



Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteet Espoon kaupungissa

-asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen näkökulma

Kuntoutusalan koulutusohjelma
Toimintaterapeutti (YAMK)
Opinnäytetyö
18.12.2009

Kaija Kekäläinen

Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto	
Kuntoutusalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto		Toimintaterapeutti (YAMK)	
Tekijä/Tekijät			
Kaija Kekäläinen			
Työn nimi			
Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteet Espoon kaupungissa - asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen näkökulma			
Työn laji	Aika	Sivumäärä	
Opinnäytetyö	Syksy 2009	59 + liitteet	
TIIVISTELMÄ			
<p>Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli luoda perusteet asunnonmuutostöiden hyvälle käytännölle Espoon kaupungissa sekä edistää hyvän käytännön juurtumista. Tavoitteena oli asiakkaan osallisuuden lisääntyminen palvelussa, asunnonmuutostöiden prosessin sujuvuuden, tiedotuksen ja neuvonnan parantaminen sekä yhteistyön edistäminen. Kehittämistyön tarve oli työelämälähtöinen.</p> <p>Kehittämistyö noudattaa toimintatutkimuksen strategiaa. Kehittämistyön avuksi koottiin moniammatillinen työryhmä, joka kokoontui 4 kertaa. Työryhmä tarkasteli asunnonmuutostöihin liittyviä kehittämistehtäviä Espoon kaupungin arvoista lähtöisin. Kirjallisuudesta johdetut hyvän käytännön käsitteet olivat yhteneväisiä Espoon arvojen kanssa. Työryhmän työskentelystä saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla deduktiivista päättelyä käyttäen.</p> <p>Arvoista tasa-arvo nousi merkitykseltään keskeiseksi. Arvojen ohjaamana tuloksena muodostui yhtenäinen prosessi. Päätöksenteko nivoutui tarpeen määrittely- ja suunnitteluvaiheeseen, jossa on huomioitava seuraava kokonaisuus: (1) asiakkaan palvelusuunnitelma, (2) kuntoutuksen tavoitteet, (3) palveluohjaus, (4) asiakkaan toimintakyky, (5) yhteinen ymmärrys, (6) asiakkaan arkipäivän kulku, (7) tekninen kokonaisuus, (8) aikataulut, (9) apuvälineet sekä (9) taloyhtiön osallisuus. Prosessikuvaus ja sisällöllinen kokonaisuus johtivat ajatukseen verkostomallista koko asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteeksi. Asiakas, toimintaterapeutti ja sosiaalityöntekijä sopivat miten vastuu verkoston yhdistämisestä jaetaan. Rakennusmestari vastaa teknisestä kokonaisuudesta.</p> <p>Jatkokehittämisen tarpeet hyvän käytännön juurtumiseksi saatiin jatkamalla sisällönanalyysiiä. Keskeiset haasteet hyvän käytännön edistämiseksi tiivistyivät viiteen käsitteelliseen kokonaisuuteen, jotka olivat: (1) toimintaohjeet, (2) tekninen kokonaisuus, (3) verkostotyö, (4) palveluohjaus sekä (5) seuranta ja palautejärjestelmä. Nämä ovat kokonaisuuksia, joihin kehittämistyön jatkuessa tulee löytää välineet ja mittarit.</p>			
Avainsanat			
asunnonmuutostyöt, hyvä käytäntö, toimintatutkimus, prosessikuvaus, verkostotyö, verkostomalli			

Degree Programme in		Degree
Study Programme in Rehabilitation		Master of Health Care
Author/Authors		
Kaija Kekäläinen		
Title		
Foundations of the Best Practise for Home Modification in the Context of the City of Espoo - the Common Point of View of Clients and Professionals		
Type of Work	Date	Pages
Final Project	Fall 2009	59 + 5 appendices
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of this final project was to create and to promote the foundations of the best practise for home modifications in the city of Espoo. The overall aim was to improve the client´s participation in the service and to improve the flow of process, information and guidance, and also to improve multiprofessional collaboration.</p> <p>Functional research approach was used in this final project. The study material was gathered from a multiprofessional team with 4 meetings. The team consisted of clients and professionals. The team focused on finding the foundations of the best practise for home modifications based on the values of the city of Espoo. The study material was analyzed by content analysis.</p> <p>Based on the study results the home modification process was seen as a totally uniform process. Decision-making is simultaneous with the evaluation of need and planning, where the factors that need to be taken into account are: (1) service plan for client, (2) client´s aims of rehabilitation, (3) information and guidance, (4) client´s functional capacity, (5) common understanding, (6) clients participation in everyday life, (7) technical point of view, (8) schedule on the process, (9) aids and (10) house-owners point of view. The outcome of the process and its occupational content was the Network Model of home modification. The client, the occupational therapist and the social worker must decide together who leads the network in the model. The master builder is in charge of the technical aspect.</p> <p>The areas of further development were also found by content analysis. The areas that need further development in the city of Espoo for using the Network Model of home modification are: (1) instructions, (2) technical point of view, (3) working as a network, (4) information and advicing and (5) organized feedback system and follow-up.</p>		
Keywords		
home modification, best practise, functional research, process, network, the network model		

1	Johdanto.....	1
2	Asunnonmuutostyöt asiakkaan ympäristössä	4
3	Asunnonmuutostyöt Espoon kaupungissa.....	6
3.1	Espoon kaupunki toimintaympäristönä.....	7
3.2	Espoon kaupungin arvot, strategia ja ohjelmat.....	8
3.3	Espoon kaupungin toimintaohje asunnonmuutostöihin	9
3.4	Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittäminen Active –hankkeessa.....	10
4	Hyvä käytäntö palvelutuotannossa.....	11
4.1	Hyvän käytännön sisällölliset tavoitteet.....	13
4.2	Asunnonmuutostöiden käytäntöjen haasteet muissa kunnissa	14
5	Kehittämistyön tavoite, tarkoitus ja hyöty.....	15
6	Kehittämistyön kulku	16
6.1	Nykykäytännön haasteet ja tarkennetut kehittämistehtävät	16
6.2	Kehittämistyön menetelmä	17
6.3	Työryhmän kokoonpano.....	19
6.4	Työryhmätyöskentelyn toteutus.....	21
6.5	Aineisto ja sen analysointi.....	24
7	Kehittämistyön tulokset.....	26
7.1	Hyvän käytännön perusteet	26
7.1.1	Espoon kaupungin arvot asunnonmuutostöissä.....	26
7.1.2	Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön prosessikuvaus	32
7.1.3	Prosessikuvauksesta verkostomalliksi	35
7.1.4	Yhteenveto hyvän käytännön perusteista.....	41
7.2	Suunnitelma asunnonmuutostöiden hyvän käytännön juurruttamiseksi	42
8	Pohdinta.....	45
	Lähteet.....	55

LIITTEET	1	Tutkimuslupa
	2	Kehittämistehtävän 1 sisällönanalyysi
	3	Kehittämistehtävän 2 sisällönanalyysi
	4	Kehittämistehtävän 3 sisällönanalyysi
	5	Tiedote työryhmään osallistuville

1 JOHDANTO

Suomen terveydenhuolto on suurten muutosten edessä väestön ikääntymisen, teknologisen kehityksen ja myös yhteiskuntarakenteen muutoksen myötä (Katainen 2006). Kuntoutuksen peruskäsityksen muutos ekologisen paradigman suuntaan kohdistaa mielenkiinnon asiakkaan ja hänen fyysisen, sosiaalisen ja kulttuurisen ympäristön väliseen suhteeseen. Tämä ohjaa ajattelua yksilökeskeisyyden sijaan uusien mahdollisuuksien löytämiseen yksilön ja ympäristön resursseja kehittämällä. Kuntoutuksen paradigman muutoksen myötä myös asiakkaan rooli on muuttumassa aktiiviseksi osallistujaksi ja päätöksen tekijäksi omaan elämäänsä liittyvissä kysymyksissä. (Järvikoski - Karjalainen 2008: 85.)

