohdasta ensimmäinen on, että muutoksen ymmärtämiselle ja käsittelylle tulee olla riittävästi aikaa. Aika vaihtelee yksilöllisten tarpeiden mukaan, mutta puolesta vuodesta vuoteen koettiin vähimmäisajaksi. Toiseksi muuttoa tukee hyvin hoidettu vaiheittainen tutustuminen uuteen kotiin ja siellä toimivaan henkilökuntaan. Vaiheittainen sopeutumisprosessi käynnistyy varhaisessa vaiheessa, ensin lyhyillä vierailuilla, sitten muutamien päiväkäyntien jälkeen jo yön yli käynnillä. Kolmanneksi koettiin vaikutusmahdollisuuksien tarjoaminen ennen kaikkea uuden kodin valintaan, muuton ajoittumiseen ja muuttoprosessin nopeuteen. (Pelto-Hulkko, Kaakinen & Oh-tonen 2008, 65-66.)

Muuttoprosessi on yksi ohimenevä osa hyvinvoinnin kokonaisuuden rakentumisessa. On kiinnitettävä huomiota vallitseviin elämisen olosuhteisiin. Hyvin hoidettu muuttoprosessin ei auta, jos uuden kodin olosuhteet elämiselle eivät toteudu. Haasteita on

sosiaalisen ympäristön asenteiden ja näkökulmien hoitamisessa, jotta kehitysvammaiset pääsevät aidosti osaksi yhteiskuntaa. (Pelto-Hulkko, Kaakinen & Ohtonen 2008, 68.) Muuttoprosessi on yksittäinen elämän vaihe, mutta jokaiselle se ainutlaatuinen ja yksilöllinen kokemus. Muutosprosessi tarvitsee jokaisen asiakkaan kohdalla pysähtymisen, jotta yksilöllisiin elämisen tarpeisiin voidaan vastata.

Onnistuneessa muutossa koetaan suunnittelun edellyttävän avointa vuorovaikutusta omaisten kanssa. Omaisten tiedottaminen koetaan merkittävänä huomioimisena. Eriasteisesti kehitysvammaisten henkilöiden kyky ymmärtää muuttoa on erilainen. Tärkeänä pidetäänkin, että muutto toteutetaan huolellisesti, ilman kiirettä, yksilöllisen muuttosuunnitelman mukaan. Jokainen muutto on yksilöllinen. Muuttaneilla havaitaan luonnollista ikävää vanhaa asuinpaikkaa ja asukkaita kohtaan, mutta se on ohimenevä vaihe. (Pelto-Hulkko, Kaakinen & Ohtonen 2008.)

Laitoshoidon hajauttamisen seurantaraportin mukaan niillä kehitysvammaisilla, joiden vammaisuuden aste on vaikea, on heidän kokemuksiaan muutosta selvitettävä toiseksi parhaan lähteen, eli heidän läheistensä ja heitä hoitavan henkilökunnan kautta. Selvityksen mukaan läheisten on tärkeää saada riittävän ajoissa tietoja tulevista muutoksista ja antaa heille todellisia vaikuttamisen mahdollisuuksia. Työntekijöiden haastattelujen mukaan tärkeämpänä asiana nähtiin kehitysvammaisen totuttautuminen uuteen asuntoon ja siellä toimivaan henkilökuntaan. Muuttoprosessissa tulee olla tutustumisen edellisen asuinpaikan työntekijöiden kesken (Saattaen muutettava 2008.)

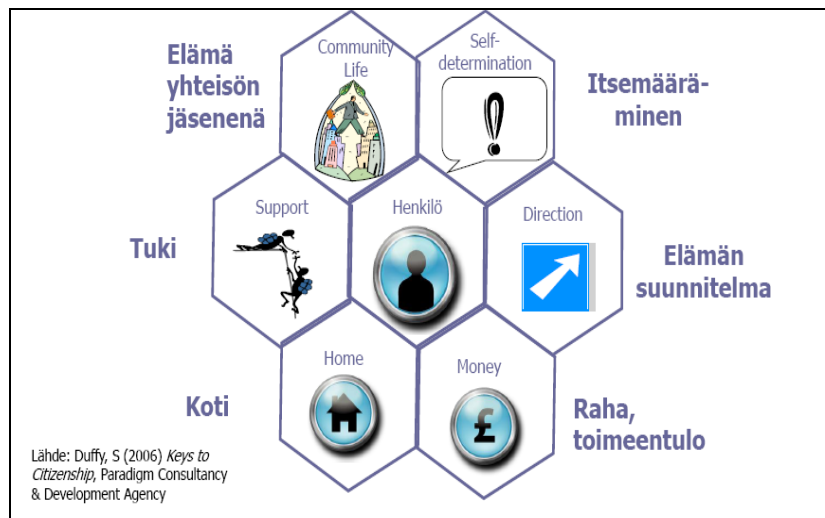
Anja Räisäsen tutkimuksessa (1999) työntekijät saivat asukkaat mukaan muuton järjestelyihin. Työntekijöiden mielestä asukkaille pitää kertoa heidän elämänsä koskevista asioista selkeästi ja rehellisesti. Tutkimuksen mukaan työntekijät kokevat vastuuta asukkaan turvallisuudesta, sisäisestä tasapainosta, ihmissuhteiden ylläpitämisestä, hyvinvoinnista, terveydestä, ihmisytydestä ja aktivoinnista. Omahoitajuuden merkitys koetaan tärkeäksi, koska hän on kuuntelijana ja ymmärtäjänä muuttovaiheessa, erityisesti epävarmuuden ja pelkojen käsittelyssä. Omahoitajuus koetaan kokonaisvaltaisena, asiakaskeskeisenä, eräänlaisena sillanrakentajana ja kommunikaation tulkitsejana. Yhteisön ilmapiirillä koettiin olevan suuri merkitys arjen sujumisessa. (Räisänen 1999.)

Muuttovaiheessa tärkeä elementti on asumisvalmennus. Tästä käytetään joissain yhte-yksissä myös nimeä muuttovalmennus. Näitä elementtejä on myös palvelukotiin muuttovaiheen toiminnoissa. Kehitysvammaisen muutoissa on yleensä erikseen pa-nostettava juuri muuton aiheuttamien tunteiden ja tilanteiden läpi käymiseen. Osa ke-hitysvammaisista henkilöistä tai heidän läheisistään kokee tarvitsevansa tuekseen erikseen resurssoidun asumisvalmennuksen.

4.1 Hyvinvointi ja hyvä arki

Suomen hallitus on antanut eduskunnalle vuonna 2006 Valtioneuvoston vammaispo-liittisen selonteon. Selonteossa esitetään kolme keskeistä periaatetta. Yksi periaatteista on vammaisten oikeus yhdenvertaisuuteen. Tässä Suomi on sitoutunut YK:n ja Eu-roopan unionin jäsenvaltiona edistämään kaikille avointa yhteiskuntaa. Toisena koh-tana kirjattiin vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen ja kolmanneksi oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Palvelut ja tukitoimet ovat positiivista erityis-kohtelua, jolla turvataan yhdenvertaisuuden toteutuminen. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 163-164.)

Itsemäärääminen on todellisia valinnanmahdollisuuksia. Siihen kuuluu päätöksen te-koa ja sen harjoittelua. Vastuineen ja velvollisuuksineen on mahdollisuus epäonnistua, oppia kokemuksista ja ottaa harkittuja riskejä. (Kehitysvamma-alan...2009.)



KUVIO1. Avaimet täysivaltaiseen kansalaisuuteen. (Duffy 2006, 2.)

Avaimet täysivaltaiseen kansalaisuuteen -teoksessa Duffy (2006) listaa kuusi asiaa, jotka mahdollistavat henkilölle mahdollisuuden täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Teos käsittelee niitä asioita, joita kehitysvammaisen elämässä tulee ottaa huomioon täysivaltaisuuden saavuttamiseksi. Tulee huolehtia muun muassa itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, riittävästä toimeentulosta ja elämisestä yhteisön jäsenenä. Tähän kuuluu lisäksi työn tekeminen ja opiskelu. Elämässä on oltava suunta ja suunnitelma. Suunnitelman lähtökohta tulee olla yksilökeskeisyys eikä järjestelmäkeskeisyys. Henkilöllä tulee olla koti ja kotiin tarvittava tuki.

Hyvä elinympäristö luo edellytyksiä elää tavallista elämää mahdollisimman vähin rajoituksin ja tarjoaa tilaisuuden omaksua normaaleja käyttäytymismalleja. Tällaisessa ympäristössä kehitysvammaisen ihmisen oikeudet ja velvollisuuden ovat suhteessa hänen kykyihinsä ja hänen kanssaan asuvien oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Ikätason mukainen suhtautuminen, mahdollisuudet iän mukaisiin harrastuksiin ja kokemuksiin, sekä samanlaiseen pukeutumiseen ikätovereidensa kanssa tukevat kehitystä ja lisäävät osallistumismahdollisuuksia. Se, että vammaisen henkilö oppii käyttämään samoja lähipalveluja kuin muutkin, vähentää osaltaan tarpeetonta erilaisuutta hänen elämässään. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 173.)

Ilka Haarnin (2006, 47,50) keräämän tutkimustiedon valossa keskeisimmiksi elämänlaadun osa-alueiksi kehitysvammaisten elämässä osoittautuivat ihmissuhteet, työ ja

terveys. Tutkimuksen mukaan itsemääräämisoikeus, valinnanmahdollisuudet ja turvallisuus sisältyvät elämänlaadun osa-alueisiin. Mahdollisuus itsenäistymiseen näyttää tapahtuvan vammaisilla nuorilla myöhemmin kuin muilla nuorilla. Tilanteeseen voi olla monia syitä, mutta riittävän tuen avulla nuorten muutto mahdollistuisi jo aiemmin.

Itsemääräämisoikeus on yksi merkittävä asia henkilön täysivaltaisuudessa. Se on tärkeää, koska silloin tulee huomatuksi ja kuulluksi, silloin voi tehdä itse päätöksiä. On oltava kommunikaatiokeino, jotta voin ilmaista tarpeensa ja halunsa toisille ihmisille. On oltava ympärillä ihmisistä tukiverkko, jotka aidosti haluavat kuunnella sinua mm. perhe ja alan ammattihenkilökunta. (Duffy 2006.)

4.2 Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys

Asumispalvelujen käyttäjänä kehitysvammainen henkilö on myös asiakas. Erityisesti sosiaalihuollon näkökulmasta asiakas voi olla henkilöryhmä, esimerkiksi yhdessä asuvat henkilöt, perinteinen perhe tai tietyn sosiaalipalvelun näkökulmasta yhteisiä palveluita saava henkilöryhmä. Tarkastellessa asiaa palveluketjun näkökulmasta asiakkaiksi voivat liittyä myös palveluja ja hoitoa saavan henkilön välityksellä mm. hänen yhteyshenkilö, vajaavaltaisen holhooja tai läheinen henkilö. Asiakas -käsitettä käytetään kuvaamaan kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon yksilö- ja ryhmäasiakkaita. (Ruotsalainen 2000 15.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 303.)

Hyvinvointivaltion palveluketjut teoksessa Kiikkala (2000, 116) kuvaa asiakaslähtöisyyden sosiaali- ja terveydenhuollon periaatteena sisältävän neljä ulottuvuutta; 1) toiminnan arvoperusta, 2) näkemyksenä asiakkaasta, 3) näkemyksenä hoito- ja palveluketjun luonteesta ja 4) näkemyksestä työntekijänä. Asiakaslähtöisyydessä toiminnan arvoperustana asiakasta kuvataan painottamalla jokaisen kohtaamista omana yksilönään. Asiakasta kunnioitetaan, hänen kansaan tehdään työtä neuvotellen ja sopimuksia

tehdn siten, että asiakas on aktiivisessa roolissa. Asiakaslähtöisyyden arvoperusta sisältää seuraavat arvot: ihmisarvo, kokonaisvaltainen ihmisen, ihmisen kunnioitus, aktiivisuus, itsemäärääminen, yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, neuvotteleva yhteistyö, vaikuttaminen, aitous, toiveikkaus ja suuntautuminen tulevaan. (Kiikkala 2000.)

4.3 Yksilöllinen apu ja tuki

Asumispalvelut sisältävät asumisessa tarvittavan tuen, erilaisten lähipalvelujen käytössä tarpeellisen ohjauksen sekä tarvittavan hoivan, mutta ei opetus-, sairaanhoito- ja kuntoutuspalveluja. Muuhun yhteisöön liittyminen ja integroituminen yhteiskuntaan tulee huomioida asumisjärjestelyissä. Henkilökohtaisen toiminnallisten valmiuksien, kodinhoidon, asioinnin ja vapaa-ajan käytön opettelu ja niihin osallistumisen harjoittelu ohjattuna liittyy tärkeänä osana itsenäisen asumisen valmisteluun. Asumisen järjestäminen vaatii yksilöllisten tarpeiden ja ominaisuuksien perusteellista selvittämistä ja usein ohjattua harjoittelua etukäteen. Avohuollon eri asumismuodoissa tarvittava henkilökunta ja muut voimavarat määräytyvät niissä asuvien henkilöiden yksilöllisten ominaisuuksien mukaan. (Kaski ym. 2009, 174-175.)

Yksi tärkeimmistä itsenäisen aikuiselämän edellytyksistä on mahdollisuus omaan kotiin. Kehitysvammaisten aikuisuuden tukemisen perusajatuksena on ikätasonmukainen kohtelu ja elämisen malli. Aikuiskasvatuksen avulla ja harjoittelemalla päivittäisistä toimista selviämistä voidaan auttaa mahdollisimman itsenäiseen asumiseen. Itsenäinen elämä on ennen kaikkea omien ratkaisujen ja valintojen tekemistä ja vastuun ottamista omasta elämästä, ei välttämättä fyysistä omatoimisuutta tai muista riippumattomuutta. Jatkuvan avun tarve ei ole itsenäisyyden este. Liiallinen puolesta tekeminen herättää avuttomuuden tunnetta asioissa, joista kykenee suoriutumaan itse. Sopivat vaatimukset, kokeilujen salliminen ja apu kohdata vaikeudet saavat aikaan kehitystä ja edistävät vastuun ottamista elämästä. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004.)

Itsenäinen asuminen voi edellyttää kokeilua, harjoittelua ja tukea. Erityisesti muutostilanteessa olevien toimintarajoitteisten henkilöiden kohdalla palveluiden arvioinnista, harjoittelusta ja suunnittelusta voi olla apua elämän hallintaan. Asumisen alkuvaiheen ja muutostilanteiden asianmukainen tuki on ennalta ehkäisevää toimintaa. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö 2003.) Muuttovaiheessa tilanteeseen sopeutuminen herättää ristiriitaisia tunteita. Valmistautumalla muuttoon yhdessä,

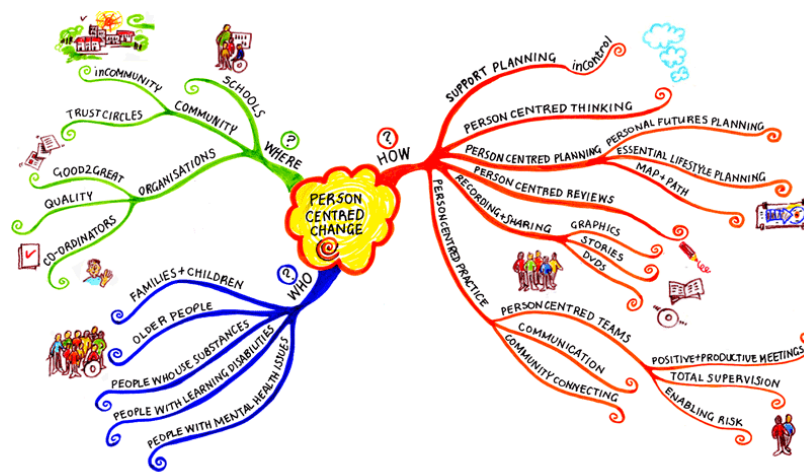
pelot ja huolentunteet voidaan käsitellä. Ne tunteet voidaan kääntää iloksi, tulevan kodin ja muuton odottamiseksi. (Hämäläinen 2009.)

Asumisen käsitteissä tullaan tulevaisuudessa erottamaan toisistaan asunto ja asumiseen tarvittavat palvelut. Asumiseen tarvittavat palvelut tuotetaan henkilökohtaisen avun ja tuen näkökulmasta (Niemelä 2008). Nykyinen ryhmäkotiverkosto pysyy yhtenä osana kehitysvammaisten asumispalveluista, mutta asumispalveluterminologiaa tullaan muuttamaan. Autetun, ohjatun ja tuetun asuminen termien tilalle tulee asunto ja asumiseen kytkeytyvä apu ja tuki, tuettu elämä (Hintsala 2009 ja Kehitysvammaalan...2009.) Asunnon ja tukipalvelujen tarkastellaan erillisinä asioina. Kokonaisvaltaisen lähestymistapansa vuoksi asumismallia kutsutaan tuetun asumisen sijaan tuetuksi elämäksi. (Hintsala 2009; Supported decision making book 2008.)

Asunnon tulee olla turvallinen, jossa on kontrollia. Kontrolli ei saa olla kuitenkaan rajoittava tai perusteeton. Asunto on koti, joten siellä tulee olla tilaa yksityisyydelle, omalle elämälle. Tulee olla mahdollisuus vuokrata tai ostaa asunto. Asumiseen tarvittavan tuen tulee olla yksilöllisiin tarpeisiin suunniteltu. Hyvään palveluun kuuluu henkilön kunnioitus, arvostus ja apu, joka tukee yhteiskunnan sekä yhteisön jäsenenä elämistä. Tuen on annettava mahdollisuus kehittymiseen ja valintoihin turvallisissa rajoissa. (Duffy 2006.) Yksilöllisyyden huomioimiseen liittyy olennaisena osana myös hoitohenkilökunnan resurssit ja rakenteelliset asiat (Saattaen muutettava 2008).