Hoito- ja hoivapalveluiden kysyntä kasvaa ikääntyvien suhteellisen osuuden kasvaessa nopeasti Suomessa (Lehtola 2002: 7). Parempi toimintakyky ja tehostuva sairauksien hoito mahdollistavat ikääntyneille kotona asumisen mahdollisimman pitkään (Olsbo-Rusanen - Väänänen-Sainio 2003: 8). Yksistään Espoossa yli 65-vuotiaiden määrän ennustetaan kasvavan 1000 henkilöllä vuodessa, vuoden 2012 jälkeen 2000 henkilöllä (Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 9). Vaikeavammaiset henkilöt voivat hakea tukea itsenäistä asumista helpottaviin asunnonmuutostöihin ja asuntoon kiinteästi asennettaviin laitteisiin ja välineisiin vammaispalvelulain perusteella (Konola ym. 2008: 567). Vammaispalvelulain 1.9.2009 tapahtunut uudistus painottaa asiakkaan yksilöllisen avun tarpeen huomioon ottamista vielä aiempaa enemmän. Lähtökohtina on henkilön tuen ja toiminnan tarpeet, joihin vastataan erilaisilla palveluilla. (Nurmi-Koikkalainen 2009: 28.) Ikääntyneiden näkökulman huomioon ottaminen on tärkeää palveluja kehitettäessä, koska tulevaisuudessa tarve palveluiden lisäämiseen nousee väestön ikääntymisen myötä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa on lähivuosien yhdeksi tavoitteeksi nostettu palvelujen laadun ja saatavuuden paraneminen (Kaste 2008: 4). Palvelujen kehittämistä tulee tämän ohjelman mukaan tarkastella paikallisesti valtakunnalliseen vertailutietoon pohjautuen. Palvelujen vaikuttavuuden edistäminen on yksi keskeisimmistä tavoitteista (Kaste 2008: 27-28). Näihin tavoitteisiin pyritään

vahvistamalla asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä ja kehittämällä asiakastytyvyyden seurantaan sekä yhtenäistämällä prosesseja asiakaslähtöisiksi uusiksi toimintamalleiksi (Kaste 2008: 40, 45).

Nykyinen vanhenevan asuntokannan rakenne ei tue ikääntyneiden tai vaikeavammaisten itsenäistä asumista. Helsingin Teknillisessä korkeakoulussa tehdyn tutkimuksen perusteella on kehitetty asunnonmuutostöiden kehittämis- ja seurantamalli. Tämän perusteella asunnonmuutostöitä tulee lisätä ja asuntokannan peruskorjaustoimintaa kehittää. (Verma - Aalto - Anttila - Aro - Åkerblom 2006:6.) Myös kansallinen rakennuspoliittinen ohjelma jo vuodelta 2003 korostaa rakennetun ympäristön turvallisuuden ja esteettömyyden edistämistä (Olsbo-Rusanen - Väänänen-Sainio 2003: 11).

Espoon vammaispoliittinen ohjelma uudistettiin 2009. Sen visiona on tehdä Espoosta edelläkävijä vammaisten ja pitkäaikaissairaiden arjen mahdollistajana. Tavoitteena on haastaa kaikki espoolaiset toimimaan niin, että vammasta huolimatta voi elää tavallista elämää ja tehdä asioita oman valintansa mukaan. (Toimiva arki kaikille 2009: 4-5). Myös Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma on uusittu vuosiksi 2009-2015. Ikääntymispoliittisen ohjelman visiona on "täyttää elämää ikääntyneenä". Ohjelman keskeisiä tavoitteita on kotona asuminen ja sen tukeminen. (Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 5.)

Asunnonmuutostöiden suunnittelu ja kustannusten korvaaminen asiakkaalle kuuluu sosiaalipalveluihin, joiden kustannusten ennustetaan kohoavan tulevaisuudessa. Tärkeäksi kysymykseksi nousee siten myös palveluiden tarpeen arvioiminen, tavoitteet toiminnalle, tuottamistavat sekä vaikuttavuuden arviointi. (Kananoja 2008: 159.) Asunnonmuutostöiden toteutukselle asetetaan lukuisia odotuksia eri tahoilta. Asiakas ja läheiset toivovat muutostöiltä helpotusta arjen sujumiseen sekä toteutukselta myös huolellisuutta omassa kodissa. Avustavat henkilöt tai kotihoito odottavat työergonomian muutosta ja työtehtävien helpottumista. Kunta toivoo kustannusten kohtuullisuutta, tasapuolisuutta sekä vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Taloyhtiöt ja kiinteistön omistajat odottavat hyvää informaatiota muutoksista ja niiden huollosta sekä muiden kulkijoiden ja käyttäjien huomioimista. Tästä syystä asunnonmuutostöiden suunnittelussa ja

toteutuksessa tarvitaan monia asiantuntijoita. Asunnonmuutostöiden suunnittelu ja toteutus vaatii joustavuutta kaikilta osallisilta sekä yhteistä käsitystä päämääristä.

Asunnonmuutostyöprosessi Espoon kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollossa on vakiintunut organisaatiokeskeiseksi. Vastuukysymykset perustuvat hiljaiseen tietoon, mikä aiheuttaa epäselvyyttä toimijoille tai viiveitä yhteistyössä. Asunnonmuutostöiden toteutuksessa asiakas on kuitenkin työn tilaaja ja hyväksyjä, mikä myös lisää haasteita kaikkien toimijoiden yhteistyölle. Täten asunnonmuutostyöprosessin haasteena Espoon kaupungissa on asiakkaiden ja asiantuntijoiden välisen tiedotuksen sujuva kulku, asiakkaan äänen kuuluminen koko prosessin ajan sekä toteutuksen joustavuus. Lopputuloksen on vastattava asiakkaan tarvetta, minkä tulee pysyä johtoajatuksena koko prosessin ajan. Päätösten tulee olla myös yhdenmukaisia eri työntekijöiden välillä.

Asunnonmuutostyöprosessin sujuvuutta on arvioitu Espoon kaupungissa ammattikunnittain ja yhteistyökokouksissa aiemminkin. Asunnonmuutostyöprosessin kuvaus on tehty sairaala- ja laitospalveluiden (Enqvist – Luostarinen - Viinamäki 2001) sekä vanhustyön (Tenhunen 2003) näkökulmasta. Muualla Suomessa kuvauksia asunnonmuutostöiden käytännöistä on tehty esimerkiksi Vantaalla (Parviainen 2008), Turussa (Kujala 2008) sekä Riihimäellä (Vuorela 2007).

Keväällä 2008 Espoon sosiaali- ja terveystoimessa käynnistyi kotihoidon ja vammaispalvelujen yhteinen Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen - hanke, jonka tavoitteena on kehittää olemassa olevia työkäytäntöjä. Olen mukana tässä hankkeessa ja ehdotin 22.10.2008 asunnonmuutostyöprosessin kehittämistä osaksi sitä työtehtäviini liittyvän mielenkiinnon vuoksi. Olen työskennellyt Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa toimintaterapeuttina vuodesta 1999 lähtien. Ehdotukseni hyväksyttiin ja kehittämistyön aiheeksi on tarkentunut Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteet Espoon kaupungissa – asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen näkökulma.

Tämän kehittämistyön tulokset hyödynnetään Espoon kaupungissa asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämiseksi ja sen juurruttamiseksi, mikä tarkoittaa luodun hyvän käytännön jatkuvaa arviointia ja edelleen kehittämistä. Tässä työssä käytettyä toimintatutkimuksellista lähestymistapaa voidaan hyödyntää myös muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä Espoon kaupungissa.

2 ASUNNONMUUTOSTYÖT ASIAKKAAN YMPÄRISTÖSSÄ

Asunnonmuutostyö-käsitettä käytetään yleisesti Suomessa (esim. Verma ym. 2006; Kemppainen 2008). Kansainvälisesti käytetään yleisimmin käsitettä "home modification" (esim. Johansson 2008). Asunnon lähiympäristöksi tässä kehittämistyössä määritellään kulkuväylät kodista ulos ja pääsy yleiselle kulkuväylälle tai liikennevälineisiin asti. Ympäristötekijät muodostuvat fyysisen ympäristön lisäksi sosiaalisesta- ja asenneympäristöstä.

Asunnonmuutostöillä tarkoitetaan asiakkaan kodin ja sen välittömän ympäristön muutoksia, joiden avulla asiakas pystyy muuttamaan suorituksiaan ja osallistumistaan itselleen tärkeällä tavalla. Koti on tärkeä ympäristö itsestä huolehtimiselle ja arkipäivän elämälle, mutta myös harrastuksille ja erilaisille asiakkaan rooleille. Koti on merkityksellinen paikka, jonne sijoittuu monia arvoja. (Stark 2003: 219-220.) Asunnonmuutostöitä suunnitellaan vamman tai sairauden aiheuttaman toimintakyvyn alentuneisuuden vuoksi niin lapsille, työikäisille kuin ikääntyneille. Asunnonmuutostyöt vaikuttavat tehokkaimmin, kun ne voidaan suunnitella asiakkaan arvomaailmaan liittyen mahdollistaen hänelle tärkeät toiminnot (Johansson 2008: 72). Asunnonmuutostöillä voidaan myös ennaltaehkäistä kaatumistapaturmia tehokkaimmin, jos ne yhdistetään henkilön suorituksen edistämiseen (Lehtola 2002: 19).

Käsitteet nousevat vuonna 2001 WHO:n yleiskokouksen hyväksymästä toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisestä luokituksesta (International Classification of Functioning, Disability and Health), josta käytetään lyhennettä ICF-luokitus. ICF:n mukaan ihmisen toimintakyky määräytyy yksilön lääketieteellisen terveydentilan ja kontekstuaalisten (ympäristö- ja yksilötekijät) tekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena. Ympäristötekijöitä muuttamalla voidaan saada aikaan vaikutuksia asiakkaan suorituksissa ja osallistumisessa. (WHO - Stakes 2004: 18-19.) ICF-luokituksen mukaan ympäristötekijät koostuvat fyysisestä, sosiaalisesta ja asenneympäristöstä, jossa ihmiset elävät ja toimivat. Asunnonmuutostöitä suunniteltaessa ympäristötekijöitä tarkastellaan suhteessa henkilöön, jonka tilannetta ollaan kuvaamassa. Ympäristötekijöiden edistävä tai rajoittava vaikutus henkilön suorituksiin ja osallisuuteen on keskeistä. (WHO - Stakes 2004:169.)

Asunnonmuutostöiden kustannukset vaihtelevat muutaman sadan euron töistä tuhansien eurojen hankkeisiin. Hankkeet voivat sisältää esimerkiksi kylpyhuoneen muuttamisen esteettömäksi, keittiön muutostöitä tai seinärakenteiden muutoksia tilojen käyttötarkoituksen muuttamiseksi. Asunnonmuutostöinä korvataan myös asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankkimisesta aiheutuvat kulut (Kempainen 2008: 41), hälytysjärjestelmät sekä mm. pintakitkan muutokset materiaaleissa (Åkerblom 2002).

Vantaan kaupungissa tehdyistä asunnonmuutostöistä on tehty selvitys, jonka mukaan suurin osa muutostöistä on pieniä eli yksittäisiä tukikahvojen kiinnityksiä, kynnysten madalluksia tai poistoja, oviaukkojen levennyksiä, parvekekorotuksia, pieniä kalustemuutoksia tai sisä- ja ulkotilojen luiskia. Tehdyssä seuranta-tutkimuksessa vuodesta 1997 vuoteen 2007 näiden pienten muutostöiden määrä vaihteli 60% molemmin puolin kokonaismäärästä ollen suurimmillaan 70% vuonna 2002 ja alhaisimmillaan 53% vuonna 2001. Vuonna 2007 muutostöiden kokonaiskustannukset olivat 621 397,26 euroa/ 429 kpl, joista 67% pieniksi luokiteltavia muutoksia. Koko seuranta-aikana eniten tehtiin vuosittain tukikaiteiden ja käsijohteiden kiinnityksiä sekä kynnysten poistoja ja luiskia. (Parviainen 2008: 35-45, 47-54.) Espoossa tehdyistä asunnonmuutostöistä ei ole vastaavaa seuranta-tutkimusta tehty.

Ympäristöministeriön teettämän selvityksen mukaan esteettömyys uudisrakentamisessa toteutuu useimmiten vain niiden tilasuunnittelutavoitteiden osalta, joista on selkeä määräys. Tällaisia ovat yleensä huoneistojen ovien leveyden sekä wc- ja kylpytilojen pyörätuolin kääntymisympyrään liittyvät määräykset. Edellä mainitut voivat olla kiinteistössä hyvin huomioitu, mutta keskeiset liikkumisesteet liittyvätkin ulkotilojen ja kulkuväylien tasoeroihin, ulko-oven ympäristöön tai eteisen mitoittamiseen. (Sipiläinen - Åkerblom - Koivu 2001: 22-23.) Nämä ovat asioita, joihin asunnonmuutostöillä usein haetaan ratkaisua.

Asuntojen ja kulkuväylien esteettömyyttä tulisi tarkastella laajasti kiinteistöissä, joissa on tulossa peruskunnostukseen liittyvä linjasaneeraus. Maamme rakennuskanta on nuori, kolme neljäsosaa Suomen asuin- ja palvelurakennuskannasta on rakennettu vuoden 1960 jälkeen. Rakennuskannan ylläpito- ja korjaustarvetta synnyttävät mm. rakennusten tekninen vanheneminen ja kuluminen sekä esteettömyyden kehittäminen.

(Korjausrakentamisen strategia 2007 – 2017: 9-10.) VTT:n Pekka Pajakkala toteaa korjausrakentamisen strategiasta, että kiinteistöjen korjaamisessa tulevaisuudessa tulisi huomioida myös ikääntyneiden tarpeet esteettömyyttä lisäämällä. Nykyisin kustannusasiat ovat ohjanneet liikaa peruskunnostusremontteja, jolloin kustannuksia lisäävää esteettömyyttä ei ole voitu huomioida. Tärkeää olisi kuitenkin parantaa ikääntyvien asumismahdollisuuksia ja -tasoa Pajakkalan mukaan. (Rissanen toim. 2009.)