Kehitysvammaiset määrittelevät itse hyvään asumiseen kuuluvaksi oman rauhan, palvelujen läheisyyden, mahdollisuuden ottaa vastaan vieraita, lähellä sijaitsevat harrastusmahdollisuudet, mahdollisuuden tyttö- tai poikaystävänsä, mahdollisuuden valita itse avustajat sekä oikeuden muuttaa ja vaikuttaa asumiseensa (Kaski ym. 2009, 175).

Yksilö- ja henkilökohtainen suunnittelu liittyy keskeisesti tuettuun elämiseen. Asumiskysymyksen lisäksi suunnittelussa huomioidaan kehitysvammaisen henkilön elämää kokonaisvaltaisesti. (Becoming a person centred system 2009; The impact of person centred planning.) Tuettuun elämään liittyy vahvasti myös läheiset ihmiset, verkosto. Verkostokartan tekeminen on yksi osa kansalaisuutta, yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumista. Verkostokartan avulla saadaan tietoa kehitysvammaisen henkilön tärkeistä ihmissuhteista, jotta voimme tukea hänen sosiaalisia suhteita, yhteisöön liittymistä. (Duffy 2006.)



KUVIO2. Yksilökeskeinen suunnittelu. (Helen Sanderson Associates.)

4.4 Palvelukotiin muuttovaihe Savon Vammaisasuntosäätiöllä

Muuttovaiheen, kuten Savon Vammaisasuntosäätiön muunkin toiminnan, lähtökohtana ovat kirjatut arvot. Muuton määrääviä tekijöitä ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet onnistuneen muuton totuttamiseen. Muuttovaiheeseen liittyviä tavoitteita on kirjattu Savas-laatulupauksiin. Lisäksi SHQS-laatukriteerit ohjaavat myös muuttovaiheen toimintaa. Tavoitetilana on, että asiakkaan muutto ja muuttotilanne on asiakaslähtöistä, suunniteltua ja asiakkaan verkoston huomioonottavaa.

Asumispalveluprosessissa on kuvattu erikseen muutto ja muuton valmistelu sekä asiakkaan poismuutto. Prosessin sisään kuuluu organisaation laatukäsikirjan yleinen osa sekä asumisyksikköjen omat ohjeistukset. Muuttovaiheeseen olennaisena osana kuuluu yksilöllisen suunnitelman laatiminen asiakkaan ja asiakkaan niin toivoessa, myös hänen läheistensä ja muun verkoston kanssa. Yksilöllinen suunnitelma sisältää asiakkaan perustietoja mm. lähiomaisista, edunvalvojasta, palvelun aloittamisesta, käytettävistä palveluista, toimintakyvyn arvioinnista, asiakkaan suunnitelmista, lääkityksistä, terveys- ja kuntoutuspalveluista. Suunnitelma sisältää myös mm. tuen tarpeen määrittelyjä, ihmissuhde-/verkostokartan, apuväline- ja hoitotarviketiedot, asumisen tavoitteet seurannan ja arvioinnin sekä erittäin tärkeänä on kohta asiakkaan omat toiveet

ja ajatukset. Muuttovaiheessa asiakas ja hänen yhteistyöverkosto kokoontuu päivittämään palvelusuunnitelman ja erityishuolto-ohjelman.

Muuttovaiheessa on tärkeää tutustua asiakkaaseen ja tutustuttaa hänet henkilökuntaan ja yhteisön muihin jäseniin. Savon Vammaisasuntosäätiöllä asiakkaalla on palvelukodissa aina nimetty omaohjaaja. Omaohjaajan merkitys on koettu asiakkaiden keskuudessa tärkeäksi luottamussuhdetta rakennettaessa, koska muuttovaiheessa asiakkaalle tulee paljon uusia ihmiskontakteja. Ympäristöön tutustuminen, palveluista ja vapaaajan toiminnoista tiedottaminen on muutosvaiheessa merkityksellinen. Muuttovaiheessa käydään keskusteluja ja tehdään yhdessä arjen askareita. Lisäksi käytetään asumisvalmennusmateriaalia yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan. Materiaalit sisältävät tehtäväkirjat asiakkaalle ja työntekijälle.

Järjestelmällisen asiakas- ja läheispalautteen merkitys toiminnan kehittämisessä on tärkeää. Muuttovaiheen prosessikuvauksien, ohjeiden, laatulupauksien ja palautejärjestelmän kehittäminen ja muuttovaiheen toimintojen selvittäminen on Savon Vammaisasuntosäätiössä laatu- ja tuotteistamistyön kannalta välttämätöntä. Prosessin kehittäminen oli syy työnantajani pyyntöön tilata opinnäytetyöni palvelukotiin muuttovaiheesta.

Haasteita muuttovaiheessa on paljon, vaikka asiakkaillani on onnistuneita muuttokokemuksia. Muuttovaiheessa erillisen asumisvalmennuksen tarve laajasti kyllä myönnetään, mutta palvelua ei kuitenkaan osteta. Työskentelen kehitysvammaisen asumispalveluja tarjoavassa palvelukodissa. Olen huomionnut, että muuttovaiheen tueksi asiakkaalle ei aina riitä pelkkä palvelukotiin muuttovaiheen sisältö, vaan siihen tarvitaan erikseen resurssoitua asumisvalmennusta. Toisen asteen erityisopetus sisältää paljon asumisvalmennuksen elementtejä. Silti muuttoajatukseen tulisi nuorten erityisopiskelijoiden saada vielä vahvemmin tukea. Erillinen asumisvalmennus voidaan aloittaa ennen koulun loppumista. Tällä hetkellä hyvät kokemukset erityisoppilaitoksien ja palvelukotien yhteistyöstä kertovat siitä, kuinka tärkeää on nuoren aikuisen kehitysvammaisen asumiskokeilujen mahdollistaminen jo opiskeluaikana. Aspan 2001–2007 selvityksien koonnassa (Guerrero 2008, 28) kehitysvammaisista vastaajista 40% kokee tarvitsevansa asumisvalmennusta ennen muuttoa uuteen asuinpaikkaan, neljännes kehitysvammaisista ei koe tarvitsevansa asumisvalmennusta.

4.5 Erillinen asumisvalmennus

Asumisvalmennuksen tulisi olla kiinteä osa asumispalvelua. Se tulisi toteuttaa yksilöllisesti, suunnitelmallisesti ja hyvässä yhteistyössä eri tahojen kanssa. Kehitysvammaisen ihmisen muuttaminen uuteen kotiin on suuri elämänmuutos sekä hänelle itselleen että hänen läheisilleen. Muutto onnistuu aina helpommin, jos siihen on valmistauduttu etukäteen. Asumisvalmennuksen tarkoituksena on lisätä kehitysvammaisen henkilön ja hänen läheistensä osallisuutta ja vaikuttamista. Asumisvalmennustoiminta mahdollistaa elämänmuutokseen valmistautumisen, sekä siihen liittyvien tunteiden tunnistamisen ja käsittelyn (Hämäläinen 2009.) Aspan 2001–2007 selvityksien koonnassa kehitysvammaisista vastaajista 40% kokee tarvitsevansa asumisvalmennusta ennen muuttoa uuteen asuinpaikkaan ja neljännes kehitysvammaisista ei koe tarvitsevansa asumisvalmennusta (Guerrero 2008, 28).

Asumisvalmennus on erillinen prosessi, jossa suunnitellaan ja toteutetaan kehitysvammaisen asiakkaan, hänen läheistensä ja työntekijöiden yhteistyönä asiakkaan yksilöllisen asumisen varmistaminen ja onnistuneen muuton mahdollistaminen. Kehitysvammalain mukaan erityishuoltoon kuuluvia palveluja on muun muassa asumisen järjestäminen, sekä muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta. Asumisvalmennus on erityishuollon tavoitteiden mukainen henkilön päivittäisten toimintojen suoriutumiseen ja yhteiskuntaan sopeutumisen edistäminen. Asumisvalmennuksen toteuttamisvaihe käsittää ennen ja jälkeen muuton käsittävät toiminnot. (Muutossa tukena 2009.) Asumisvalmennuksen muotoja ovat henkilökohtainen asumisvalmennus, ryhmämuotoinen asumisvalmennus ja läheisten tuki ja ohjaus (Hämäläinen 2009). Asumisvalmennusmallia on kehitelty, koska kokemukset kehitysvamma-alalla kertovat erillisen asumisvalmennuksen tarpeesta.

Itsenäinen asuminen voi edellyttää kokeilua, harjoittelua ja tukea. Erityisesti muutostilanteessa olevien toimintarajoitteisten henkilöiden kohdalla palveluiden arvioinnista, harjoittelusta ja suunnittelusta voi olla apua elämän hallintaan. Asumisen alkuvaiheen ja muutostilanteiden asianmukainen tuki on ennalta ehkäisevää toimintaa. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö 2003.) Muuttovaiheessa tilanteeseen sopeutuminen herättää ristiriitaisia tunteita. Valmistautumalla muuttoon yhdessä, pelot ja huolentunteet voidaan käsitellä. Ne tunteet voidaan kääntää iloksi, tulevan kodin ja muuton odottamiseksi. (Hämäläinen 2009.)

Hyvät käytännöt ja vammaisten asumispalvelujen laatusuositukset loppuraportin (2004) kunnille annettiin suositus järjestää kehitysvammaisille henkilöille heidän halutessaan asumisvalmennusta. Tavoitteena on yksilöllinen ja ympäröivää yhteisöä hyödyntävä elämänmuoto. Voimavarat vaikuttaviksi -projektin loppuraportin (2004) toteaa asumispalvelujen kehittämisenä, että jokaisen kehitysvammaisen pitäisi saada halutessaan asumisvalmennusta ja asumiskokeilua ennen varsinaista muuttoa. Nuorten ja aikuisten kehitysvammaisten tarpeet eroavat toisistaan. On tärkeää tukea nuoria yhteiskuntaan liittymisessä ja itsenäistymistaitojen harjoittelussa.

Asumispalvelusäätiö Aspan vuosina 2001-2007 tehtyjen 34 selvitysprojektin koonnassa (Guerrero 2008) vastaajina oli 2544 kehitysvammaista henkilöä. Selvitysprojekteissa kartoitettiin asumiseen liittyviä tarpeita. Koonnan mukaan reilulla puolella vastaajista ei ollut tarvetta muuttaa nykyisestä asunnostaan, 29% vastaajista haluaa muuttaa lähivuosina. Kehitysvammaiset olivat tyytyväisiä asumiseensa. Muuttohalukkuuden Guerrero arvelee johtuvan siitä, että vastaajien joukossa oli paljon nuoria, joilla itsenäistyminen ja lapsuudenkodista muuttaminen alkavat olla ajankohtaisia. Suurimmat syyt muuttohalukkuuteen oli halu itsenäistyä ja vanhempien ikääntymisen/jaksaminen.

Puolet vastaajista asuisi mieluiten nykyisessä asunnossaan. Halutuin asumismuoto on ryhmäkoti tai asuntola (31% vastaajista), kyselyhetkellä vastaajista 28% asui ryhmäkodissa tai asuntolassa. Palvelutaloissa asui 8% mutta niissä haluaisi asua kaksinkertainen osuus. Laitoksissa haluaa asua vain 1%, kun Aspan selvitykseen vastanneista laitoksessa asui 7% vastaajista. Koonnan mukaan kehitysvammaiset haluaavat asua muita selvityksen vastaajaryhmiä useammin perheen kanssa ja harvemmin itsenäisesti. Kehitysvammaisista itsenäisesti haluaa asua 16%. Asumisvalmennusta ennen muuttoa uuteen asuinpaikkaa kokee tarvitsevansa 40% kehitysvammaisista vastaajista. Neljännes kehitysvammaisista ei koe tarvitsevansa asumisvalmennusta. (Guerrero 2008.)

4.6 Muuttovaihe uuden yksikön käynnistämisen yhteydessä

Savon Vammaisasuntosäätiön uuden yksikön perustamisohjelman kuuluu asumisvalmennus. Tällä hetkellä asumisvalmennus uuden yksikön käynnistämisen yhteydessä on toteutettu erillisen rahoituksen turvin, koska säätiössä on haluttu varmistaa asumis-

valmennuksen toteutuminen jokaiselle uuteen yksikköön muuttavalle asiakkaalle. Mikkelin autismiyksikön suunnitelma ja toteutumisraportin (Hämäläinen 2007) mukaan asumisvalmennus uuden yksikön asiakkaille järjestettiin vuonna 2006-2007 erillisen rahoituksen turvin. Laitoksesta muuttavien kohdalla asumisvalmennus toteutettiin asiakkaille laitoksen omana toimintana.

Uuden yksikön käynnistämisen yhteydessä Savon Vammaisasuntosäätiöllä on käytössä hyvin kattava yksikön käynnistämishjelma. Tämä mahdollistaa esimerkiksi asiakkaiden, heidän lähipiirinsä ja henkilökunnan yhteistoiminnan käynnistymisen riittävien ajoissa. Käynnistämishjelman toteuttaminen vaatii kuitenkin rahoituksen. Savon vammaisasuntosäätiö on mahdollistanut omana kehittämistoimintanaan Pohjois-Savoon vuonna 2010 valmistuvien kolmen uuden asumisyksikön asiakkaiden asumisvalmennuksen alkamisen ennen muuttoa omalla rahoituksella.

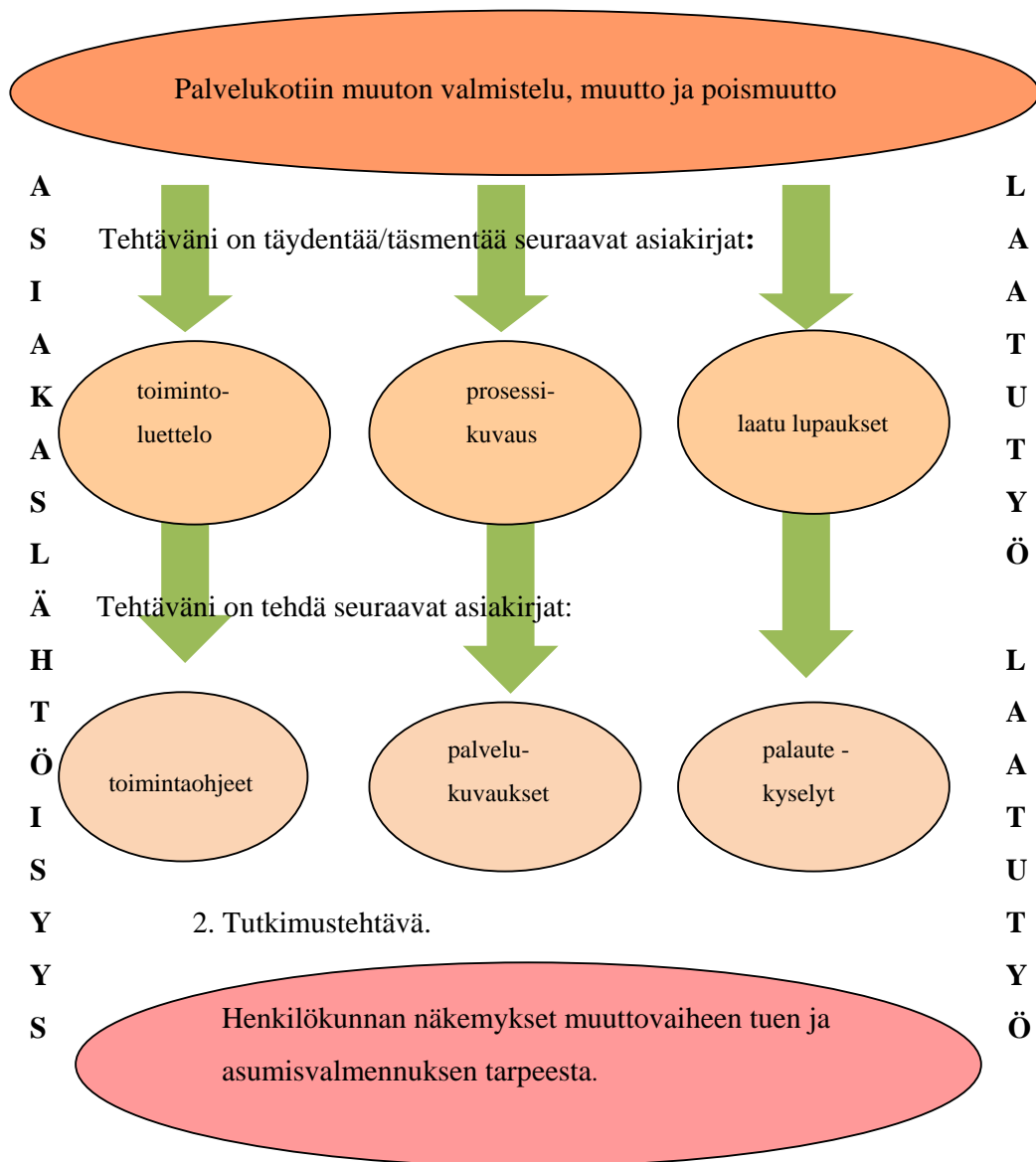
Kehitysvammaisten vanhemmat ja muut läheiset kokevat, että yhteistyön ja vuorovaikutuksen kehittäminen onnistuu, kun siihen kiinnitetään huomiota jo asumisyksikön toimintaa suunniteltaessa. Kokemusten mukaan pitkässä asumisvalmennuksessa myös kehitysvammaisten vanhemmat tutustuivat toisiinsa ja henkilökuntaan. Luottavaisuus ja tyytyväisyys asumisyksikköä kohtaan ja verkoston välillä helpottuu säännöllisten tilaisuuksien järjestämisen vaikutuksesta. Asumisyksikön suunnitteluvaiheessa on tärkeää pohtia toimintatapoja, joiden avulla myös mahdollisia ristiriitaitilanteita voidaan välttää. Yhtenä keinona on koulutuksen kautta saatava tietoa ja taitoa, mikä lisää yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta. (Vaitti, Lea 2009.)