Asunnonmuutostöiden valmistumisen jälkeen asiakas tarvitsee aikaa uuteen ympäristöön tottumiseen ja siinä toimimisen opetteluun. Joskus vielä siinä vaiheessa voi syntyä tapaturmia. (Åkerblom 2002.) Asunnonmuutostöiden toteutuksessa tämä tulee huomioida erityisesti huolehtimalla asiakkaan tuesta ja seurannasta myös muutostöiden toteutumisen jälkeen. Erityisesti iäkkäillä on vaarana, että tehdyt muutostyöt jäävät hyödyntämättä, koska asiakkaan on vaikea muuttaa toimintatapaansa muutoksia vastaavaksi.

3 ASUNNONMUUTOSTYÖT ESPOON KAUPUNGISSA

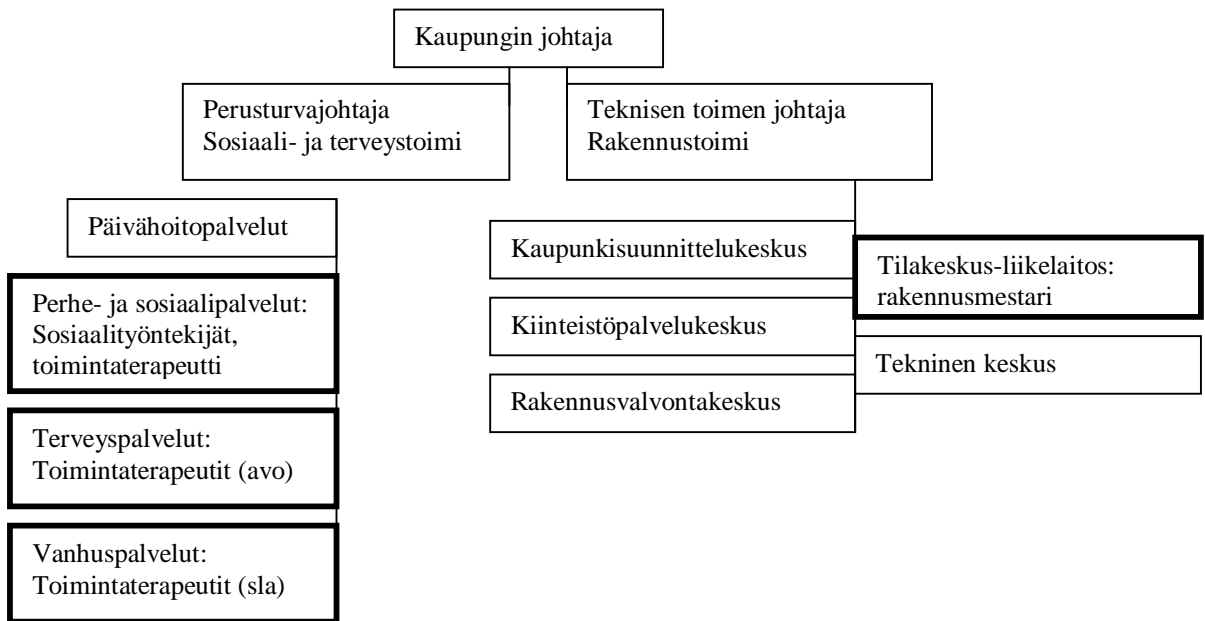
Espoossa sosiaalityöntekijöiden tekemien vammaispalvelulain mukaisten päätösten lukumäärä vaihtelee vuosittain 300 päätöksen molemmin puolin. Kustannustaso on kohonnut vuoden 2006 jälkeen. Vuoden 2009 kustannuksista ei ole vielä kokonaistietoa käytettävissä. Espoon kaupungissa apuvälineiden kiinnityksiä tilataan myös lääkinnällisen kuntoutuksen yksikön kautta. Pelkkien tukikahvojen ja pienten apuvälineiden kiinnityskustannukset ovat noin 20 000 euroa vuodessa. Suomen kuuden suurimman kaupungin kuusikkokunta-vertailussa asunnonmuutostöiden sekä asunnon välineiden ja laitteiden kokonaiskustannukset vuonna 2007 ovat olleet noin 3 945 000 euroa. Verrattuna muihin vammaispalvelun palveluihin ja tukitoimiin kustannukset ovat varsin pieniä, esimerkiksi kuljetuspalveluiden kokonaiskustannukset ovat olleet noin 39 750 000 euroa. (Kumpulainen 2008.)

TAULUKKO 1 / Espoon kaupungin vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden tekemien päätösten määrä asunnonmuutostöiden korvaamiseksi. (Raaska Osmo 2009) *) tiedot 1.1.2009 - 22.10.2009

Vuosi	Asiakkaiden lukumäärä	Päätösten lukumäärä	Kustannukset yhteensä euroa
2006	253	307	427 219
2007	228	279	531 976
2008	256	324	541 587
2009	204 *)	253*)	

3.1 Espoon kaupunki toimintaympäristönä

Espoon kaupunki on Suomen toiseksi suurin kaupunki. Espoossa on yli 241000 asukasta ja kaupunki työllistää yli 14000 henkilöä (Espoo-info 2009). Asunnonmuutostöiden suunnittelun, päätöksenteon ja toteutuksen parissa työskentelee asiantuntijoita eri hallintoyksiköissä sosiaali- ja terveystoimessa sekä rakennustoimessa. Toimintaterapeutteja työskentelee terveyspalveluissa avosektorilla 3 ja apuvälineyksikössä 1, vanhuspalveluissa sairaalassa ja päiväsairaalassa 6 sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden vammaispalvelussa 1. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijöitä on 7 ja he kuuluvat perhe- ja sosiaalipalveluihin. Rakennusmestarin asiantuntemus saadaan Tilakeskus- liikelaitoksesta. Asunnonmuutostöiden parissa työskentelevien sijoittuminen eri hallintokuntiin havainnollistetaan kuviossa 1.



KUVIO 1. Lihavoituna asunnonmuutostöiden parissa työskentelevien hallintoyksiköt. Kaavio yksinkertaistettu alkuperäisestä. (Espoon kaupungin viranhaltijaorganisaatio 1.1.2009.)

3.2 Espoon kaupungin arvot, strategia ja ohjelmat

Espoon kaupungin johdon määrittelemät arvot kaikessa toiminnassa ovat asukas- ja asiakaslähtöisyys, suvaitsevaisuus ja tasa-arvo, luovuus ja innovatiivisuus, kumppanuus ja yhteisöllisyys, tuloksellisuus ja vaikuttavuus sekä kestävä kehitys (Espoo-strategia 2010-2013). Nämä arvot ohjaavat käytäntöä, joten on tarpeellista tarkastella jokaista toimintaa yksityiskohtaisesti näistä arvoista käsin. Nämä arvot ovat vaikuttaneet myös Espoon uudistettuun ikääntymispoliittiseen - ja vammaispoliittiseen ohjelmaan.