Uuden yksikön käynnistämisen yhteydessä asumisvalmennuksen saaminen kuntien erillisrahoituksella (ostamalla erillistä asumisvalmennustuotetta) on tänä päivänä suosituksista ja asumisvalmennuksen positiivisten vaikutuksien tiedostamisesta huolimatta haasteellista.

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotiin muuttovaiheen laadunhallintaa täsmentämällä ja täydentämällä laadunhallinnan materiaaleja. Seuraavan kaavion (KAAVIO1) avulla pyrin havainnoimaan mistä osista työni koostuu.

1. Kehittämistehtävä.



KAAVIO 1. Opinnäytetyön tehtävät.

Opinnäytetyön tehtävät:

Kehittämistehtävä:

1. Täsmentää muuttovaiheen toimintoluetteloa.
2. Tehdä laatukäsikirjaan perehtymisohjeet palvelukotiin muuttoon (palvelu alkaminen) ja pois muuttovaiheeseen (palvelun päättyminen)
3. Täydentää Savon Vammaisasuntosäätiön muuttovaiheen prosessikuvausta.
4. Tehdä muuttovaiheen palvelukuvaukset.
5. Täydentää palvelukotiin muuttovaiheen SAVAS -laatulupaukset.
6. Laatia ja päivittää muuttovaiheen palaute- ja arviointikyselyt.

Tutkimustehtävä:

1. Selvittää Savon Vammaisasuntosäätiön henkilökunnan näkemyksiä siitä, missä tilanteissa muuttovaiheen toimet eivät riitä vaan asiakas tarvitsee erikseen resurssoitua asumisvalmennusta.

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA TULOKSET

Tutkimusluvan työlleni sain huhtikuussa 2009. Työni aikana tutustuin eri aineistoihin, hyödyntäen, yhtenäistäen ja täydentäen olemassa olevia muuttovaiheen asiakirjoja. Taustamateriaalina työssäni käytin organisaatiossa, Minä muutan -projektissa ja yksiköissä käytössä olevia asiakirjoja liittyen muuttovaiheeseen sekä omia ja muun henkilökunnan kokemuksia palvelukotiin muuttovaiheesta. Lisäksi työstin uusia tarvittavia asiakirjoja muuttovaiheen prosessiin.

Asiantuntijatiiminä käytin Savon Vammaisasuntosäätiön laatuvaastavia eli esimieskollegojani, palvelujohtajaa ja toimitusjohtajaa. Lisäksi käytin apuna palvelukotien muuta henkilökuntaa, pääsääntöisesti ohjaajia, pyytäessäni mielipiteitä asiakirjojen muutosehdotuksiin, uuden materiaalin kommentoimiseen ja tiedon saamiseen.

Tehtävän aikana kokosin kaikki käytössäni olevat asiakirjat kansioon, jotta minun oli helppo työni edetessä verrata, tarkastella ja työstää uutta materiaalia. Uudet tai muokkaamani asiakirjat kokosin toiseen kansioon. Muokatessani asiakirjoja esimerkiksi kommentointien jälkeen lisäsin uuden asiakirjaversioon vanhan asiakirjan päälle. Näin aiempien versioiden tarkastelu helpottui hakiessani parasta lopputulosta kunkin asiakirjan sisällölle ja rakenteelle.

6.1 Muuttovaiheen toimintoluettelon täydentäminen

Savon Vammaisasuntosäätiössä ollaan tuotteistamassa asumispalveluita. Palveluiden prosessien kuvaamisen ja toimintojen määrittelyn jälkeen palveluiden hintojen tarkka määrittäminen mahdollistuu. Tuotteistamisprojektissa luodaan kehitysvammaisen henkilön avun ja tuen tarpeiden yksilölliseen arvioimiseen mallia, joka palvelee tarvittavan avun, tuen ja muun resursoinnin määrittelyä eri toiminnoissa. Arvioimismalli mahdollistaa asiakkaan tarvitsemien palvelupakettien yksilöllisen kokoamisen ja asiakas kohtaisten hinnoittelun. Muuttovaiheen tarkemman määrittelyn sekä prosessien ja toimintojen kuvaamisen kautta palvelun vaatimien resurssien arvioiminen helpottuu. Palvelun ostajalle ja asiakkaalle on helpompaa kuvata palvelun sisältö ja määrittellä muuttovaiheen tarvitseman tuen laajuus, kun tiedetään asumispalveluun liittyvän muuttovaiheen tuen sisältö, voidaan arvioida palvelun riittävyttä ja hankkia asiakkaalle tarvittaessa erityistä asumisvalmennusta lisäpalveluna.

Muuttovaiheen toimintoluettelon tein yhdestä toteutuneesta palvelukotiin muutosta tapauskuvauksena. Muuttovaiheessa seurasin työajan käyttöäni. Työajan seurannan kirjasin Excel -taulukko-ohjelmalla, josta siirsin tiedot Word -tekstinkäsittelyohjelmalle. Toimintoluettelo -taulukkoon kirjasin työtehtävän sisällön ja kuinka kauan minuutteina kyseiseen työtehtävään käytin aikaa.

Työajan seuranta tein vajaan kahden kuukauden ajan ennen muuttoa ja reilun kahden kuukauden ajan muuton jälkeen. Sen lisäksi arvioin muuttovaiheen työtehtäviä työajan seurantaan vielä kuukauden ajalta.

Toimintoluetteloon pyysin arvioita kahden palvelukodin esimieheltä. He arvioivat omien kokemusten mukaan toimintoluetteloita ja toimintoihin käytettyä aikaa minuutteina. (Liite 1-2).

Edellä kuvattujen vaiheiden jälkeen kävimme toimintoluettelon kohta kohdalta läpi esimiesten työ- ja laatukokouksessa toukokuussa 2009. Kokouksessa käytin apuna sanelukonetta. Kuuntelin nauhoitteen kaksi kertaa. Nauhoitteen kuuntelemisien jälkeen tiivistin kirjoittamaani luetteloa yhdistäen saman yläotsakkeen alle kuuluvia toimintoja keskustelun pohjalta. Lisäksi yhdistin kaikki tapauskuvauksen muuttovaiheen toimintoihin kuulumattomat toiminnot ”muut asumispalvelutoiminnot” kohtaan. Näihin toimintoihin käytettyä aika on kirjattu vain todellisesta muuttovaiheesta.

Muuttovaiheen toiminnoiksi palvelukotiin muuttamisen valmistelu ja muutto ryhmittelyssä tuli:

- tutustumiskäynnit
- yhteistyö kunnan palveluohjaajaan kanssa
- palvelukodin henkilöstön perehdyttäminen
- asiakkaan ja läheisen ohjaus, neuvonta, tiedottaminen ja tukeminen
- kotikäynti, asiakkaan tietojen saaminen
- muuttopalaveri (verkostotapaaminen)
- muuton suunnittelu, valmistelu ja käytännön järjestelyt
- palvelusuunnitelmapalaveri
- muuttotilanne.

Muuttovaiheen toiminnoiksi aika muuton jälkeen ryhmittelyssä tuli:

- muutto palvelukotiin, omaohjaaja avustamassa palvelukodilla
- asiakkaan ja läheisten ohjaus, neuvonta, tiedottaminen ja tukeminen
- asiakkaan henkilökohtainen opastaminen ja tukeminen omaohjaajan toimesta
- viikko-ohjelman tekeminen
- yksilöllisen suunnitelman tekeminen
- asiakasasiakirjojen perustaminen, tiedonsiirto ja kirjaaminen
- henkilökunnan perehdyttäminen
- palvelusuunnitelman tarkastus
- palautekysely/arviointi
- yhteisöön tutustuminen ja perehtyminen; turvallisuus,
- hankintojen tekeminen.

Savon Vammaisasuntosäätiöllä on tehty tuotteistamisprojektissa toimintoluettelo asumispalveluiden toiminnoista ja sen luettelon totesin kattavaksi. Työstämäni palvelukotiin muuttovaiheen toimintoluetteloon lisäsin omaohjaajan vastuu muuton organisoinnissa ja muuton toteutuksessa juuri muuttopäivänä.

Tekemässäni toimintoluettelossa on eri toimintoihin käytetty aika minuutteina. Muuttovaiheen toimintoihin käytettyä todellista aikaa ei ole aiemmin tuotteistamisprojektin aikana kirjattu, joten toimintotaulukko siirtyy sellaisenaan Savon Vammaisasuntosäätiön käyttöön. Tietoja käytetään edelleen palvelujen tuotteistamistyössä.

Aikaisemmin käytössä olevaan poismuuton toimintoluetteloon lisäsin seuraavat asiat.

- omaohjaaja huolehtii tiedonsiirrosta ja muuton organisoinnista
- omaohjaaja suunnittelee ja organisoii pois muuttoon liittyvät asiat
- asiakkaan poismuutto huomioidaan yhteisössä.

Toimintoluettelot ”Muuton valmistelu muutto” ja ”Aika muuton jälkeen” jäävät Savon Vammaisasuntosäätiön toimitusjohtajalle, palvelujohtajalle ja kehittämisspäällikölle käyttöön jatkotoimenpiteitä varten.

6.2 Muuttovaiheen toimintaohjeiden laatiminen

Pyysin huhtikuussa 2009 ennen kehittämistehtäväni tekemisen aloittamista käyttööni yksiköiden muuttovaiheen ohjeistukset, jotta itselleni hahmottuisi mitä aineistoa ja kuinka laajasti ne ovat yksikössä käytössä. Muuttovaiheen laatukäsikirjamateriaali pyynnön lähetin huhtikuussa sähköpostitse kahdelletoista Savon Vammaisasuntosäätiön esimiehelle ja yhdelle toimintakeskuksen vastaavalle. Oman työpaikkani materiaaliin oli aiemmin koonnut itselleni käyttöön. Pyyntö sisälsi kaikki 15 Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotia ja yhden toimintakeskuksen. Materiaaleja palautti 11 yksikköä. Materiaaleja tuli seuraavasti; muuttolomake 2 kpl, palautekysely 5 kpl, muuttosuunnitelma 3 kpl, hankintalista 2 kpl, omaisuusluettelo 3 kpl, asukas ja läheisopas 4 kpl, muuttovalmennusohjelma 3 kpl ja erilaisia yksittäisiä ohjeita; asumisen suunnitelma, asumisvalmennuksen muuttosuunnitelma, -asumisvalmennuksen

muutto-ohjelma ja -palautelomake, asumisvalmennuksen perheen toiveet ja muuttajan toiveet lomakkeet, toimintakeskuksen siirtymisvaiheen ohjeet sekä erilaisia yksittäisiä lyhyitä ohjeita. Työstäessäni tulevia palvelukotiin muuton ja poismuuton toimintaohjeita kävin jokaisen palvelukodeista saadun materiaalin kohta kohdalta läpi.

Havaintoni mukaan muuttovaiheesta yksiköissä oli käytössä yksikkökohtaisia ohjeita ja niiden sisällön laajuus vaihteli suuresti. Savon Vammaisasuntosäätiön yhtenäisiä muuttovaiheen laatukäsikirjan ohjeita kohdassa palvelun alkaminen ja päättäminen ei ollut. Muuttovaiheen palvelukodeissa käytössä olevat toimintaohjeet kaipasivat yhtenäistämistä ja uusimista. Tein laatukäsikirjaan yhtenäiset ohjeet palvelukotiin muuttovaiheeseen (palvelu alkaminen) ja pois muuton vaiheeseen (palvelun päätyminen).

Ohjeet tein Savon Vammaisasuntosäätiön word -asiakirjapohjalle.

Tekemiini ohjeisiin pyysin kommentit elo-syyskuussa 2009 kymmenestä palvelukodista. Kommenttipyyntöni toimitin esimiehien kautta sähköpostilla. Kommentoidut ohjeet kävin kohta kohdalta läpi. Keskeisin muutostoive kommentoissa oli tiivistää ohjetta.

Toimintaohjeen palvelukotiin MUUTTO JA MUUTON VALMISTELU (Liite 3) työstin hyvin seikkaperäiseksi, jotta ohje palvelisi henkilökuntaa toteuttamaan muuttoa laatulupauksien tavoitteen mukaan. Ohjeessa on 30 kohtaa neljällä sivulla. Sen lisäksi kirjasin ohjeeseen muuttovaiheessa syntyvät asiakirjat sekä muuttovaiheessa asiakkaalle annettavat asiakirjat.

Toimintaohjeen POIS MUUTTO (Liite 4) tein vastaamaan prosessikuvausta 14 kohdan ja yhden sivun mittaiseksi asiakirjaksi.

Ohjeet hyväksyi syyskuussa palvelujohtaja. Lokakuussa ohjeet siirrettiin hallintosihteerin avustuksella Savon Vammaisasuntosäätiön laatukäsikirjaan kohtaan; Peruskansio yleinen osa; palveluprosessien hallinta; palvelun alkaminen ja päättäminen. Asiakirjojen käyttöön otosta palvelukoteja tiedotti palvelujohtaja.

Uusista asiakirjoista tiedotin talouspäällikköä sekä hallintosihteerää, jotta asiakirjat lisätään Savon Vammaisasuntosäätiön tiedonhallintasuunnitelmaan.

6.3 Muuttovaiheen prosessikuvauksen täsmentäminen

Savon Vammaisasuntosäätiön asumispalveluprosessi on kuvattu jo aiemmin vuokavioon. Kaaviossa on kohdat muuton valmistelu ja muutto, asumispalvelun toteutus ja asiakkaan poismuutto. Minun tehtäväni oli täsmentää muuttovaiheiden prosessikuvausta. Täsmennykset olen erottanut jo olemassa olevasta tekstistä harmaalla tekstipohjalla. (Liite 5.)

Tein kehittämistehtäväni eri vaiheissa prosessikuvauksen sisällön täsmentämistä. Tehtyjeni havaintojen perusteella muokkasin prosessikuvausta antamaan selkeää ja riittävästi tietoa muuttovaiheen prosessista. Asumispalveluprosessia on työstetty tuotteistamisprojektissa sekä esimiestyöryhmässä Savon Vammaisasuntosäätiössä jo aiemmin. Kuvauksen olen vielä kohta kohdalta käynyt läpi palvelujohtajan kanssa kesäkuussa. Lopullisen version asumispalvelun muuttovaiheen prosessikuvauksesta hyväksyi palvelujohtaja syyskuussa. Prosessikuvaukseen tehtiin lokakuussa vielä yksi lisäys hallintosihteerin esityksen perusteella, jotta varmistamme tietojen siirtymisen uudesta tai poismuuttavasta asiakkaasta Savon Vammaisasuntosäätiön toimiston henkilökunnalle.

Muuton valmistelu ja muutto kohdan muokkauksia ja lisäyksiä käyn läpi seuraavassa:

Täydensin siirtämällä *tutustumiskäynnin* ensimmäiseksi sekä lisäämällä siihen *esitteiden antamisen*, koska tutustumiskäyntiin kuuluu mm. palvelukodin tilojen ja palveluiden yleinen esittely. Esitteessä on perustiedot yksikön toiminnasta ja palveluista.

Asumispalvelun tarpeen arviointikohtaan lisäsin, että verkostopalaverissa on *arvioitava lisäksi muuttovaiheen tuen tarve*, kun päivitetään palvelusuunnitelma sekä erityishuolto-ohjelma.

Asiakkaan ja perheen perehdyttämiskohtaan lisäsin entisen asuinympäristön tutustumisen (kotikäynnin) yhteyteen erikseen *tiedonsiirron*, koska riittävän ja asianmukaisen tiedon saamisen merkitys muuttovaiheessa on hyvin tärkeää. *Muuton valmistelussa käytetään muuttosuunnitelman tekemiseen Muuton muistilistaa*, joka toimii tarkastuslistana muuton organisoinnissa. Tiedon lisäsin prosessikuvaukseen.

Muuttovaihe tuo käytännön järjestelyjä palvelukodissa. Näiden järjestelyjen luetteloon *lisäsin resurssien varaamisen muuttoon hiukan aiempaan vaiheeseen*, koska muuttopäivänä laatulupauksissamme omaohjaaja on asiakkaan tukena koko työvuoron. *Avustamisen muutossa ja tiedonsiirron olen sisällyttänyt muuttopäivän tapahtumiin*. Erikseen lisäsin maininnan *palautekyselyjen suorittamisesta asiakkaalle ja hänen läheisilleen*, koska palautekyselyistä saadun palautteen merkitys on toimintamme kehittämisen kannalta ensi arvoisen tärkeää.

Avustaminen muutossa ja kodin sisustaminen otsikon vaihdoin *kotiutumisen tukemiseen*. Sen otsikon alle *siirsin kodin sisustamisen lisäksi, yhteisöön tutustumisen, yksilöllisen asumisen tuen ja muuttovaiheessa käytettävän Minä muutan tehtäväkirjojen materiaalin*. Lisäksi otsikon alle kirjasin *mahdollisten päivä- ja viikko-ohjelmien laatimisen sekä keskustelut asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa*. Muuttovaiheessa on tärkeää asiakkaalle sekä läheisille annettava tuki mm. keskustellen.

Asiakkaan kanssa käytäviä keskusteluja ja keskusteluaiheita varten on laadittu *Minä muutan* –projektin aikana 2007–2009 tehtäväkirjat asiakkaalle ja työntekijälle. Työkirjat jaettiin projektin toimesta asumisyksiköihin toukokuussa 2009. Lisäksi työkirjat siirrettiin käyttöön Savon Vammaisasuntosäätiön laatukäsikirjaan kohtaan; Peruskansio yleinen osa; palveluprosessien hallinta; palvelun alkaminen ja päättäminen.

Muuttovaiheen arviointi kohdassa painotetaan arviointikeskustelun merkitystä. *Arviointikeskustelu tehdään 3-6 kuukautta muuton jälkeen*, koska näin organisaatiossa yhdessä sovittiin. Arviointikeskustelun tueksi käytetään asiakkaan ja läheisen *muuttovaiheen palautekyselyä*, jotta avun ja tuen tarve voidaan arvioida. *Yksiköllisen suunnitelman tietojen kattavuus ja oikeellisuus tulee tarkistaa arviointikeskustelun yhteydessä*, joten tämän lisäsin kuvaukseen.

Asiakkaan poismuutto kohtaan tuli kaksi lisäystä; muutosilmoituksen tekeminen hallintoon ja palautekyselyn suorittaminen kuukausi muuton jälkeen. Lisäykset ovat harmaalla tekstipohjalla liitteessä 5 (Liite 5).

Täydennetty asumispalveluprosessikuvausversio otettiin käyttöön lokakuussa ja se siirrettiin Savon Vammaisasuntosäätiön käytössä laatukäsikirjaan kohtaan; peruskansio yleinen osa; palveluprosessien hallinta; palveluprosessit. Päivitetyt asumispalve-

luprosessikuvauksen käyttöön otosta Savon Vammaisasuntosäätiön henkilökuntaa tiedotti palvelujohtaja.

6.4 Muuton palvelukuvauksien laatiminen

Palvelukuvat tein Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukuvauslomakkeelle. Palvelukuvauksien työstäminen on osa tuotteistamisprojektia. Aloitimme toukokuussa 2009 laatukokouksessa muuttovaiheen palvelukuvauksien tekemisen. Jatkoin palvelukuvauksen tekemistä itsenäisesti. Kävin tekemäni palvelukuvaukset läpi palvelujohtajan kanssa kesäkuussa 2009.

Palvelukuvaukset tein asumispalvelun muuton valmistelusta ja muutosta sekä pois-
muutosta Savon Vammaisasuntosäätiön valmiille palvelukuvaus asiakirjapohjalle. Palvelukuvauksen avulla annetaan ulkopuolelle/sidosryhmille tietoa siitä mitä prosessi sisältää.

Palvelukuvauksiin kirjasin (Liitteet 6-7) palvelun nimen, tarkoituksen, kohderyhmän, palvelun vaatimukset ja sisällön. Resurssien käytöstä kirjasin mistä asiakaskäyttäjät, palveluntuottaja ja kuntatilaaja vastaavat. Seuraavaksi kirjasin palvelun arviointi ja mittaustavat sekä mitä dokumentteja kyseisen palvelun aikana syntyy.

Palvelukuvaukset luovutin kesäkuussa toimitusjohtajan käyttöön.

Uusista asiakirjoista tiedotin hallintopäällikköä sekä hallintosihteeriä, jotta asiakirjat lisätään Savon Vammaisasuntosäätiön tiedonhallintasuunnitelmaan.

6.5 Savas-laatulupauksien muuttovaiheen täsmentäminen

SHQS-kriteeristön lisäksi Savon Vammaisasuntosäätiö on tehnyt oman itsearviointi-kriteeristön, Savas-laatulupaukset. Savas-laatulupauskriteeristöä käyttävät kaikkien yksiköiden työntekijät palvelujärjestelmän itsearvioinnissa. Kriteeristö muodostuu kolmesta osa-alueesta: 1) Asiakasosiosta, 2) Henkilöstöosiosta ja 3) Resurssiosiesta. Osioissa on alaotsakkeita jaottelun selventämiseksi. Jokaisella osa-alueella on laatuavoite, jonka toteutumista arvioidaan jäljempänä seuraavien arviointikriteerien avulla.

Kriteerit on numeroitu juoksevasti. Osassa kriteereistä on alakriteereitä ja/tai kriteeritulkintoja. Kriteerin tulkinta pyrkii selventämään arviointikriteeriä.

Muutto valmistelu ja muutto Savas-laatulupaus kriteeristön itsearviointi on asiakasosiossa. Muuttovaiheen kriteeristö kuuluu asiakasosion alaotsakkeisiin. Esimiesten laatukokouksessa 12-13.5.2009 olen asiantuntijatiimin kanssa päivittänyt Savas-laatulupaus kriteeristön. Muokkasimme ”muutto valmistelu ja muutto” -kriteeristöä. Analysoimme ”muutto valmistelu ja muutto” tavoitetilaa sekä arviointikriteereitä. Muutosehdotukset kollegani kirjasi tulostamalleni laatulupausasiakirjalle. Muutokset lisäsin muistiinpanojen mukaan. Muuttovaiheen -kriteeristöä olen edelleen tarkastanut ja täydentänyt kehittämistehtäväni aikana.

Poismuuton laatulupauksia ei käyty yhdessä läpi, vaan lisäsin itse siihen muutokset. Muutokset hyväksyi palvelujohtaja.

Savas-laatulupaukset on kirjattu suojattuun vain Savon Vammaisasuntosäätiön käyttöön tarkoitettuun lomakkeistoon, joten Palvelukotiin muutto ja Pois muutto -laatulupaukset on tässä työssä erillisenä asiakirjana (Liite 8-9) ilman Savas -laatulupaus numerointia.

Savas- laatulupauksiin ”Asiakasosio -palveluprosessin muuton valmistelu ja muutto” kohdan tavoitetila säilyi ennallaan; Asiakkaan muutto ja muuttotilanne toimintayksikköön on asiakaslähtöistä, suunniteltua ja asiakkaan verkoston huomioonottavaa. Tavoitetilan toteutumiseen on kirjattu kriteerit, jotta tavoitteeseen päästään. Kriteereihin tein seuraavat muutokset, jotta kriteerit sisältäisivät riittävän tiedon laatulupauksen sisällöstä ja tukevat tavoitetilan toteutumista. Muutokset ja lisäykset on merkitty liitteisiin 8-9 tumman harmaalla tekstipohjalla.

Alaotsakkeisiin lisäsin erityishuolto-ohjelman päivityksen sekä ostopalvelusopimuksen tekemisen. Muutin lapsuudenkoti sanan tilalle entinen asuinpaikka. Työstin edelleen Savas -laatulupauksia yhdistäen kaksi kohtaa sekä tehden siihen lisäyksiä; Ennen muuttoa järjestetään verkostotapaaminen muuton suunnitelman (Muuton muistilista) tekemistä varten asiakkaan, läheisten, omaohjaajan, kunnan, edunvalvojan ja asiakkaan verkoston kanssa. Samalla aloitetaan yksilöllisen suunnitelman tekeminen. Lisäsin omaohjaajan tehtävät muuttovaiheessa: avustaminen muutossa sekä huolehtiminen

muuttopäivän käytännön järjestelyistä mm tiedonsiirrosta ja -kirjauksesta. Erilliseksi kohdaksi lisäsin: asiakasta tuetaan kotiutumisessa mm. yksilöllistä suunnitelmaa ja Minä muutan -tehtäväkirjaa käyttäen. Seuraavan lisäys on; asiakasta luvataan tukea tavoitteellisesti tutustumaan yhteisön jäseniin ja lähiympäristöön sekä osallistumaan palvelukodin tarjoamaan toimintaan. Edellisen kriteeriversioon kohtaan lisäsin arviointikeskusteluissa jatkossa apuna käytettävät asiakas- ja läheiskyselyt.

Poismuuton tavoitetilan ja kriteereihin tein seuraavat lisäykset; omaohjaaja organisoii muuton ja palautekysely tehdään 1 kk muuton jälkeen.

Savas -laatulupaus muuttovaiheen tavoitetila ja kriteerit vastaavat asiantuntijatiimin pohdintojen ja tekemiäni muutoksien jälkeen muuttovaihetta ja se on yhdessä linjassa päivitettyjen asiakasosion muuttovaiheen laatutavoitteen kanssa. Savas-laatulupaukset täydentävät käytössä olevia SHQS-kriteeristöjä.

6.6 Muuttovaiheen palautekyselyjen laatiminen

Muuttovaiheen arvioinnissa oli käytössä yksi palautekyselylomake. Lisäksi osa palvelukodeista käytti muuttovaiheen palautteen saamiseksi asumisvalmennuksessa käytettäviä lomakkeita. Näitä käytettiin yleensä uuden yksikön perustamisen yhteydessä.

Muuttovaiheesta saatava palaute koettiin Savon Vammaisasuntosäätiön laatutyöryhmässä 12.5.2009 käydyn keskustelut pohjalta riittämättömäksi. Laatukokouksissa palvelujohtajan ja asiantuntijatiimin kanssa koettiin tärkeäksi saada lisää palautekyselyjä, jotta muuttovaiheesta saadaan riittävästi palautetta. Muuton onnistuminen heijastuu muuton jälkeiseen elämään vahvasti myönteisenä. Sen vuoksi muuttovaiheen asiakas- ja läheiskyselyihin haluttiin panostaa.

Laatutyöryhmässä linjattiin toteutettavaksi muuton eri vaiheissa toteutettavaksi palvelukotiin muutosta kysely asiakkaalle ja läheiselle kuukausi muuton jälkeen, muuttovaiheen arvioinnista kysely asiakkaalle ja läheiselle 3-6 kuukautta muuton jälkeen sekä kuukausi pois muuton jälkeen kysely asiakkaalle ja läheiselle.

Pohtiessa asiantuntijatiimin kanssa palautekyselyjen sisältöä ja sen laajuutta totesimme Muutossa tukena –asumisvalmennuksen käsikirjassa olevan asumisen ja hyvin-

voinnin arviointilomakkeen liian laajaksi, mutta siinä olevia aihealueita tulee olla tulevassa kyselyssä.

Minä muutan -projektin kokemukset (2007–2009) kertovat, että muuttovaiheen arviointi-/palautelomakkeen on oltava selkeä, helppo ymmärtää ja täyttää. Arviointi- ja palautelomakkeen kautta tulee saada tietoa onko eläminen muuton jälkeen onnistunut, joten kyselyssä tulee saada vastauksia onko tavoitetila toteutunut.

Lisäksi tarkistuslista tehdyistä asioista/toiminnoista on hyvä olla, koska näin voimme seurata laatulupauksien toteutumista muuton suunnitelmallisuudesta. Tärkeäksi koettiin, että palautekyselyn vastaukset käydään yhdessä läpi keskustelun muodossa asiakkaan, ohjaajan, läheisten ja tarvittaessa kunnan edustajan kanssa.

Asumispalveluprosessin muuttovaiheen kyselylomakkeiden kysymysten tulee hakea vastauksia kuinka muuttovaiheen asumispalveluprosessi, tavoitetila ja laatulupaukset toteutuvat. Kyselylomake ehdotuksia tehdessäni tutustun erilaisiin kyselylomakkeisiin mm. Muutossa tukena -käsikirjan lomakkeet (Savon Vammaisasuntosäätiö 2009), Kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalvelujenjulkaisun asiakaskyselylomakkeet (2002), Sulo- subjektiivisen hyvinvoinnin- ja Elämän laadun kysymyksiä julkaisun lomakkeet (Kehitysvammaliitto 1994 & 2007).

Kyselylomakkeet tein Savon Vammaisasuntosäätiön word -asiakirjapohjalle. Kyselylomakkeen mallina olen käyttänyt Minä muutan -projektin kyselylomaketta.

Kyselylomakkeisiin pyysin heinä-elokuussa 2009 kymmenestä Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukodista henkilökunnan kommentit. Kommentti pyynnön suoritin palvelukotien esimiehien kautta sähköpostilla. Kommentoidut lomakkeet kävin kohta kohdalta läpi tehden tarvittavat muokkaukset lomakkeisiin. Kommentit olivat ensiarvoisen tärkeitä muokatessani kyselylomakkeita vastaamaan muuttovaiheen palautteen saamisen tarvetta ja kysymysten selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Kommenteista otin huomioon kysymys asettelu, sanamuodot, selkeyden ja tiivistämisen. Kysymyksiin haluttiin sisällyttää yhteistyön sujumisesta palautetta.

Muokattuihin lomakkeisiin toimistosihteerini teki palvelukotien tiedot valikkokentän. Kyselylomakkeet hyväksyi syyskuussa palvelujohtaja.

Kyselylomakkeilla haetaan palautetta asiakkaalta ja hänen läheisiltään muuttoprosessin eri vaiheissa. Läheiset ovat usein tiiviisti mukana muuttovaiheessa, joten heiltä saadun palautteen merkityksen koetaan tärkeäksi, asiakkaalta saadun palautteen lisäksi.

Palautelomakkeita on kuusi:

- palautekysely asiakkaalle 1 kk muuton jälkeen (Liite 10)
- palautekysely läheiselle 1 kk muuton jälkeen (Liite 11)
- muuttovaiheen arviointikysely asiakkaalle 3-6 kk muuton jälkeen (Liite 12)
- muuttovaiheen arviointikysely läheiselle 3-6 kk muuton jälkeen (Liite 13)
- palautekysely asiakkaalle 1 kk pois muuton jälkeen (Liite 14)
- palautekysely läheiselle 1 kk pois muuton jälkeen (Liite 15)

Asumisprosessin muuttosuunnitelma teossa käytettävää asiakirjaa ei ole yhtenäisesti sovittu, vaan käytössä on ollut joissain yksiköissä asumisvalmennuksessa käytettävää muuttosuunnitelmalomaketta. Minä muutan -projektin tuotoksena toukokuussa 2009 julkaistiin Minä muutan -asumisvalmennuksen tehtäväkirja asiakkaalle. Lisäksi julkaistiin Muutossa tukena -asumisvalmennuksen työkirja työntekijälle. Työkirja sisältää muuton muistilistan ja erilaisia asumisvalmennuksessa käytettäviä lomakkeita.

Tutustuttuani Minä muutan -projektin materiaaliin tein päätöksen ottaa Muuton muistilista asiakirjan käyttöön Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotien muuttovaiheessa. Muuton muistilista toimii omaohjaajalla tarkastuslistana muuton organisoinnissa. Muuton muistilista on Minä muutan -projektin tekemä asiakirja.

Lokakuussa kyselylomakkeet ja muuton muistilista siirrettiin toimistosihteerin avustuksella Savon Vammaisasuntosäätiön laatukäsikirjaan kohtaan; Peruskansio yleinen osa; palveluprosessien hallinta; palvelun alkaminen ja päättäminen. Palvelujohtaja tiedotti asiakirjojen käyttöön otosta koko Savon Vammaisasuntosäätiön henkilökuntaa. Asiakirjat otettiin käyttöön välittömästi.

Uusista asiakirjoista tiedotin hallintopäällikköä sekä hallintosihteerä, jotta asiakirjat lisätään Savon Vammaisasuntosäätiön tiedonhallintasuunnitelmaan.

7 TUTKIMUSTEHTÄVÄN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA TULOKSET

7.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimustehtävässäni on tarkoitus selvittää Savon Vammaisasuntosäätiön henkilökunnan näkemyksiä siitä, missä tilanteissa muuttovaiheen toimet eivät riitä vaan asiakas tarvitsee muuttovaiheessa erikseen resurssoitua asumisvalmennusta.

7.2 Aineiston keruu

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan jotakin asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkijan arvot muovaavat sitä miten tutkittava ilmiö ymmärretään. Laadullinen tutkimus kuvaa merkityksiä eikä määriä. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita eikä todentaa olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 73, 156-157.)

Tutkimus on laadullinen. Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä voidaan käyttää joko rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltyinä tutkittavan ongelman ja resurssien mukaan. (Hirsjärvi ym. 2007.) Aineiston keruun toteutin kahdella menetelmällä. Ensimmäisen aineiston keräsin avoimella kysymyksellä ja toisen avoimen ryhmähaastattelun avulla.

Ensimmäinen aineisto koostui 12.5.2009 asiantuntijatiimiltä pyytämistäni kirjoitelmissa ja neljän palvelukodin henkilökunnalle 14-15.5.2009 lähettämilläni kyselyillä. Asiantuntijat ovat Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotien ja toimintakeskuksien esimiehiä. Asiantuntijoiden kyselyn ohjeistin sanallisesti laatukokouksessa. Vastauksia sain asiantuntijatiimiltä 11 kappaletta ja Savon Vammaisasuntosäätiön neljän palvelukodin ohjaajilta vastauksia sain 20 kappaletta. Ensimmäinen aineisto koostuu 31 vastauksesta.

Palvelukotien henkilökunnalle tehtäväksiannon suoritin heidän esimiestensä kautta. Otoksen toivoin vastaamaan mahdollisimman laajasti erilaisia asiakkaita palvelevia Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukoteja. Laatukokouksessa 12.5.2009 toivoin saavani muutaman palvelukodin osallistumaan kyselyyn vapaaehtoisesti. Kyselyyn päätyi osallistumaan neljän palvelukodin ohjaajat. Kysymyslomakkeen toimitin yhden yksikön esimiehelle sanallisin ohjein, yhteen yksikköön ohjaajien sähköpostiin, yhteen esimiehen sähköpostiin ja yhteen esimiehen sijaisen sähköpostiin.