Espoon kaupungin strategiassa 2010 – 2013 yhtenä Espoon strategisista päämääristä esitetään palvelurakenteen uudistuminen. Tavoitteeksi tälle päämäärälle asetetaan, että (1) uudelleen arvioidut palvelut muodostavat eri tavoin toteutetun kokonaisuuden, (2) asiointi- ja neuvontapalvelut ovat helposti saatavilla sähköisesti, (3) palvelujen arviointia suoritetaan tarkoituksenmukaisten mittareiden avulla ja (4) kestävä kehitys huomioidaan palvelutuotannossa. Uusi strategia on hyväksytty valtuustossa 7.9.2009. (Espoon strategia 2010-2013.)

Vammaispoliittisella ohjelmalla halutaan vaikuttaa asenteisiin. Ihmisiä tulee kohdella tasa-arvoisesti ja päätöksenteon on oltava oikeudenmukaista. Ohjelma tuo esiin yhteistyön merkityksen uusia ratkaisuja etsittäessä asiakkaiden kanssa sekä myös asiakkaiden osallisuuden palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Palveluiden oikea-aikaisuutta ja kaikille sopivan ympäristön rakentamista pidetään tärkeänä asiana. (Toimiva arki kaikille 2009: 6-7.)

Espoon kaupungin ikääntymispoliittisissa linjauksissa 2009-2015 asumisen ja ympäristön esteettömyys sekä kotona asumisen ensisijaisuus ovat osa ohjelman ydintä. Toimenpiteinä asumisen ja ympäristön esteettömyyteen ohjelma tuo esiin (1) ennakoivan tiedottamisen ja neuvonnan, (2) ympäristösuunnitteluun vaikuttamisen, (3) asunnon esteettömyyden arvioinnin osana kotihoidon palvelutarpeen arviointia ja (4) asunnonmuutostöiden tukemisen. (Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 23.) Palvelujärjestelmän uudistaminen asiakaslähtöiseksi ja kuntalaisten näkökulmasta eheäksi kokonaisuudeksi on keskeistä myös tämän ohjelman mukaan. Edellytykset tähän luodaan edistämällä palveluiden saumattomuutta yli organisaatorajojen sekä asiakaslähtöisyyttä organisaatiokeskeisyyden sijaan. Väestön ikääntymisen tuomaan haasteeseen on vastattava palveluiden tehokkuutta, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta jatkuvasti arvioimalla. (Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 29, 41.)

3.3 Espoon kaupungin toimintaohje asunnonmuutostöihin

Lainsäädäntö määrittelee yleisiä sosiaalipalveluja ja erityispalveluja. Kunnan järjestämisvastuuta määrittelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992 sekä sosiaalihuoltolaki ja erityislainsäädäntö (Kananoja 2008:156). Nykyinen vaikeavammaisten henkilöiden asunnonmuutostöiden toimintaohje Espoon kaupungissa hyväksyttiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa 15.4.2004. Toimintaohjeessa palvelun järjestämisvelvollisuus sekä asunnon muutostöiden laajuus on määritelty huomioiden laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 sekä asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759.

Toimintaohjeen mukaan asiakas hakee korvausta asunnonmuutostöistä syntyneisiin kustannuksiin ennen rakennustöiden aloittamista liittäen lääkärintodistuksen ja muut tarpeelliseksi katsomansa asiakirjat hakemukseen. Sosiaalityöntekijä voi avustaa asiakasta hakemuksen tekemisessä ohjeen mukaan. Toimintaterapeutti arvioi asiakkaan kannalta välttämättömien asunnonmuutostöiden sisällön. Espoon teknisen keskuksen rakennusmestari huolehtii asunnonmuutostöiden toteuttajan valinnasta kilpailuttaen urakan tarvittaessa. Urakkatarjous pyydetään aina asiakkaan nimellä toimintaterapeutin lausunnon mukaisista muutostöistä. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen vaikeavammaisten henkilöiden asunnonmuutostöiden korvaamisesta. Toimintaterapeutin antama arvio ja lausunto asunnonmuutostöiden tarpeesta ja laajuudesta on tärkeä perusta sosiaalityöntekijän päätöksenteolle. (Vaikeavammaisten henkilöiden asunnon muutostöiden toimintaohje: 2004.) Espoon kaupungilla ei ole toimintaohjetta pitkäaikaissairaiden tai iäkkäiden tarvitsemiin muutostöihin tai pienten kiireellisten asunnonmuutostöiden toteuttamiseen.

3.4 Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittäminen Active – hankkeessa

Espoon kaupungissa aloitettiin laaja Espoon vanhuspalveluiden, Vantaan vanhus- ja vammaispalvelujen, Helsingin kauppakorkeakoulun sekä Laurea ammattikorkeakoulun Active-hanke vuonna 2006 ja se jatkuu näillä näkymin ainakin vuoteen 2010. Active -hanke on sateenvarjohanke, joka kokoaa yhteen eri osahankkeet. Yksi osahankkeista on “Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen” –verkostoitumistyöpaja. Active- hanketta rahoittavat Euroopan sosiaalirahasto (ESR) sekä Espoon ja Vantaan kaupungit. (Active-hanke.)

Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen- osahankkeen tavoitteena Espoossa on verkostotyön kehittäminen edistämällä verkostojen syntymistä Espoon kaupungin vanhuspalveluiden ja vammaispalveluiden välillä. Tavoitteena on myös verkosto-osaamisen ja verkostoitumisen tehokkuusmittausten kehittäminen. Osahankkeen lähtökohtana on kaupunkien strategiset tavoitteet ja tarpeet sekä yhteistyö ja jatkuvan kehittämistyön tukeminen. (Niiniö 2009.)

Verkostoituminen nähdään tärkeänä nykyisistä hierarkisista toimintajärjestelmistä joustavampiin siirtymisessä. Hierarkioissa työn organisaatio määrittelee kuka tekee ja mitä tekee. Tällöin organisaatioiden rajat määrittelevät toimintaa ja palveluja. Asiakas saa erillisiä palveluja useista organisaatioista. Verkostoituneessa palvelumallissa neuvotellaan tarvepohjaisesti kuka tekee ja mitä tehdään. Tämä mahdollistaa organisaatioiden välisten rajojen ja sopimusten ylityksen tarvittaessa. Jatkuvan neuvottelun työtavalla voidaan määritellä mitä palveluja asiakkaalle tuotetaan ja miten. Tämä työskentelytapa mahdollistaa muuttuviin tarpeisiin reagoinnin joustavasti ja nopeasti. (Järvensivu - Nykänen 2008.) Terveystuollon tulevaisuuden haasteet mm. väestön ikääntymisen ja palvelutarpeen kohoamisen myötä johtavat todennäköisesti kehityskulkuun, jossa palvelut järjestetään verkostomaisten sekamallien avulla (Suomen terveystuollon tulevaisuudet 2004: 2). Tämä vaatii julkisella sektorilla uutta osaamista.