Toinen aineisto koostui Minä muutan -projektin työntekijöiden kanssa käymästäni vapaamuotoisesta keskustelusta 7.4.2009. Keskustelun kesto oli 2 tuntia ja siihen osallistui kaksi henkilöä. Keskustelussa aihe rajautui kehitysvammaisten muuton tukemiseen. Hain näkemystä asialle milloin eriytyvä asumisvalmennus on perusteltua. Vastaukset kirjasin muistiinpanoihini.

7.3 Aineiston analysointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. Alun perin ajatuksena on kuitenkin ollut aristoteelinen ajatus, että yksityisessä toistuu yleinen. Tutkimalla yksityistä tapausta kyllin tarkasti saadaan näkyviin myös se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein tarkasteltaessa ilmiötä ylisemmällä tasolla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. (Hirsjärvi ym. 2007,177-8)

Tutkimuksessani käytän aineiston purkuun sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysiä voi pitää paitsi yksittäisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, jota voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. (Tuomi & Hirsjärvi 2009, 91.)

Laadullisessa analyysissä teemoittelu voi olla luokituksen kaltaista, mutta siinä painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kaikkiaan kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Alustavan ryhmittelyn jälkeen aineistosta etsitään varsinaisia teemoja eli aiheita. Ideana on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Hirsjärvi 2009, 93.)

Kirjoitukset luin läpi kokonaisuudessaan neljä kertaa. Ensimmäisellä kerralla luin vastaukset läpi, toisella kerralla ryhmittelin tukkimiehenkirjanpidolla vastaukset erilliselle paperille ryhmiin. Kolmannella kerralla merkitsin vastaukset ja perustelut teemoittain erivärisillä alleviivauskynillä. Neljännellä kerralla tarkistin ja kirjasin ylös vastausten yleisyyttä. Sen jälkeen kirjasin vastauksissa esille nousseet teemat ja syyt. Lopuksi yliviivasin kohta kohdalta tukkimiehenkirjanpidolla tehdyn ryhmittelyn. Näin tarkistin, että jokainen vastaus sisältyi ryhmittelemiini teemoihin.

7.4 Henkilökunnan näkemykset muuttovaiheen tuen tarpeesta

Ensimmäistä kertaa lapsuudenkodista muuttava kehitysvammainen henkilö

Ensimmäistä kertaa lapsuudenkodistaan muuttavan kehitysvammaisen koetaan tarvitsevan yli puolessa vastauksista erikseen resurssoitua asumisvalmennusta. Henkilökunta piti tärkeänä, että ajoissa aloitetun asumisvalmennuksen avulla saadaan riittävästi tietoa henkilön elämän historiasta ja toiveista. Luottamussuhteen rakentuminen kehitysvammaisen, hänen läheistensä ja henkilökunnan välillä tarvitsee aikaa erityisesti, jos muutto ajatus tuntuu vielä epävarmalta.

Erillisen asumisvalmennuksen avulla mahdollistuu muuttovaiheen tuen suunnittelu joustavasti ja riittävän aikaisessa vaiheessa. Yksin asumiseen ja uuteen ympäristöön tutustuminen vaatii sopeutumista. Itsenäisen elämisen taitojen opetteluun koettiin tarvitsevan paljon tukea, ohjausta ja apua. Itsenäiseen elämään haluavaa nuorta voidaan tukea lapsuuden kodista irtaantumisen aiheuttamien tunteiden käsittelyyn paremmin.

Erityistä tukea ja paljon erityisosaamista tarvitseva kehitysvammainen henkilö

Puolet vastaajista koki, että erityistä tukea ja paljon erityisosaamista tarvitsevan kehitysvammaisen muuttovaihe tarvitsee onnistuakseen asumisvalmennusta. Erityisesti aikaa tarvitaan vuorovaikutustilanteisiin, jotta paljon tukea tarvitsevan tunteet ja toiveet voidaan selvittää kiireettömästi. Vastauksissa nousi esiin paljon erityisosaamista tarvitsevina muuttajina autistiset, vaikeavammaiset, ikääntyvät, haastavasti käyttäytyvät ja monivammaiset henkilöt. Lisäksi vaativien sairauksien hoidon koettiin lisäävän tuen tarvetta muuttovaiheessa.

Vastauksissa nousi esiin näkemys ja tietämys muuttajan aiemmista muutostilanteista. Nähtiin tärkeänä panostaa enemmän muuttovaiheeseen, jos on tiedossa asumisessa tai sosiaalisissa suhteissa aiemmin olleita haasteellisia kokemuksia. Asumisvalmennusta tarvitaan usein aiempien muuttokokemusten perusteella tai erilaisissa elämän kriisitilanteissa. Nähdään, että asumistaitojen harjoitteluun ja kertaamiseen kannattaa panostaa.

Vastauksissa nousi esiin näkemys, että asiakas tarvitsee asumisvalmennusta aina muuttovaiheessa. Näkemyksien mukaan silloin voidaan edetä ja antaa tukea yksilöllisemmin. Parhaan mahdollisen asumismuodon ja/tai -ryhmän löytäminen vähentää turhiksi koettuja psyykkisiä ja fyysisiä oireiluja. Koetaan, että intensiivinen toiminta nopeuttaa muutokseen sopeutumista ja mahdollistaa riittävästi aikaa luottamukseen ja ihmissuhteiden rakentamiseen. Käytännön asioiden hoitoon ja tutustumiskäynteihin mahdollistuu riittävä aika.

Palvelukodin resurssit eivät riitä muuttovaiheessa riittävään tukeen

Syitä erilliseen asumisvalmennuksen tarpeeseen nousi muutamassa vastauksessa olemassa olevien yksiköiden resurssit. Nähtiin, että ne eivät ole muutostilanteissa aina riittävät. Muuttovaiheen tarkka suunnittelu vaatii aikaa. Yhdessä vastauksessa nähtiin erillisen asumisvalmennuksen tuovan kunnille säästöjä, koska asumismuodon muutokset tai kuntoutusjaksojen tarve vähenee. Muuttajan reagoimista muutostilanteeseen ei aina voida tietää etukäteen.

Uuden asumisyksikön käynnistämisen yhteydessä

Uuden palvelukodin käynnistämisen yhteydessä asumisvalmennuksen aloittaminen aiemmassa asuinpaikassa koetaan erityisen merkittäväksi muuton onnistumisen kannalta. Yhteistoimintamallien luominen, tutustuminen ja ihmissuhteiden rakentamisen merkitys korostuu asiakkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan välillä. Asumisvalmennus antaa aikaa sopeutua muuttotilanteeseen, mahdollistaa riittäväällä resurssoinnilla muuttajille riittävän tuen huomioiden myös henkilökunnan jaksamisen.

Kehitysvammaisen henkilön siirtyessä asumismuodosta toiseen asumismuotoon

Näkemykset asumisvalmennuksen tarpeesta muutettaessa asumismuodosta toiseen on valmistautumista tulevaisuuteen. Muuton onnistuminen halutaan mahdollistaa, kun siirrytään itsenäisempään asumismuotoon esimerkiksi laitoksesta avohuoltoon muuttamalla.

Tutustuminen erilaisiin asumisvaihtoehtoihin ja asumistaitoihin

Tilanteessa missä kehitysvammaisen henkilö ei tiedä mihin hän haluaa muuttaa tai hänen toimintakykyään ei tiedetä, nähdään asumisvalmennuksen tarpeellisuus. Asumisvalmennuksessa toteutetaan asumiskokeiluja ja tutustutaan useisiin asumisen vaihtoehtoihin. Toimintakyvyn kartoitus ja asumisen taitojen harjoittelu mahdollistuu.

Yhteistoimintamallin rakentaminen kehitysvammaisen läheisten kanssa

Työntekijät näkivät tärkeänä mahdollistaa kehitysvammaisen muuttajan läheisten tukemisen muuttovaiheessa. Yhteistoimintamallin luominen tulevaan asumisyksikköön ja läheisten valmistautuminen eteen mahdollisesti tuleviin tilanteisiin auttaa koko verkostoa. Keskustelut läheisten kanssa aiemmista kokemuksista auttaa valmistautumaan muutostilanteeseen. Läheisten huomioiminen on osa prosessia. Tiedon antaminen muuttajan läheisille koetaan merkitykselliseksi.

Palvelukodin muuttovaiheen tuki koetaan riittäväksi

Muuttovaiheen toimintojen riittävyys nähtiin toiminnassa olevan yksikön kohdalla tai kun muutto tapahtuu Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukodista toiseen Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotiin. Intervalliasiakkaan kohdalla yhteistoimintamallin asiakkaan ja läheisten kanssa koettiin jo muodostuneen, joten se vähentää muuttovaiheessa erillisen asumisvalmennuksen tarvetta. Muuttovaiheen toimien koetaan riittävän tilanteessa missä asiakkaalla on selkeä näkemys mihin muuttaa, elämän perusasiat ovat kunnossa sekä ohjauksen ja tuen tarve on vähäistä.

8 LOPUKSI

8.1 Opinnäytetyön prosessi

Työni tavoitteena oli kehittää Savon Vammaisasuntosäätiön asiakkaan asumispalveluun muuttamisen vaihetta. Tutkimuksen toteutuksen ja tulokset olen pyrkinyt kertomaan yksityiskohtaisesti. Ohjeiden ja lomakkeiden sisältö on kuitenkin pääosin liitteiden muodossa. Liitteiden suuri määrä selittyy sillä, että osa tehtävistäni oli tuottaa ohjeita ja kyselylomakkeita.

Opinnäytetyöni rajauksen koin haasteelliseksi, koska opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa en osannut nähdä kaikkea mitä tehtävääni tulee sisältymään. Aluksi koin, ettei työni sisällä riittävästi tehtävää ammattikorkeakoulun opinnäytetyön vaatimuksiin nähden. Tästä johtuen koin, että tarvitsen työhöni lisää aineistoa. Kiinnostukseni kohdistui siihen, miten palvelukotien henkilökunta kokee asiakkaan muuttovaiheen tuen riittävyyden. Sen vuoksi päädyin selvittämään henkilökunnan näkemyksiä muuttovaiheesta. Sen tiedon saaminen Savon Vammaisasuntosäätiön muuttovaiheen prosessin toteuttamisesta antaa tietoa nykyisestä tilanteesta. Työni edetessä huomasin, etten olisi tarvinnut opinnäytetyön vaatimuksiin nähden näin laajaa aineistoa. Aineistot täydentävät toisiaan, joten olen kuitenkin tyytyväinen saadessani opinnäytetyöhöni näin monipuolisen aineiston.

Opinnäytetyön selkeyttämiseksi jaoin tehtävät kahteen osaan; kehittämistehtävään ja tutkimustehtävään. Aikataulullisesti työn tekeminen oli haasteellinen, koska en ollut varannut työstämiseen, kun opinnäytetyön opintopistemäärän vaatiman ajan. Opintopistemäärän ylittyessä pystyin kuitenkin kurinalaisen työstämisen turvin toteuttamaan työni suunnitteluvaiheessa tekemäni aikataulun mukaisesti.

8.2 Luotettavuus

Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Luotettavuuden ja eettisyyden arvioinnissa raportissa tulee selvittää mitä ollaan tutkimaan ja miksi, miksi tutkimus on tärkeä ja miten aineisto on koottu ja analysoitu. Tutkimustulokset tulevat selkeämmiksi ja ymmärrettävämmiksi, kun kerrotaan teke-

miset yksityiskohtaisen tarkkaan. Tutkijan tulee antaa lukijoille riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty, jotta he voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 135-138.)

Opinnäytetyössäni käsittelen kehitysvammaisen henkilön muuttovaihetta palvelukotiin. Kehittämistehtävässäni täsmensin asumispalvelun muuttovaiheen prosessikuvausta. Prosessin kautta luodaan perusta palvelun laadun määrittelylle. Palvelukuvauksessa kerrotaan mitä muuttovaiheen palvelu sisältää. Näin palvelun käyttäjä, tilaaja ja tuottaja tietävät palvelun sisällön. Toimintoluettelon kautta selvitetään palveluun kuuluvat toiminnot. Sen jälkeen voidaan yksilöllisesti määrittellä muuton toimintoihin käytettävä aika. Savas-laatulupauskriteerien avulla tehdään itsearviointia. Palautekyselyillä saadaan tietoa prosessin toimivuudesta asiakkaiden ja heidän läheistensä näkökulmasta.

Opinnäytetyössäni tiedonantajina toimivat Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotien ohjaajat, palvelukotien ja toimintakeskuksien esimiehet, projektityöntekijät ja palvelujohtaja. Lisäksi laatutyöryhmä toimi asiantuntijana keskusteluissa. Asiantuntijoiden käyttäminen vahvisti laajan näkemyksen saamista.

Luotettavuuden vahvistamiseksi tein toimintoluettelon todellisesta muuttotilanteesta. Sen lisäksi pyysin siihen kahden palvelukodin esimiehen arviointia. Laatukäsikirjan ohjeista tein hyvin seikkaperäiset. Asiakkaiden muuttovaiheessa työskennellessäni, koen riittävän kattavien ohjeiden merkityksen tärkeäksi. Jokainen muutto on ainutlaatuinen tapahtuma, joten selkeä ohje helpottaa henkilökuntaa prosessin toteuttamisessa.

Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioiminen on merkittävää muuton onnistumisen kannalta. Ohjeiden käytön yhteydessä tulee huomioida yksilölliset erot asiakkaiden muuttovaiheissa. Ohje muuttosuunnitelmiseen helpottaa muuton organisointia. Muuttosuunnitelman toivotaan lisäävän ja tukevan yhteistyötä palvelukodin, asiakkaan ja hänen verkoston kanssa.

Kehitysvammaisen asiakkaiden elämässä heidän läheistensä kanssa tehtävä yhteistyö koetaan merkitykselliseksi. Tästä syystä päädyttiin siihen, että palautekyselylomakkeet tehdään erikseen asiakkaalle ja heidän läheisilleen. Kyselylomakkeiden toimivuutta vähentää se, ettei niitä ole testattu asiakkailla eikä läheisillä. Tässä kehittämis-

työssä olen kuitenkin jatkossa edelleen mukana lomakkeiden laatijan ominaisuudessa. Tulevaisuudessa lomakkeiden päivittämisen yhteydessä saan tietoa, mitä kehittämistä lomakkeet edelleen tarvitsevat.

8.3 Pohdintaa

Kehitysvammainen henkilö, asumispalveluiden käyttäjä, asiakas on asumispalveluprosessin päähenkilö. Hänen toiveiden ja tarpeiden huomioiminen prosessissa on ensiarvoisen tärkeää. Kehitysvammaisella henkilöllä on oikeus riittäviin palveluihin ja tukitoimiin, osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen.

Tuotteistaminen helpottaa yksilöllisen avun ja tuen tarpeen määrittelyä. Tuotteistelun palvelun palvelukuvaus kertoo asiakkaalle, kunnalle ja muulle verkostolle palvelun sisällön. Yksilöllisen tuen ja avun määrittely ja avun saaminen muutostilanteissa erityisesti muuttovaiheessa on ensiarvoisen tärkeää.

Havaintojeni ja tutkimustiedon mukaan muuttotilanteessa asiakkaat tarvitsevat riittävän pitkään kestävästä ja resursoitua tuen. Muuttovaiheessa on annettava aikaa pysähtymiseen ja keskusteluun, asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kehitysvammainen henkilö ja hänen läheisensä tarvitsevat yksilöllistä aikaa ja tukijaa rinnallensa.

Tutkimustehtävän tulosten mukaan palvelukotiemme henkilökunta kokee asiakkaan tarvitsevan erillistä asumisvalmennusta hyvin yksilöllisistä tarpeista. Erityisesti paljon tukea tarvitseville kehitysvammaisille henkilöille asumisvalmennuksen tarpeellisuus koettiin merkittävänä. Palvelukotien resurssit koetaan muuttovaiheissa usein riittämättömäksi. Laitoksien asiakaspaikkojen vähenemisen myötä paine avohuollossa erillisen asumisvalmennuksen tarpeeseen on ilmeinen.

Palvelukotiin muuttovaiheen perustoiminnot koettiin riittäviksi tilanteissa, joissa kehitysvammainen muuttaa Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukodista toiseen Savon Vammaisasuntosäätiön palvelukotiin. Tämä kertoo Savon Vammaisasuntosäätiön muuttovaiheen toimien kokonaisvaltaisuudesta ja laadukkuudesta. Tämä ei kuitenkaan saa pois sulkea mahdollisuutta erilliseen asumisvalmennukseen, jos asiakas kokee sitä tarvitsevansa. Muuttovaiheen prosessin riittävyys nähtiin tilanteissa, joissa asiakas ja

hänen läheisensä olivat luoneet yhteistoimintamallin esimerkiksi tilapäispaikan asiakassuhteen kautta.

Kyselyn tulokset vahvistavat aiempia tutkimustuloksia erillisen asumisvalmennuksen tarpeellisuudesta. Kokemukseni mukaan asiakas ei useimmiten saa erikseen resurssoitua asumisvalmennusta. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista velvoittaa kuntia huolehtimaan siitä, että palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisena kuin tarve edellyttää. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun. Ensisijaisesti sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toiveet ja mielipide. Tämän toteutuminen vaatii kuitenkin kaikkien tahtotilaa erillisen asumisvalmennustuotteen käyttämiseen.