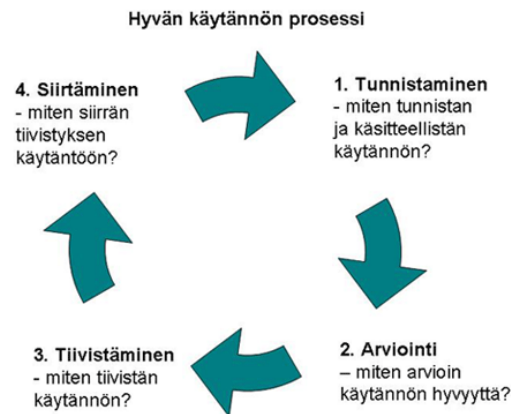
Teknillisessä korkeakoulussa on selvitetty toimitilapalvelujen organisaatioita ja kommunikointia päätyen esitykseen verkottuneesta palveluorganisaatiomallista (Tuomela ym. 2003: 3,6). Verkostot toimivat eri tasoilla, joista yksilötasolla muodostuu epävirallisia verkostoja. Nämä muodostuvat henkilökohtaisten kontaktien kautta yhteisen mielenkiinnon yhdistämänä. Todellinen työ tapahtuu näissä epävirallisissa yhteistyömuodoissa varsinaisten organisaatioiden rinnalla. Epäviralliset verkostot tarvitsevat toimiakseen yhdistäjän, joka tiedostaa keiden osaamista tarvitaan verkoston tavoitteen saavuttamiseksi. (Tuomela ym. 2003: 27, 30.)

4 HYVÄ KÄYTÄNTÖ PALVELUTUOTANNOSSA

Käsitettä hyvät käytännöt tai best practices käytetään runsaasti sosiaali- ja terveystuollujen onnistuneita toimintamalleja kuvattaessa (Korhonen ym. 2007: 16). Mitä sillä tarkoitetaan ei välttämättä aina pysähdytä miettimään. Hyvä käytäntö viittaa tavallisesti toimintatapaan, jolla on positiivisia vaikutuksia sekä yhteiskunnallisesti, että yksilön kannalta. Hyvät käytännöt voivat olla niin suppeita tai arkipäiväisiä, että niitä pidetään itsestäänselvytenä. Toisaalta ne voivat olla kehitystyön tuloksina uusia menetelmiä tai yhteistyötapoja. (Hyvästä paras 2004:13, 17.) Hyvä käytäntö kuvataan

myös sosiaali- tai terveystalalla käytännöksi, joka koetaan toimintaympäristössään toimivaksi, arvioidaan asiakkaalle hyvää tuottavaksi ja on eettisesti hyväksyttävä. Hyvä käytäntö perustuu mahdollisimman monipuoliseen tietoon vaikuttavuudesta ja/tai toimivuudesta. Sen lisäksi hyvä käytäntö dokumentoidaan niin, että lukija pystyy arvioimaan, millaiseen tietoon käytännön toimivuus perustuu ja millainen tieto siitä puuttuu. (Hyvän käytännön tunnuspiirteet 2009. Sosiaaliportti.) Hyvät käytännöt muodostuvat sellaisiksi siis vasta, kun ne mallinnetaan ja levitetään.

Hyvän käytännön tunnistaminen, tuotteistaminen ja levittäminen on haasteellinen ja pitkäkestoinen prosessi (Hyvästä paras 2004: 92). Hyvän käytännön kehittämisprosessia kuvaa alla oleva kuvio, johon mm. tässä asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämistyössä voidaan päästä, kun pohjatyö on ensin tehty.



KUVIO 2 Hyvän käytännön prosessi. (Sosiaaliportti.fi 2009)

Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämistyön ensimmäinen tavoite on monipuolisen tiedon kerääminen yhteistoiminnallisesti. Oleellista on käytännön osaamisen ja eri toimijoiden roolien yhteensovittaminen kokonaisuudeksi (Hyvästä paras 2004: 92). Tällä suunnittelu- ja neuvotteluvaiheella määritellään millaisia palveluja halutaan tuottaa ja tavoitellaan. Hyvä pohjatyö on sekä organisaation että projektin tuloksellisuuden etu (Hyvästä paras 2004: 93). Myös sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa todetaan, että kehittämis- ja tutkimustoiminta ovat tapoja parantaa palveluiden tehokkuutta, tuottavuutta ja vaikuttavuutta (Kaste 2008: 47).

4.1 Hyvän käytännön sisällölliset tavoitteet

Hyvä käytäntö on joustavaa ja luovaa arjen käytäntöä (Sipari 2008: 9). Päätösten teossa kyse on ammattilaisten ja asiakkaan vuorovaikutuksesta, josta kaikkien tulee kantaa vastuu (Bury 2002: 5). Päätöksenteko hyvässä käytännössä (best practice) tulisi perustua asiakkaan ja ammattilaisen yhteiseen käsitykseen, joka muodostuu kokemuksista, mielipiteistä, arvoista sekä tiedosta. Asiakkaalle tulisi esittää todennäköiset vaihtoehdot siten, että asiakkaalle mahdollistetaan aktiivinen osallisuus päätöksentekoprosessissa, jos hän itse niin toivoo. (Bury 2002: 11.) Asiakkaan osallisuus voidaan ajatella tämän määritelmän mukaan myös asiakkaan kumppanuudeksi omien asioidensa hoidossa. Hyvinvointi ja palvelut kyselyn vuoden 2004 tulosten mukaan asiakkaat olivat kiinnostuneita palveluiden ja etuuksien lisäksi myös palveluprosessista ja miten asiakkaan omat toiveet otettiin huomioon (Muuri 2008: 56). Nämä näkökulmat ohjaavat asunnonmuutostöiden palveluprosessin kehittämissuuntaa.

Asunnonmuutostöiden korvaaminen kuuluu sosiaalisiin palveluihin, joita kehitettäessä tulee pohtia yleisesti myös kansalaisten oikeuksien toteutumista, palveluiden saavutettavuutta ja kattavuutta sekä vaikuttavuutta ja tuottavuutta. Palveluprosessissa on myös tärkeää miten kuntalaiset luottavat palveluun. (Kananoja 2008: 163-164.) Asiakkaan näkökulmasta katsottuna hyvä käytäntö on vaikuttavaa, taloudellista, tuottavaa, saavutettavaa, laadukasta sekä onnistunutta. Laadukas palvelu asiakkaan näkökulmasta tarkoittaa palveluprosessin ymmärrettävyyttä, asianmukaisuutta sekä oikeudenmukaisuutta, mutta myös palvelun saavutettavuutta etäisyyksien ja aukioloaikojen muodossa. (Muuri 2008: 63.) Asunnonmuutostöiden kannalta tämä voisi tarkoittaa palvelun olevan vaikuttavaa, tuottavaa ja taloudellista, kun asiakas on saanut apua arkeen oikea-aikaisesti kohtuullisilla palvelumaksuilla. Muuttuvassa yhteiskunnassa juuri palvelujen saatavuuden turvaaminen ja arvioinnin lisääminen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden parantamiseksi ovat tärkeitä (Korhonen ym. 2007: 16). Espoon ikääntymispoliittisen ohjelman mukaan palvelujärjestelmän toimivuus koostuu hyvästä henkilöstöstä, saumattomasta ja sujuvasta prosessista sekä tuottavista, tehokkaista ja vaikuttavista palveluista. Saumattomaan ja sujuvaan prosessiin liittyy toimiva logistiikka ja jatkuva laadun parantaminen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Tuottavien ja vaikuttavien palveluiden erityinen haaste vanhusten kohdalla on väestön

ikäntymisestä johtuva palvelutarpeen kasvu resurssien rajallisuuden kanssa. (Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 41.)

Esitetystä lähdekirjallisuudesta tehtynä yhteenvedona hyvän käytännön sisällöksi tässä kehittämistyössä määritellään: Kumppanuus, saavutettavuus, sujuvuus, oikeudenmukaisuus sekä vaikuttavuus ja tuloksellisuus. Nämä määritelmät ovat yhdensuuntaisia Espoon kaupungin arvojen kanssa.