Asiakkaan toiveiden ja mielipiteiden selvittäminen muutostilanteissa on ensiarvoisen tärkeää, mutta siihen on varattava aikaa. Nykyisin on käytössä hyviä keinoja ja menetelmiä haastaviinkin kommunikointi- ja vuorovaikutustilanteisiin. Tilanteet vaativat kuitenkin riittävästi aikaa ja erityisosaamista. Ilman todellista paneutumista muuttovaiheen tuen ja avun määrittelyyn jää asiakkaan oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin toteutumatta.

Yksi tärkeä asia on erillisen asumisvalmennuksen markkinoiminen edelleen. On herättävä asiakkaita ja heidän läheiset vaatimaan riittävät palvelut. Muutosta tapahtuu, kun laitosasumista vähennetään. Näissä tilanteissa koen mahdottomana toteuttaa muuttoa ilman erikseen resurssoitua asumisvalmennusta, kun muuttajat ovat enenevässä määrin paljon erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä.

8.4 Jatkotutkimusaiheita

Asiakkaalle onnistunut muutto mahdollistuu riittävällä tuella muuttovaiheessa. Jatkossa toivon kiinnitettävän huomiota siihen, että kehitysvammaiset ja heidän läheisensä saavat riittävästi tietoa erillisen asumisvalmennuksen mahdollisuudesta. Riittävän tuen ja avun antamiseen asiakkaalle ei riitä yksin asiakkaan ja palvelutuottajan tahtotila. Palvelun tilaajan tulee oman tahtotilan voimin antaa mahdollisuus tehdä asioita yksilökeskeisesti eikä järjestelmäkeskeisesti.

Kokonaisuudessaan näen kehitysvamma-alan kehittämisen valtakunnallisesti hyvin vahvana. Eri tahojen yhteistoiminta mahdollistaa kokeiluihin ja kehittämiseen. Tämä työn jatkaminen ja kehitysvammahuollon asiakkaiden tarpeiden näkyväksi tekeminen mahdollistavat entisestään oikeuden yhdenvertaisuuteen. Asiakkaan tarpeista lähtevä laatutyö kokonaisuudessaan vahvistaa asiakkaan oikeuksia. Yhteistyön voimalla voimme saada asiakkaille riittävän tuen ja avun myös muuttovaiheeseen.

Lähteet:

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759, Valtion säädöstietopankki. www-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>. Luettu 9.3.2009.

Becoming a person centred system 2009. Pdf-dokumentti. Helen Sandersson Associates. <http://helensandersonassociates.co.uk/news/2009/09/29/becoming-a-person-centred-system-a-paper-by-michael-smull-mary-lou-bourne-and-helen-sanderson/>.

Luettu: 28.9.2009.

Duffy, Simon 2006. Keys to citizenship. A guide to getting good support for people with learning disabilities. Paradigm Consultancy & Development Agency Ltd.

Guerrero, Kati 2008. Kehitysvammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja liikuntavammaisten asumiseen liittyvät tarpeet. Koonta Aspa:n selvityksistä 2001-2007. Aspa – julkaisu 3. www.aspa.fi/index.phtml?s=447.

Haarni, Ilka 2006. Keskenikäistä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Stakesin raportteja 6/2006. Helsinki: Valopaino Oy.

Heinström, Minna 2003. Kehitysvammaisten asumispalvelujen tuotteistaminen Savon Vammaisasuntosäätiöllä. Kehittämistehtävä. Kuopio. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.

Hintsala, Susanna 2009. Avun ja tuen uudet mallit kehitysvammaisten asumisessa. Kehitysvammaliitto ry. Luentomateriaalit: Helsinki 2.4.2009, Kuopio 18.5.2009 ja 24.9.2009 Jyväskylä.

<http://www.kehitysvammaliitto.fi/koulutusjakehittaminen/koulutus/aineistot> ja/tai www.savas.fi/koulutusesitteet_ja_materiaalit/

Hintsala, Susanna, Ainali, Ilona & Matikka, Leena M, 2004. Voimavarat vaikuttaviksi –projektin loppuraportti. Kotunet –julkaisuja 4. Kehitysvammaliitto ry.

Hintsala, Susanna, Nummelin, Tuija & Matikka, Leena, M 2004. Laatusuosituksista arviointiin, Hyvät käytännöt ja vammaisten asumispalvelujen laatusuosituksien - projektin loppuraportti. Kotunet –julkaisuja 3. Kehitysvammaliitto ry.

Hintsala, Seppälä & Teittinen. Asumisen laatutavoitteita yksilön, työyhteisön ja organisaation näkökulmasta. Moniste. 2007.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Holma, Tupu 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa: Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa, asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Hämäläinen, Ritva, Malkki, Heli & Aalto, Tina 2008. Minä muutan-asumisvalmennusprojektin väliraportti. Savon Vammaisasuntosäätiö.

Hämäläinen, Jouko 2007. Mikkelin autismiyksikkö, perustamissuunnitelma ja raportti sen toteutumisesta. Savon Vammaisasuntosäätiö.

Hämäläinen Ritva, Malkki Heli & Aalto Tina 2009. Muutossa tukena, asumisvalmennuksen käsikirja työntekijälle. Savon Vammaisasuntosäätiö. Kuopio: Liikekirjapaino.

Hämäläinen, Ritva 2009. Minä muutan –asumisvalmennusprojekti 2007-2009. Itsenäistyvän kehitysvammaisen henkilön ja hänen perheensä tukena. Loppuraportti. Kuopio. Kuopion Liikepaino. Savon Vammaisasuntosäätiö.

Kaski, Markus (toim.), Manninen, Anja & Pihko, Helena 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. Valtion säädöstietopankki.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>. Luettu 9.3.2009.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, Valtion säädöstietopankki.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 9.3.2009.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/830. Valtion säädöstietopankki.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. Luettu: 9.3.2009.

Malm, Marita, Matero, Marja, Repo Marjo & Talvela Eeva-Liisa 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. WSOY Oppimateriaalit. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Matikka, Leena (toim.) 1994. Elämänlaadun kysymyksiä. Valtakunnallisen tutkimus- ja kokeiluyksikön monisteita 8/1993. Helsinki.

Matikka, Leena M & Nuora Petra 2007. Sulo –subjektiivisen hyvinvoinnin asteikko. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki. Primus Paino Oy.

Musikka-Siirtola, Marjatta & Ojanen, Markku 2002. Kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalvelujen laatu. Arviointimenetelmien kehittäminen Pirkanmaan sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Murto, Kari 1998. Prosessin johtaminen. Kohti prosessikeskeistä työyhteisön kehittämistä. Jyväskylän Koulutuskeskus Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Niemelä, Markku & Brandt, Krista (toim.) 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkäaikaisesta laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Helsinki. STM:n selvityksiä.

Oma ovi, oma tuki. Näkökulmia kehitysvammaisten ihmisten yksilölliseen elämään 2008. Asumispalvelusäätiö Aspa, Autismi- ja Aspergerliitto ry, Helsingin Kehitysvammatuki 57 ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Kehitysvammaisten Palvelusäätiö ja Kehitysvammaliitto.

Pelto-Hulkko, Antti, Kaakinen, Juha & Ohtonen, Jukka 2008. Saattaen muutettava. Kehitysvammaisten laitoshoidon hajauttamisen seurantaraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä. Helsinki: Yliopistopaino.

Renko Merja 2006. Toimintoperusteisen kustannuslaskennan soveltaminen kehitysvammaisten asumispalveluyksiköissä. Helsinki. Kehitysvammaliiton tutkimusyksikkö Kotu. Koturaportteja 3/2006. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ruotsalainen, Pekka 2000. Artikkelin nimi. Teoksessa: Nouko-Juvonen, Susanna, Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Ruutala, Kirsi 2009. Keskustelu 27.4.2009 ja seminaariesitys; Yksilölliset palvelut, yksilölliset hinnat –seminaari 18.5.2009. http://www.savas.fi/koulutusesitteet_ja_materiaalit/

Räisänen, Anja 1999. Kehitysvammaisen asuinpaikan muuton tukeminen kehitysvammatyöntekijän työnä. Pro gradu. Kuopion yliopisto, Terveystieteiden koulutusohjelma.

Savon Vammaisasuntosäätiön tasekirja 2008.

Savon Vammaisasuntosäätiön toimintasuunnitelma 2009-2011.

Sosiaaliturvaopas 2009. Tukiviesti 1/2009. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n lehti.

Suomen kuntaliitto. <http://www.kunnat.net/asumispalvelut/> Julkaistu: 26.1.2007. Luettu 5.5.2009

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Ajantasainen lainsäädäntö. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Luettu: 9.3.2009.

Supported decision making book. A guide for supporters 2008. www.paradigm-uk.org. Luettu: 28.9.2009.

Tiedän mitä tahdon. 28-29.9.2009 ja 2-3.11.2009. Helsinki. Koulutustilaisuus. Kehitysvammaliitto ry.

The Impact on person centred planning 2005. Pdf-dokumentti. Institute for health research. Lancaster University. www.valuingpeople.gov.uk/dunamic/valuingpeople135.jsp. Luettu: 28.9.2009

Tulevaisuuden asumisen käsitteet ja laatuvaatimukset 2009. Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan laatuvaliokunta. Moniste.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vaiitti, Lea 2009. Aina tarvitsee olla ajan tasalla –vanhempien kokemuksia kehitysvammaisen perheenjäsenensä asumispalveluista ja niihin vaikuttamisesta. Asuntoja asunnottomille hanke 2008-2011. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. www.kvl.fi.

Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositukset 2003. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Liite1. Toimintoluettelo; muuton valmistelu ja muutto.

Alkuperäisilmaus	Aika minuuteissa, yksilöaika 1. case A 2. case B 3. case C	Toiminto
tutustuminen pk:hon tutustuminen asuntoon	140 120 120	tutustumiskäynnit
ostopalvelusopimus, sovittu muuttovaiheen valmennuksesta	115 30 90	yhteydenpito/yhteistyö kunnan edustajaan
henkilökunnan tiedotus, asiakastietojen kirjaaminen	160 240 120	henkilökunnan perehdyttäminen
keskustelu ja tiedottaminen asiakkaan/ läheisen kanssa, tukien hakeminen	150 + läh 90 480 180	läheisen ja asiakkaan ohjaus, neuvonta, tiedottaminen ja tukeminen
kotikäynti; perustiedon saaminen, informointi, opas, tukeminen, pyydettyvät tiedot ja matkat, hankinnat.	160 + läh 180 arvio 360 30 (ei kotik)	kotikäynti: muuttoon tarvittavien tietojen saaminen ja antaminen, muuttopalaveri, hankinnat
muutosilmoitus, vuokrasopimus, asiakirjat, oppaat, materiaali valmistelut	250 60 60	muuttoon liittyvä valmistelu ja käytännön järjestely
yhteydenpito sidosryhmä (edunvalvoja, oppilaitos ym.)	135 - 120	muuttoon tarvittavien tietojen saaminen
palvelusuunnitelma palaveri ja tarkastus	130 240 90	palvelusuunnitelmapalaveri
muutto palvelukotiin, muuttopäivä, omaohjaaja mukana	25 +läheiset 480 480 + läh 480 450 + -	muuttotilanne

Liite2. Toimintoluettelo; palvelukotiin muutto; aika muuton jälkeen.

Alkuperäisilmaus	Aika minuuteissa yksilöaika	Toiminto
yhteydenpito läheiseen, läheisen tukeminen	192 480 135	läheisen ohjaus, neuvonta, tiedottaminen ja tukeminen
hankinnat, huonekalujen kokoaminen	73 - 60	muuttoon liittyvien hankintojen tekeminen
sidosryhmä yhteistyö, turvallisuuteen liittyvät asiat, tutustuminen ympäristöön ja yhteisöön	221 - 75	sidosryhmäyhteistyö tiedottaminen, turvallisuus, tutustuminen, tiedonsiirto
keskustelut, tehty yhdessä asiakkaan kanssa tehtäviä; sos.taidot, yhteisö, tunteet, minä, valmistelutyö	354 120 186	asukkaan ohjaus, tuki ja neuvonta - sosiaaliset taidot - tunteet ja itsetuntemus - yhteisöön tutustuminen
käyttöpäivätiedot ja asiakastietojen kirjaaminen, tiedotus	93 30 60	asiakastietojen kirjaaminen henkilökunnan perehdyttäminen
viikko-ohjelmaa tehty, tarkasteltu, kuvitettu	284 30 -	viikko-ohjelman työstäminen työelämän taitojen selvittämistä
palvelusuunnitelmapalaveri ja palautekeskustelu, tuet	240 240 120	arviointi- ja palautekeskustelu ja palsu
yksäriin tekoa asukkaan kanssa, keinot ja tavoitteet erityisesti, toiveet, yksäripalaveri	473 110 180	asumisen yksilöllisen tuen, tavoitteiden ja keinojen työstäminen
muuttokyselyn antaminen ja ohjeistus	5 5 -	palautekysely
asuntokansio; turvallisuus, kierrätys, kiinteistö, raha	85 ? ?	asukkaan opastaminen, turvajärjestelmän tutustuminen, vuokralaisen asemaan, opettaminen
muut asumispalvelutoiminnot	1694 ? ?	muut asumispalvelutoiminnot

Peruskansion OHJE
MUUTTO JA MUUTON VALMISTELU

VERSIO: 1/22.9..2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

sivu 1/5

Tämä ohje on tarkoitettu opastamaan sinua onnistuneen muuton toteutuksessa.

Yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa luomme toimivaa vuorovaikutussuhdetta heti ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien.

Ohje liitteineen löytyy intrasta peruskansion yleisestä osasta kohdasta PERUSKANSIO YLEINEN OSA; palveluprosessien hallinta; palvelun alkaminen.

1. Järjestä tutustumiskäynti, jossa asiakkaalle esitellään palvelukodin toimintaa, tiloja ja henkilökuntaa. Kutsu tutustumiskäyntiin mukaan myös asiakkaan läheisiä, tarvittaessa entisen asuinpaikan edustaja ja kunnan edustaja.
2. Pyydä asiakasta ja hänen läheisiään tutustumaan Savaksen nettisivuihin ja anna heille Savaksen ja palvelukodin esitteet.
3. Valitkaa työryhmässä asiakkaan muuton valmisteluun vastuhenkilö, joka on yleensä asiakkaan tuleva omaohjaaja. Tiedottakaa työryhmää mahdollisesta uudesta asiakkaasta.
4. Jos asiakas käynnin perusteella ilmaisee halunsa muuttaa palvelukotiin, pyydä kunnan kehitysvammahuollon työntekijää kutsumaan koolle asiakkaan yhteistyöverkosto palvelusuunnitelman ja erityishuolto-ohjelman tekoa varten. Palaveriin osallistuu asiakas, asiakkaan läheinen, kunnan kehitysvammahuollon työntekijä, kehitysvammapoliklinikan sosiaalityöntekijä, edunvalvoja, asiakkaan edellisen asuinpaikan työntekijä sekä tarvittaessa muita asiakkaan verkoston henkilöitä. Palvelukodista paikalla on yleensä esimies ja omaohjaaja.
5. Verkostotapaamisessa määritellään asiakkaan avun ja tuen tarve. Palaverissa kunnan edustaja huolehtii palvelusuunnitelmaan kirjattavat asiat (kirjataan tarkasti kaikki asiakkaan tarvitsemat ja käyttämät palvelut sekä asiakkaan toiveet), sosiaalityöntekijä erityishuolto-ohjelmaan kirjattavat asiat ja **omaohjaaja aloittaa yksilöllisen suunnitelman rakentamisen**. Sopikaa verkostotapaamisessa tutustumiskäynti entiseen asuinpaikkaan (kotikäynti), palaveri palvelukodille asiakkaan ja perheen perehdyttämistä ja muuton suunnittelua varten sekä sopikaa muuttopäivä ja kuka tekee asuntohakemuksen (löytyy www.savas.fi).
6. Sovi kunnan kanssa ostopalvelusopimuksen tekemisestä. Ostopalvelusopimus on välttämätön, jotta muutto voidaan toteuttaa.

Peruskansion OHJE

MUUTTO JA MUUTON VALMISTELU

VERSIO: 1/22.9..2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

sivu 2/5

7. Yksilöllisen suunnitelman rakentamisessa käytetään tarvittaessa apuna läheisiä, aikaisemman asumisyksikön henkilökuntaa ja kunnan kehitysvammahuollon työntekijää.

Yksilöllisen suunnitelman laatiminen sisältää seuraavat asiat: asiakkaan perustiedot, lääkitystiedot, erityisluvut, perustiedot tuen tarpeesta, toimintakyvyn kartoitus, ihmissuhdekartta, asiakkaan omat toiveet ja ajatukset, henkilökohtaiset apuvälineet ja hoitotarvikkeet, asumisen tavoitteet, seuranta ja arviointi.
8. Tutustu **Muutossa tukena** -asumisvalmennuksen työntekijän käsikirjaan. Käsikirja on jokaisessa palvelukodissa sekä osoitteessa www.savas.fi. Käytä muuton suunnittelussa apuna käsikirjassa olevaa **muuton muistilistaa**.
9. Kotikäynnillä tai tutustumiskäynnillä anna asiakkaalle palvelukodin asiakas- ja läheisopas. Voitte tutustua siihen yhdessä. Asiakas- ja läheisopas sisältää vähintään seuraavia tietoja:
 - Savaksen laadunhallintajärjestelmä (mm. asiakas- ja läheispalautekäytäntö)
 - koti- ja tapaturmavakuutukset
 - muistutusmenettely
 - asiakastietojen käsittely (mm. rekisteriseloste)
 - palvelukodissa asuva ei tarvitse erillistä tv-lupaa
 - tietoa palvelukodin arjesta
 - tiedot palvelukodin henkilökunnasta
10. Huolehdi asiakkaan asiakirjojen pyytämiseen tarvittavien lupa lomakkeiden täyttäminen asiakkaan kanssa. Kirjaa pyydettyjen asiakirjojen tiedot sosiaalityölehdelle.
11. Omaohjaaja jatkaa muuton valmisteluja; huolehdi asiakkaan lääkehuollonjärjestämisestä mm. kela-kortti, käytössä olevat lääkkeet, tarvittavina käytössä olevat lääkkeet, reseptit, lääkeallergiat, edelliset lääkkärillä käyntitiedot, lupa luontaistuotteisiin, rokotetiedot, kontrollikäynnit, yhteistyöapteekin sopimus lääkkeiden toimittamisesta (jos käytössä). Muista myös erityisruokavaliotiedot ja ruoka-aineallergiat
12. Listoja suunniteltaessa huomioidaan, että oma ohjaaja on asiakkaan muuttopäivänä käytettävissä palvelukodilla muutossa ja tiedon kirjaamisessa.