4.2 Asunnonmuutostöiden käytäntöjen haasteet muissa kunnissa

Asunnonmuutostyöprosessia on kuvattu myös eri kunnissa. Kuvausten johtopäätöksissä todetaan useita samankaltaisuuksia Espoon käytännön haasteisiin nähden. Vuorela on kuvannut asunnonmuutostyöprosessia Riihimäen kaupungissa. Johtopäätöksissä hän toteaa, että asunnonmuutostyöt tehdään usein liian myöhään optimaalisen hyödyn saavuttamiseksi, vaihtoehtoisia tukimuotoja tarvitaan vammaispalvelulain rinnalle, tiedottamista asiakkaille ja asiantuntijoille sekä moniammatillista yhteistyötä tulisi kehittää sekä seurantajärjestelmä tulisi luoda. (Vuorela 2007: 22-23.) Turun kaupungissa kuvatus asunnonmuutostyöprosessin haasteiksi todettiin asunnonmuutostöiden tekeminen riittävän ajoissa asiakkaan toimintakykyyn nähden, tiedonvälityksen edistäminen prosessin aikana sekä seurantajärjestelmän ja yhteisten toimintakäytänteiden luominen. (Kujala 2008: 25-26.) Helsingin Teknillisessä korkeakoulussa tutkimuksen pohjalta tehdyssä asunnonmuutostöiden kehittämis- ja seurantamallissa pidetään yleisesti tärkeänä asunnonkorjaustoiminnan kehittämistä, yksinkertaistamista sekä avustuskäytäntöjen yhdenmukaistamista asiakkaiden tasavertaisuuden edistämiseksi (Verma ym. 2006: 3).

Helsingissä yli 65-vuotiaiden pienet (kokonaiskustannus alle 500 euroa) asunnonmuutostyöt toteutetaan erillisen ohjeen mukaan sosiaaliviraston rakennusmestarin toimesta. Työn suunnittelija (esim. toimintaterapeutti) voi tilata työn suoraan, jolloin toteutusaikataulu voi olla yksilöllisen nopea. Kustannuksiltaan suurempien töiden päätöksen tueksi käytetään sosiaalihuoltolakia. Alle 65-vuotiaiden kohdalla noudatetaan vain vammaispalvelulakia. (Asumispalvelut Helsingin kaupungissa 2009.) Myös Vantaalla asiakkaan ikään katsomatta kiireelliset pienet työt

voidaan tilata suoraan ilman sosiaalityöntekijän päätöstä. Vantaalla vammaisasuntojen asiantuntija tilaa, toimii työn ohjaajana ja valvojana kohteissa. (Parviainen 2008:16.) Asunnonmuutostöitä myönnetään vammaispalvelulain ja sosiaalihoitolain nojalla. Sosiaalihoitolain soveltaminen Vantaalla on melko vähäistä määrärahasidonaisuudesta johtuen (Lampinen 2009).

5 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA HYÖTY

Tarkoituksena on luoda asiakkaan ja ammattilaisten yhteistyön avulla perusteet asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämiseksi Espoon kaupungissa. Tavoitteena on asiakkaan osallisuus palvelussa, asunnonmuutostöiden toteutuksen sujuvuuden, tiedotuksen ja neuvonnan parantaminen sekä yhteistyön edistäminen. Nämä osaltaan vaikuttavat palvelun tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen (Kaste 2008: 47).

Täsmennetty tarkoitus on:

- 1) luoda perusteet asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämiseksi Espoon kaupungissa ja muodostaa ehdotus lähtökohdaksi.
- 2) edistää asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehitystä ja juurtumista Espoon kaupungissa.

Kehittämistyön tavoitteesta ja tarkoituksesta käytiin ennakkoneuvottelu 23.10.08 Espoon kaupungin vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden, sosiaali- ja terveystoimen toimintaterapeuttien ja rakennustoimen rakennusmestarin kanssa. Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen-hankkeessa kehittämistyöhön liittyviä avoimia kysymyksiä käsiteltiin 19.11.08.

Tämän kehittämistyön hyöty ilmenee tulevaisuudessa Espoon kaupungin asukkaille tasa-arvoisena toimintatapana asunnonmuutostöissä. Palvelun tulisi olla oikea-aikaista ja palveluprosessin nopeutua, jolloin asunnonmuutostöiden vaikuttavuus asiakkaan arkielämässä paranee. Espoon kaupungin organisaation kannalta tämän kehittämistyön pohjalta on mahdollista edelleen kehittää asunnonmuutostöiden hyvää käytäntöä laajalaisesti. Tämän tulisi selkeyttää työkäytäntöjä, vähentää päällekkäisen työn tekemistä

ja siten lisätä palveluprosessin tehokkuutta. Yhteiskunnallisesti tämän kehittämistyön kautta on mahdollista edistää tarpeellista yleistä arvokeskustelua.

6 KEHITTÄMISTYÖN KULKU

Kehittämistyö on lähtenyt liikkeelle työelämän tarpeista. Asunnonmuutostöihin liittyviä haasteita on käsitelty ennakkoneuvottelussa 23.10.08 sekä Muutosvoimaa vanhustyön-osaamiseen hankkeen kokouksessa 19.11.08. Kehittämistehtävien selvittämiseksi koottiin työryhmä asunnonmuutostöiden parissa työskentelevistä ja asiakkaista. Työryhmä kokoontui 4 kertaa, jonka jälkeen olen jäsentänyt työryhmien tuottamaa aineistoa sisällönanalyysin avulla.

6.1 Nykykäytännön haasteet ja tarkennetut kehittämistehtävät

Asunnonmuutostöiden prosessia on pohdittu Espoon kaupungissa useissa yhteistyökokouksissa ja eri ammattiryhmien toimesta aiemminkin. Espoon kaupungin asunnonmuutostöistä tehtiin prosessikuvaus 2001, jonka päätelmissä esitetään, että (1) tiedon siirtämistä toimijalta toiselle tulisi nopeuttaa, (2) pieniin muutostöihin tarvittaisiin nopea ja keveä ratkaisu, (3) ohjeistusta tulisi tarkentaa tilanteissa, joissa asiakkaan toimintakyky ei mahdollista hakemuksen tekoa, (4) palveluketjua ja työnjakoa tulisi kehittää, (5) sosiaalityöntekijän tekemän kirjallisen päätöksen ja liitteiden selkeyttämistä, (6) asiakkaan ja urakoitsijan tarkempaa ohjeistusta mikäli suunnitelmasta joudutaan poikkeamaan ja (7) asiakkaan avustamista urakan lopputarkastuksessa tulisi täsmentää. (Enqvist ym. 2001: 33-35.)

Ennakkoneuvottelussa 23.10.08 (läsnä Espoon kaupungin 4 toimintaterapeuttia, kaikki vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja rakennusmestari) eriteltiin ongelmakohtia Espoon kaupungin nykykäytännössä. Tässä kokouksessa haasteiksi todettiin (1) asunnonmuutostöiden myöntämisen perusteet, (2) linjausten epäselvyys, (3) suositusten ja päätösten sisällöllinen vaihtelevuus, (4) taloyhtiöiden kiinnostuksen lisääntyminen, (5) toimijoiden vastuiden epäselvyys, (6) kilpailutuksen hankaluus, (7) toimintaohjeiden puute sekä (8) asiakaspalautteen puuttuminen. Asunnonmuutostöitä käsiteltiin myös Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen - hankkeen kokouksessa 19.11.08 (läsnä

Espoon kaupungin vammaispalvelun sosiaalityöntekijöitä, kotihoidon esimiehiä ja toimintaterapeutteja). Nykykäytännön avainkysymyksiksi nostettiin (1) lainsäädännölliset perusteet, (2) asiakkaiden määrittely, (3) toimijoiden vastuukysymykset sekä (4) toteutuksen sujuvuuteen liittyvät kysymykset.