Peruskansion OHJE

MUUTTO JA MUUTON VALMISTELU

VERSIO: 1/22.9..2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

sivu 3/5

13. Luo asiakkaalle palvelukoneen tietokoneelle oma kansio, tallenna jokainen asiakkaan muuttovaiheen asiakirja asiakirjan ja asiakkaan nimellä kansioon (esim. yksäri_09_Asiakas_Ainokainen), luo asiakaskertomuslomakkeet (sos ja terv), tee asiakkaalle oma mappikansio kansio ohjeen mukaan (ohje löytyy...), tulosta sos ja terv- lehdet kaksi puoleisina asiakaskertomuskansioon. Jos käytössänne on sähköinen asiakastietojärjestelmä, toimi yksikössäsi olevien asiakastieto- ohjeiden mukaisesti. Luo terveydentilanseurantalomake.
14. Täytä Savaksen vuokralaisen muutosilmoituslomake heti kun muuttopäivä on tiedossa, toimita se toimistolle. Laita muutosilmoitukseen asiakkaan laskutusosoite tiedot, jos eri kuin asiakkaan osoite. Laskutusosoitteeseen toimitetaan vuokran maksukuitit. Toimisto postittaa vuokrasopimuksen asiakkaalle allekirjoitettavaksi. Vuokrasopimuksen toinen kappale jää asiakkaalle, toinen toimitetaan toimistolle.
15. Sopikaa asiakkaan asumistukihakemuksen täyttämistä, käyttörahan nostamiskäytännöistä, hankintakäytännöistä asiakkaan ja edunvalvojan kanssa.
16. Omaohjaaja tiedottaa palvelukodin asiakkaita ja henkilökuntaa uudesta asiakkaasta ja omaohjaajan opastamana kommunikaatio ympäristöä rakennetaan yhdessä entisen asuinpaikan ja uuden asuinpaikan henkilökunnan kanssa.
17. Omaohjaaja sopii asiakkaan tarvitsemat terapiat ym. kyseisen palvelun tuottajan kanssa. Hän huolehtii, että tarvittavat lääkärintodistukset ym. palvelujen ja tukien saamiseksi ovat kunnossa (esimerkiksi Kelan hoitotuen hakemiseen tarvitaan lääkärinlausunto B). Muista huomioida mahdolliset asunnon muutostyöt, tarvittaessa ole yhteydessä kuntaan. Sopikaa yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja edunvalvojen kanssa, kuka huolehtii mistäkin asiasta. Kirjatkaa sovitut asiat Muuton muistilistaan.
18. Oma ohjaaja on asiakkaan käytettävissä muuttopäivänä sovitusti sekä hän huolehtii muuttopäivänä tietojen kirjaamisesta mm. päivittää lääkitystiedot, ohjeet henkilökunnalle.
19. Omaohjaaja opastaa asiakasta mm. turvallisuus asioissa. Jos palvelukodilla on käytössä asukkaiden omat asuntokansiot, niin päivittää sen tiedot ja perehtyykää niihin.
20. Muuttopäivänä kirjatkaa asiakas sisään päiväilmoitukseen ja lisätkää asiakkaan tiedot käyttöpäivätaulukoon.
21. Sopikaa kuka huolehtii osoitteen muutoskorttien lähettämisestä.

Peruskansion OHJE

MUUTTO JA MUUTON VALMISTELU

VERSIO: 1/22.9..2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

sivu 4/5

22. Omaohjaaja auttaa asiakasta hänen kotiutumisessaan. Tärkeää on tutustuttaa asiakas palvelukodin arkeen, henkilökuntaa ja toisiin asiakkaisiin. Oman kodin sisustaminen ja lähiympäristöön tutustuminen on osa kotiutumista. Omaohjaajan on hyvä keskustella säännöllisesti asiakkaan kanssa muuton aiheuttamista tunteista ym. Käytä apuna Minä muutan -asumisvalmennuksen tehtäväkansiota asiakkaalle.
23. Yhteisökokouksissa tutustukaa toisiinne esittelyin ja toivottakaa uusi asiakas tervetulleeksi. Tarjotkaa esimerkiksi tervetulokahvit.
24. Asiakkaan niin toivoessa, avusta häntä tupaantuliaisten järjestämisessä.
25. Kotiutumisvaiheessa omaohjaaja tekee valmiiksi asiakkaan kanssa yksilöllisen suunnitelman ja tekee tarvittaessa päivä- ja viikko-ohjelman sekä täydentää kommunikaatio ympäristöä.
26. Palautekysely asiakkaalle 1kk muuton jälkeen.
27. Lähetä palautekysely läheiselle 1 kk muuton jälkeen. Laita mukaan palautuspäivämäärä ja –kuori.
28. Käsitelkää palautelomakkeet työryhmässänne henkilöstöpalaverissa.
29. Sovi muuttovaiheen arviointipalaveri (samalla kunta yleensä tarkastaa palvelusuunnitelman) tilannekohtaisesti/sopimuksen mukaan 3-6kk muuton jälkeen. Kutsu palaveriin asiakas, asiakkaan lähiverkosto ja kunnan edustaja. Noin kolme viikkoa ennen palaveria toimita läheiselle palautekysely (3-6 kk muuton jälkeen lomake) ja pyydä palauttamaan se viikkoa ennen palaveria (palautuspäivämäärä- ja –kuori). Käy haastatteluna/havainnoiden asiakkaan kanssa palautekysely (3-6kk muuton jälkeen lomake). Kerro asiakkaalle, että lomaketta käydään tarvittaessa yhdessä läpi tulevassa arviointipalaverissa.
30. Muuttovaiheen arviointipalaverissa arvioikaa muuttovaiheen toteutumista mm. kyselyjen antamaa tietoa käyttäen sekä pohtikaa palvelusuunnitelmaan kirjatun avun ja tuen määrän riittävyys. Samalla tehdään päivitykset yksilölliseen suunnitelmaan.

Peruskansion OHJE
MUUTTO JA MUUTON VALMISTELU

VERSIO: 1/22.9..2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

sivu 5/5

Muuttovaiheessa syntyvät arkistoitavat asiakirjat:

- yksilöllinen suunnitelma
- asuntohakemus
- ostopalvelusopimus
- palvelusuunnitelma
- erityishuolto-ohjelma
- muuton muistilista
- vuokralaisen muutosilmoitus
- vuokrasopimus
- sosiaalityötiedot lehdet
- terveystiedot lehdet
- päivä- ja/tai viikko-ohjelma
- palautekyselylomake asiakkaalle 1 kk muuton jälkeen
- palautekyselylomake läheiselle 1 kk muuton jälkeen
- palautekyselylomake asiakkaalle 3-6 kk muuton jälkeen
- palautekyselylomake läheiselle 3-6 kk muuton jälkeen

Muuttovaiheessa asiakkaalle annettavat asiakirjat:

- Esitteet
- Minä muutan –työkirja (tarvittavat sivut monisteina)
- asiakas- ja läheisopas
- asiakkaan asuntokansio (jos on käytössä)

VERSIO: 1/22.9.2009

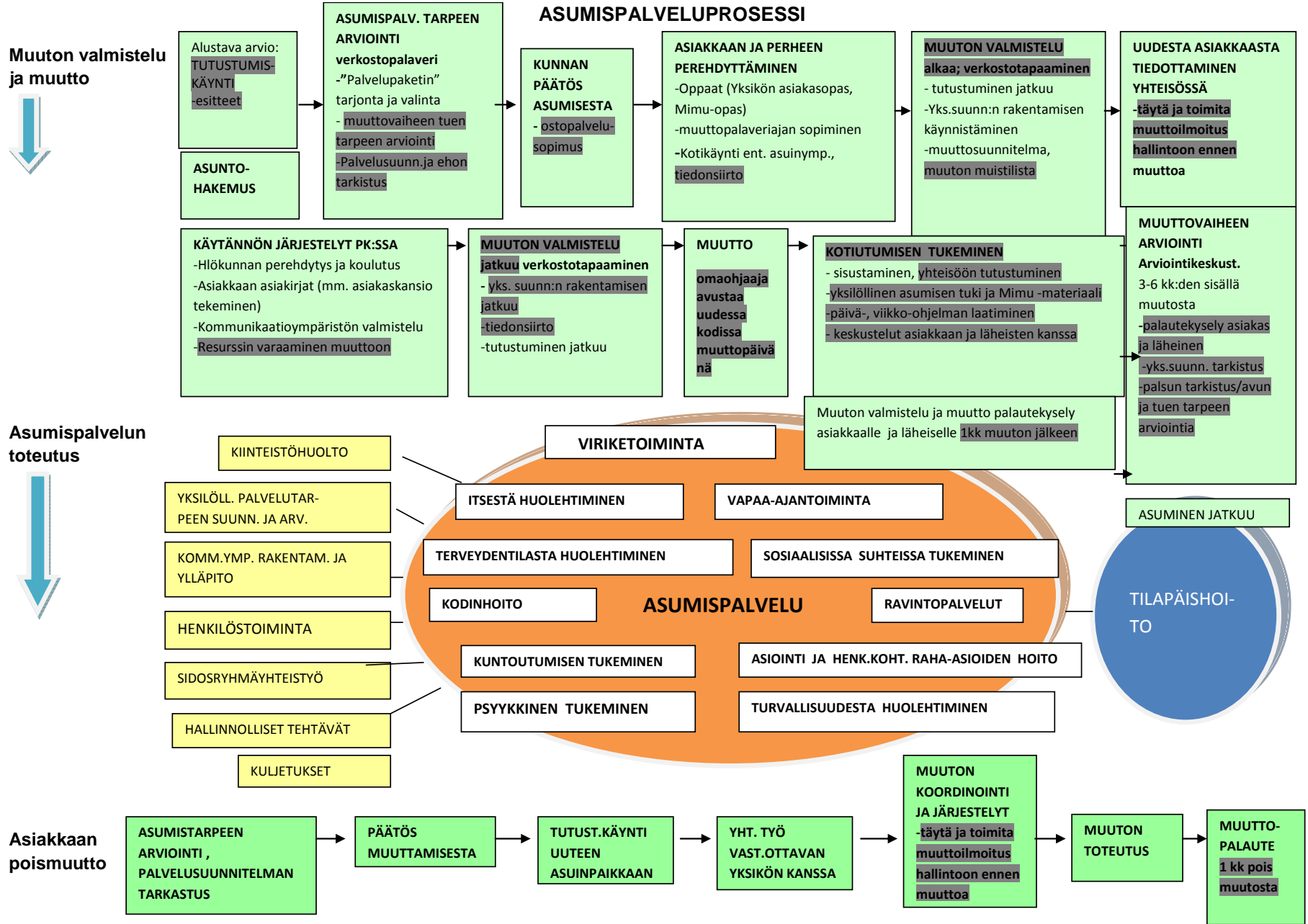
Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

Tämä ohje on tarkoitettu opastamaan sinua asiakkaan muuttaessa pois palvelukodista. On tärkeää, että asiakas ja hänen läheisensä ovat mukana muuton eri vaiheissa.

1. Asumistarpeen arviointia erilaisista asumisen vaihtoehdoista tehdään verkostotapaamisessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähi- ja yhteistyöverkostonsa kanssa.
2. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan tutustumiskäynnin järjestämisestä mahdolliseen uuteen asuinpaikkaan.
3. Kunta tekee päätöksen muuttamisesta.
4. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan ja hänen yhteistyöverkoston sekä uuden asuinpaikan edustajan kanssa muuton suunnittelusta. Muista mm. riittävä tiedonsiirto, lupa tietojen luovuttamiseen, kirjaa annettujen asiakirjakopioiden tiedot sosiaalitiedot lehdelle, raha-asioiden loppuselvitys, tilinkäyttöoikeuksien poistaminen.
5. Asiakkaasta täytetään Savaksen vuokralaisen muutosilmoituslomake. Lomake postitetaan toimistolle.
6. Omaohjaaja esittää uuteen asuinpaikkaan kutsun tulla tutustumaan asiakkaan nykyiseen asuinympäristöön.
7. Ilmoittakaa yhteisökokouksessa asiakkaan muutosta. Samalla voitte sopia mahdollisen yhteisen läksiäislahjan hankkimisesta ja läksiäisten järjestämisessä.
8. Lisätkää asiakkaan uusi osoite osoitemuistioonne (jos teillä on sellainen yksikössänne käytössä), jotta voitte kutsua häntä vaikka yksikkönne juhlatapahtumiin tms.
9. Kirjaa asiakas ulos päiväilmoitukseen muuttopäivänä. Poista asiakkaan henkilötiedot käyttöpäiväilmoituksesta seuraavasta kuukaudesta lähtien.
10. Lähetä asiakkaalle palautekysely 1 kk muuton jälkeen.
11. Lähetä läheiselle palautekysely 1 kk muuton jälkeen.
12. Käsitelkää palautekyselyt henkilöstöpalaverissa.
13. Huolehdi asiakkaan asiakirjojen arkistoinnista tiedonhallintasuunnitelman mukaisesti.
14. Muistakaa käydä kylässä asiakkaan uudessa kodissa!

Liite 5. Asumispalveluprosessikuvaus.



PALVELUKUVAUS

1

ASUMISPALVELU / Muuton valmistelu ja muutto

Palveluryhmä/ -kokonaisuus	Muuton valmistelu ja muutto
Tarkoitus (päämäärä ja tavoite)	Asiakkaan muutto ja muuttotilanne toimintayksikköön on asiakaslähtöistä, suunniteltua ja asiakkaan verkoston huomioonottavaa.
Kohderyhmä	Toimintayksikköön (palvelukotiin) muuttava asiakas ja hänen vanhemmat/läheiset.
Vaatimukset	Savas-laatulupaukset ja SHQS-kriteeristö Ostopalvelusopimukset Yksilöllinen suunnitelma, palvelusuunnitelma, erityishuolto-ohjelma
Palvelun sisältö	<ul style="list-style-type: none"> - muutto toimintayksikköön perustuu asiakkaan asumispalvelujen tarpeen arviointiin - asiakkaan ja läheisen perehtyminen (kotikäynti, opas ja tutustuminen toimintayksikköön) - muuttosuunnitelman tekeminen verkostopalaverissa käyttäen Muuton muistilista -asiakirjaa - tutustuminen yhteisöön ja lähiympäristöön - henkilökunnan perehdytys ja koulutus - tiedonsiirto, asiakirjojen valmistelu - omaohjaaja avustamassa muuttopäivänä - omaohjaajan kanssa yksilöllisen suunnitelman laatiminen (sisältää perustiedot, terveydentila/lääkitys, luvat, tuen tarve, toimintakyvyn kartoitus, verkostokartta, toiveet/ajatukset, apuväline tiedot, asumisen tavoitteet, seuranta ja arviointi) - kotiutumisen tukeminen käyttäen mm. Minä muutan -tehtäväkansiota. - palautekysely ja palaute-/arviointikeskustelu
Resurssien käyttö – tilaaja vastaa – asiakaskäyttäjä vastaa – palvelun tuottaja vastaa	Asiakaskäyttäjä vastaa: asuntohakemus, tarvittavien tietojen antaminen, muuttokustannukset, oman asunnon varustus ja henkilökohtaiset tarvikkeet ja apuvälineet, asunnon normaalivarustuksen ylittävät investoinnit ja remontit, osallistuminen verkostotapaamisiin (osallistuminen palvelusuunnitelman, erityishuolto-ohjelman, muuton muistilistan ja yksilöllisen suunnitelman laatimiseen)

PALVELUKUVAUS

2

	<p>Palveluntuottaja vastaa:</p> <p>muuttoon liittyvien asiakirjojen varmistaminen, muuttoprosessin toteutuminen, asunnon normaalikulumisesta aiheutuvat korjaukset ennen muuttoa, tuen ja avun tarjoaminen ostopalvelusopimuksen mukaisesti, yksilöllisen suunnitelman laatiminen</p> <p>Kuntatilaaja vastaa:</p> <p>asunnon muutostyöt vpl:n mukaisesti, palvelusuunnitelman laadintaan/avun ja tuen tarpeen määrittelyyn (ostopalvelusopimus)</p>
Palvelun arviointi tai mittaus	<p>Palvelun tuottaja vastaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakaskertomus • muuton muistilista - muuttosuunnitelma • itsearviointi(SHQS- ja Savas-laatulupaukset) • palautekysely asiakas 1kk muuton jälkeen • palautekysely läheinen 1 kk muuton jälkeen • palautekysely asiakkaalle 3-6 kk muut. jälk. • palautekysely läheiselle 3-6 kk muuton jälk. • yksilöllinen suunnitelma • toimintakyvyn arviointi (jos käytössä) • palvelusuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma • ostopalvelusopimus ja käyttöpäivätiedot
Dokumentointi	<ul style="list-style-type: none"> • asiakaskertomus • muuton muistilista -muuttosuunnitelma • itsearviointi(SHQS- ja Savas -laatulupaukset) • palautekyselyt muuton suunnittelu ja muutto • muuttovaiheen kyselyt 3-6 kk muuton jälkeen • yksilöllinen suunnitelma • toimintakyvynarviointi (jos käytössä) • palvelusuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma • ostopalvelusopimus ja käyttöpäivätiedot • Savas-vuokralaisen muutosilmoitus

PALVELUKUVAUS

1

NIMI ASUMISPALVELU / Pois muutto

Palveluryhmä/ -kokonaisuus	Pois muutto
Tarkoitus (päämäärä ja tavoite)	Asiakas ja hänen läheisensä kokevat poismuuton turvallisen ja miellyttävänä. Asiakas valmistellaan mahdollisimman tietoiseen ja turvalliseen muuttoon.
Kohderyhmä	Palvelukodista pois muuttava asiakas ja hänen läheisensä.
Vaatimukset	Savas-laatulupaukset SHQS-kriteeristö Palvelusuunnitelma Erytishuolto-ohjelma
Palvelun sisältö	<ul style="list-style-type: none"> - poismuutto perustuu asumistarpeen arviointiin asiakkaan ja hänen lähi- ja yhteistyöverkoston kanssa - asiakasta tuetaan ja ohjataan muuttoon liittyvissä asioissa - asiakkaalle ja hänen läheisilleen järjestetään tutustumiskäynti uuteen asuinpaikkaan - omaohjaaja organisoii asiakkaan poismuuttoa yhteistyössä asiakkaan, hänen lähiverkoston ja uuden asuinpaikan kanssa/ muuton suunnittelu - omaohjaaja huolehtii tiedonsiirrosta - asiakkaan muutto huomioidaan koko yhteisössä - muuttopalaute asiakkaalle ja läheisille 1 kk muuton jälkeen ja palaute analysoidaan työyhteisössä
Resurssien käyttö – tilaaja vastaa – asiakaskäyttäjä vastaa – palvelun tuottaja vastaa	Asiakaskäyttäjä: päätös muuttamisesta, muuttokustannukset, vuokrasopimuksen irtisanominen, maistraatin muutosilmoitus, tutustumiskäynnin kustannukset, osallistuminen tutustumiskäyntiin, asumistarpeen arviointiin ja muuton suunnitteluun, asunnon loppusiivouksen kustannukset,

PALVELUKUVAUS

2

	<p>Palveluntuottaja:</p> <p>muuttoon liittyvien asiakirjojen varmistaminen (asiakkaan luvat tiedonsiirtoon), poismuuttoprosessin toteutuminen, asunnon lopputarkastus heti muuton jälkeen</p> <p>Kuntatilaaja: asumistarpeen arviointi/ palvelusuunnitelman tarkastus, ostopalvelusopimuksen päättäminen</p>
Palvelun arviointi tai mittaus	<p>Palvelun tuottaja vastaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakaskertomus • itsearviointi (SHQS ja Savas-laatulupaukset) • palautekysely asiakkaalle 1 kk poismuut. jälk. • palautekysely läheiselle 1 kk poismuut. jälk. • palvelusuunnitelma • erityishuolto-ohjelma • Savas-vuokralaisen muutosilmoitus
Dokumentointi	<ul style="list-style-type: none"> • asiakaskertomus • itsearvioinnit • palautekyselyt • palvelusuunnitelma • erityishuolto-ohjelma • Savas-vuokralaisen muutosilmoitus

ASIAKASOSIO/PALVELUPROSESSI

1/2.

LAATUTAVOITE: Asiakkaiden täysivaltainen ja arvokas elämä hänen yksilöllisten tarpeidensa ja mahdollisuuksiensa mukaan korostaen ihmisen omien voimavarojen ja vahvuuksien hyödyntämistä ja vastuuta omasta elämästään.

KRITTEERIT	Kyllä	Ei	Ei sovellu	PERUSTELUT
2 MUUTTO VALMISTELU JA MUUTTO Tavoite: Asiakkaan muutto ja muuttotilanne toimintayksikköön on asiakaslähtöistä, suunniteltua ja asiakkaan verkoston huomioonottavaa.				
Asiakkaan muutto toimintayksikköön perustuu asiakkaan asumispalvelutarpeen arviointiin yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä, kotikunnan viranomaisten, edunvalvojan ja toimintayksikön edustajan kanssa. Palvelusuunnitelma, erityishuolto-ohjelma ja ostopalvelusopimus on tehty/tarkastettu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asiakas ja hänen perheensä perehdytetään muuttovaiheessa: tehdään kotikäynti entiseen asuinpaikkaan, käydään läpi asiakkaiden ja läheisten kanssa opas sekä järjestetään tutustumiskäynti toimintayksikköön.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LIITE 8 Savas-laatulupaukset; muutto valmistelu ja muutto

2/2

KRITTEERIT	Kyllä	Ei	Ei sovellu	PERUSTELUT
Ennen muuttoa järjestetään verkostotapaaminen muuttosuunnitelman (Muuton muistilista) tekemistä varten asiakkaan, läheisten, omaohjaajan, kunnan, edunvalvojan ja asiakkaan verkoston kanssa. Samalla aloitetaan yksilöllisen suunnitelman tekeminen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Uudesta asiakkaasta tiedotetaan heti muuton varmistuttua toimintayksikön muita asiakkaita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Toimintayksikön henkilökunta on perehdytetty asiakkaaseen. Asiakkaan asiakirjat on hankittu ja laadittu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muuttopäivänä asiakkaan omaohjaaja on palvelukodilla avustamassa asiakasta muutossa sekä huolehtimassa muuttopäivän käytännön järjestelyistä mm. tiedonsiirrosta ja -kirjauksesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muuton valmistelun ja muuttovaiheen arviointi suoritetaan palautekyselyllä asiakkaalta ja hänen läheisiltään kuukauden sisällä muutosta (palautekysely 1 kk muutosta).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asiakasta tuetaan kotiutumisessa mm. yksilöllistä suunnitelmaa ja Minä muutan -tehtäväkirjaa käyttäen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asiakas tuetaan tavoitteellisesti tutustumaan yhteisön jäseniin ja lähiympäristöön sekä osallistumaan palvelukodin toimintaan esimerkiksi palvelukodin yhteisökokouksiin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3-6kk muuton jälkeen asiakkaalta ja hänen läheiseltään pyydetään arviointipalaute (palautelomake 3-6 kk muutosta). Palaute käsitellään arviointikeskustelussa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LIITE 9. Savas-laatulupaukset. Poismuutto.

POISMUUTTO Tavoite: Asiakas ja hänen läheisensä kokevat asiakkaan poismuuton turvallisena ja miellyttävänä. Asiakas valmistellaan mahdollisimman tietoiseen ja turvalliseen muuttoon.	Kyllä	Ei	Ei sovellu	PERUSTELUT
Asiakkaan poismuutto toimintayksiköstä perustuu asumistarpeen arviointiin yhteistyössä asiakkaan lähi- ja yhteistyöverkostoon ja sen pohjalta tehtyyn muuton suunnitelmaan (muuton muistilista).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asiakasta tuetaan ja ohjataan muuttoon liittyvissä tilanteissa. Asiakkaalle ja läheisille järjestetään tutustumiskäynti uuteen asuinpaikkaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Omaohjaaja suunnittelee ja organisoii asiakkaan poismuuttoon liittyvät asiat yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisten, eri yhteistyötahojen sekä uuden asuinpaikan kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Omaohjaaja huolehtii riittävästä ja ajantasaisesta tiedottamisesta muuttovaiheessa mukana oleville tahoille ja tiedonsiirrosta uuteen asuinpaikkaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asiakkaan poismuutto huomioidaan koko yhteisössä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muuttopalautekysely toteutetaan 1 kk muuton jälkeen ja analysoidaan työryhmässä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Liite 10. Palautekysely asiakkaalle 1kk muuton jälkeen.



PALAUTEKYSELY/asiakas
Muutto ja muuton valmistelu
Kysely 1 kk muuton jälkeen

1

VERSIO: 1/22.9.2009
Laatija: PMe
Hyväksyjä: SK

Nimesi:	Päivämäärä:
---------	-------------

Arvioinnin muoto:	Rastita muoto:
1. Lomakekysely: asiakas on täyttänyt palautekyselyn itse	
2. Haastattelu: asiakas on vastannut kysymyksiin työntekijän haastattelussa	
3. Havainnointi: työntekijä on vastannut kysymyksiin havainnoinnin pohjalta	

- | | Kyllä | Ei |
|--|-------|----|
| 1. Onko sinun nyt hyvä olla uudessa kodissa? | | |
| 2. Oletko saanut valita huonekalut omaan kotiisi? | | |
| 3. Voitko olla rauhassa omassa kodissasi kun haluat? | | |
| 4. Sujuiko muutto omaan kotiisi mielestäsi hyvin? | | |
| 5. Oletko saanut henkilökunnalta apua kun olet sitä tarvinnut? | | |
| 6. Onko sinulla ystäviä? | | |
| 7. Onko jotain asioita, joita tällä hetkellä erityisesti pelkää? | | |
| 8. Haluatko keskustella omaohjaajasi kanssa jostain asiasta? | | |

Palauta kysely henkilökunnalle __.__.____ mennessä.

Palautekysely käyty läpi asiakkaan ja omaohjaajan kanssa __.__.____

Palaute käsitelty työryhmässä __.__.____.

Liite 11. Palautekysely läheiselle 1kk muuton jälkeen.



**PALAUTEKYSELY/läheinen
Muutto ja muuton valmistelu
Kysely 1 kk muuton jälkeen**

1

VERSIO: 1/22.9.2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

Savisillan pk

Nimesi:	Päivämäärä:
---------	-------------

1. Oletteko tyytyväisiä läheisenne kotiin palvelukodissa? Kyllä Ei
2. Onko läheisenne saanut vaikuttaa itse kotinsa sisustukseen? Kyllä Ei
3. Saitteko riittävästi tietoa muuttoon liittyvistä asioista? Kyllä Ei
4. Sujuiko muutto palvelukotiin mielestänne suunnitelmien mukaan? Kyllä Ei
5. Toimiiko henkilökunta läheisenne yksilölliset tarpeet huomioiden? Kyllä Ei
6. Tukiko yhteistyö henkilökunnan kanssa muuton onnistumista? Kyllä Ei
7. Onko läheisesi mielestänne tyytyväinen asumiseensa? Kyllä Ei
8. Kirjoita tähän, jos haluat antaa vielä jostain muusta asiasta palautetta.

Palauta kysely palvelukotiin __.__.____ mennessä.

Palaute käsitelty työryhmässä __.__.____.

Liite 12. Muuttovaiheen arviointikysely asiakkaalle 3-6kk muuton jälkeen.



MUUTTOVAIHEEN KYSELY/asiakas 1
3-6 kk muuton jälkeen

VERSIO: 1/22.9.2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

Nimesi:

Päivämäärä:

Arvioinnin muoto:

Rastita muoto:

2. Haastattelu: asiakas on vastannut kysymyksiin työntekijän haastattelussa	
3. Havainnointi: työntekijä on vastannut kysymyksiin havainnoinnin pohjalta	

Keskustelun aiheita:

Kyllä **Ei**

- | | | |
|--|--|--|
| 1. Viihdytkö omassa kodissasi? | | |
| 2. Onko sinulla kodissasi turvallinen olo? | | |
| 3. Puuttuuko kodistasi vielä jotain sinulle tärkeää? | | |
| 4. Oletko tehnyt omaohjaajasi kanssa yksilöllisen suunnitelman? | | |
| 5. Oletko itse saanut vaikuttaa yksilöllisen suunnitelman sisältöön? | | |
| 6. Saatko henkilökunnalta apua kun sitä tarvitset? | | |
| 7. Saatko mielestäsi päättää omista asioistasi? | | |
| 8. Ovatko ohjaajat mielestäsi mukavia ja ystävällisiä? | | |
| 9. Oletko osallistunut palvelukodin yhteisökokouksiin? | | |
| 10. Onko sinulla palvelukodissa joku vastuutehtävä? | | |



Liite 12. Muuttovaiheen arviointikysely asiakkaalle 3-6kk muuton jälkeen.

**MUUTTOVAIHEEN KYSELY/asiakas 2
3-6 kk muuton jälkeen**

VERSIO: 1/22.9.2009

Laatija: PMe

Hyväksyjä: SK

11. Oletko tutustunut kotisi lähiympäristöön? ☺ ☹
12. Onko sinulla ystäviä ja harrastuksia? ☺ ☹
13. Pidätkö yhteyttä läheisiisi? ☺ ☹
14. Mistä asiasta haluaisit saada lisää tietoa tai keskustella?

Kyselyn sisältöä voidaan tarvittaessa käydä yhdessä läpi asumisen arviointikeskustelussa.

Palaute käsitelty työryhmässä __.__._____.

**MUUTTOVAIHEEN KYSELY/läheinen 1
3-6 kk muuton jälkeen**

VERSIO: 1/22.9.2009
Laatija: PMe
Hyväksyjä: SK

Vastaajan nimi:

Päivämäärä:

1. Miten läheisenne viihtyy uudessa kodissaan?
2. Koetteko, että hänellä on uudessa kodissa turvallinen olo?
3. Minkä tyyლისistä asioista läheisenne voi mielestänne päättää?
4. Kuunnellaanko teidän mielipidettä läheistänne koskevista asioista riittävästi?
5. Antaako asiakkaille ja läheisille tarkoitettu opas mielestänne riittävästi tietoa?
6. Koetteko, että palvelukodin henkilökunnalla on riittävä ammattitaito?
7. Oletteko osallistunut palvelukodin asiakkaiden läheisille järjestettyihin tilaisuuksiin?
8. Millaisia tilaisuuksia toivoisitte palvelukodilla järjestettävän?
9. Voitteko olla yhteydessä läheiseenne toiveidenne mukaan?

**MUUTTOVAIHEEN KYSELY/läheinen 2
3-6 kk muuton jälkeen**

VERSIO: 1/22.9.2009
Laatija: PMe
Hyväksyjä: SK

10. Tiedätkö läheisenne yksilöllisen suunnitelman sisällön?
11. Missä läheisenne mielestänne tarvitsee enemmän tukea kun nyt?
12. Voisiko tukea jossain asiassa vähentää?
13. Oletteko huolissanne jostain asiasta läheisenne elämässä?
14. Mistä asiasta haluaisitte saada lisää tietoa tai keskustella?

Palauttaa kysely palvelukotiin _____.____._____ mennessä.

Kyselyn sisältöä käydään tarvittaessa yhdessä läpi asumisen arviointikeskustelussa.

Kiitos vastauksistasi!

Liite 14. Palautekysely asiakkaalle 1kk pois muuton jälkeen.



POISMUUTON KYSELY/asiakas 1
1 kk pois muuton jälkeen

VERSIO: 1/22.9.2009
Laatija: PMe
Hyväksyjä: SK

Savisillan pk

Nimesi:	Päivämäärä:
---------	-------------

- | | Kyllä | Ei |
|---|-------|----|
| 1. Otettiinkö toiveesi huomioon uuden asuinpaikkasi valinnassa? | ☺ | ☹ |
| 2. Kävitkö tutustumassa uuteen asuinpaikkaasi ennen muuttoa? | ☺ | ☹ |
| 3. Saitko riittävästi tietoa muuttoon liittyvistä asioista? | ☺ | ☹ |
| 4. Autettiinkö sinua riittävästi muutossa entisessä asuinpaikassa? | ☺ | ☹ |
| 5. Keskusteliko entisen kodin henkilökunta kanssasi muuttoon liittyvistä asioista mielestäsi riittävästi? | ☺ | ☹ |
| 6. Sujuiko muutto mielestäsi hyvin? | ☺ | ☹ |
| 7. Järjestettiinkö sinulle läksiäiset entisessä kodissa? | ☺ | ☹ |
| 8. Kerro mieleenpainuvimmat asiat muutostasi? | | |
| 9. Millaisia terveisiä haluaisit entisen palvelukodin henkilökunnalle antaa? | | |

Kiitos vastauksestasi!

Palauta lomake palvelukotiin __.__.____mennessä.

Palaute käsitelty työryhmässä__.__.____.

Liite 15. Palautekysely läheisille 1kk pois muuton jälkeen.



POISMUUTON KYSELY/läheinen 1
1 kk pois muuton jälkeen

VERSIO: 1/22.9.2009
Laatija: PMe
Hyväksyjä: SK

Savisillan pk

Nimesi:	Päivämäärä:
---------	-------------

- Otettiinko teidän ja läheisesi mielipiteet huomioon asuinpaikan valinnassa ja muuttoon liittyvissä asioissa?
Kyllä Ei
- Koitetko, että henkilökunta antoi riittävästi tietoa läheisestäsi uuteen asuinpaikkaan?
Kyllä Ei
- Sujuiko muutto mielestänne suunnitelmien mukaan?
Kyllä Ei
- Sujuiko yhteistyö entisen asuinpaikan kanssa muuttovaiheessa hyvin?
Kyllä Ei
- Oliko teillä mahdollisuus osallistua haluamallanne tavalla muuton järjestelyihin?
Kyllä Ei
- Minkälaisia terveisiä haluaisitte entisen palvelukodin henkilökunnalle antaa?

Palauttakaa lomake palvelukotiin __.__.__mennessä.

Kiitos vastauksestasi!