Kehittäjänä olen yksin muodostanut kehittämistehtävät käyttäen taustatekijöinä em. prosessikuvausta (Enqvist ym. 2001), ennakkoneuvottelua 23.10.08 ja kokoustyöskentelyä 19.11.08. Kehittämistehtäviksi muodostui:

Miten Espoon kaupungin arvot tulisi ilmetä asunnonmuutostöiden toteutuksessa?

Millainen on asunnonmuutostöiden hyvä prosessi?

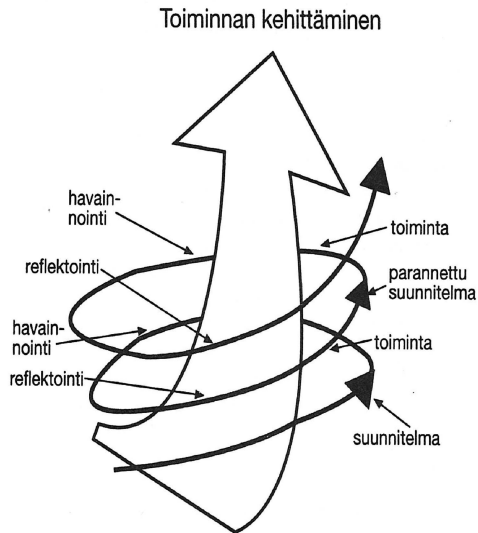
Miten toimijoiden vastuut jakautuvat asunnonmuutostöiden hyvässä prosessissa?

Miten hyvän käytännön juurtumista voidaan edistää ja seurata?

6.2 Kehittämistyön menetelmä

Tässä kehittämistyössä on käytetty toimintatutkimuksen strategiaa. Toimintatutkimus vaatii työyhteisöltä valmiutta kehittämiseen ja oman toimintansa perusteiden pohtimiseen, siten kyseessä on myös oppimisprosessi (Kiviniemi 1999: 65). Kehittämistyön lisäksi samalla ymmärrys asunnonmuutostöiden käytäntöihin ja niihin liittyviin tekijöihin lisääntyvät osallistujilla (Heikkinen - Jyrkämä 1999: 33). Palveluprosessin saaminen toimivaksi vaatii kaikkien osallisten yhteistyötä, jolloin yhteisten keskustelujen kautta on parhaat edellytykset saavuttaa tuloksia asunnonmuutostyökäytännön kehittämiseksi. Arkityön todellisiin tilanteisiin pyritään vaikuttamaan ja tavoitteena on saada tietoa kehittämistyötä varten (Anttila 2006: 439). Toimintatutkimuksen syklisyys sekä aineiston keräämisen ja analysoinnin jatkumo toteutuu spiraalina (Heikkinen – Jyrkämä 1999: 37). Tämä rakenne lisää tutkimuksen luotettavuutta, koska analysoinnin tulokset ovat myös työryhmän tarkistettavissa. Tästä huolimatta toimintatutkimuksen raportointiin liittyy aina raportoijan subjektiivinen tulkinta asiasta. (Kiviniemi 1999: 80.) Toimintatapojen kehittäminen toimintatutkimuksen avulla vaatii useita kehittämisvaiheita, joissa toiminta, sen

havainnointi, arviointi ja uudelleen suunnittelu seuraavat toisiaan (Heikkinen – Jyrkämä 1999: 36-37). Tässä kehittämistyössä saavutetaan ensimmäinen askel asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämiseksi: suunnitelmavaihe. Tämän suunnitelmavaiheen syklisyys esitetään taulukossa 3 sivulla 22.



KUVIO 3: Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen-Jyrkämä 1999:37)

Tämä kehittämistyö on luonteeltaan moniammatillinen ja useat hallintokuntarajat ylittävä. Asiakkaan ääni saattaa jäädä kuulumattomiin yhteistyön moninaisuuden keskellä. Asunnonmuutostöiden parissa työskentelee lukuisia ammattilaisia, joten kehittämistyön tuloksellisuuden kannalta on perusteltua valita menetelmä, joka kokoaa kaikki toimijat yhteen ratkaisemaan kehittämistehtäviä. Asunnonmuutostöiden parissa työskentelee eri organisaatioista monia toimijoita, jotka tuovat prosessiin omat näkökulmansa. Siten myös asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kokonaisvaltaista kehittämistä on tarkasteltava kaikkien näkökulmista. Koska työkäytännöt muodostuvat ihmisten välillä, myös niiden kehittäminen yhdessä on tärkeää (Kiviniemi 1999: 65).

Tämänhetkisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen yksi keskeisistä käsitteistä on asiakkaan osallisuus ja asiakkaan äänen kuuluminen eri palveluiden kehittämisessä (esim. Nurmi-Koikkalainen 2009: 7; Kananoja ym. 2008: 196). Asiakkaan asema monissa aiemmissa hyvinvointipalveluiden ja sosiaalityön arvioinneissa on jäänyt vähemmälle huomiolle (Hänninen ym. 2007: 10-11), minkä vuoksi myös sosiaali- ja

terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa todetaan asiakkaan aseman vahvistaminen tärkeäksi (Kaste 2008: 39). Asiakkaan aseman vahvistamiseen on kehitetty oma työväline, BIKVA-arviointimenetelmä. Lyhenne BIKVA tulee menetelmän kehittäjän Hanne Krogstrupin (2004) mukaan Tanskan kielen sanoista “Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering” eli vapaasti suomennettuna “asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Menetelmän suunta on alhaalta ylöspäin ajatuksena, että asiakkailla on oleellista tietoa julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa. (Hänninen ym. 2007: 12.) BIKVA menetelmää voi räätälöidä ja soveltaa omaan käyttötarkoitukseen sopivaksi. Koska tavoitteena on kehittää palveluja asiakkaan osallisuuden näkökulmasta BIKVAA ei voi käyttää samalla tavoin kaikissa yksiköissä. Elementit voivat siten vaihdella. (Hänninen ym. 2007: 9, 26.)

Tämän kehittämistehtävän menetelmässä on otteita BIKVA menetelmästä siten, että asiakkaat ovat hankkeessa mukana, kehittäminen lähtee toimijatason näkemyksistä ja tavoitteena on myös viedä kehittämistehtävästä nousseita asioita johdolle tiedoksi edelleen kehitettäväksi ja päätöksiä varten. Tämän kehittämistyön menetelmä poikkeaa selkeästi BIKVASTA siten, että aineiston keräämiseen ei käytetä kyselyitä ja ryhmähaastatteluja, vaan kehittämistyön välineenä käytetään työryhmätyöskentelyä. Työryhmän tulokset viedään eteenpäin BIKVA-menetelmän suuntaisesti.

6.3 Työryhmän kokoonpano

Kehittäjänä kokosin työryhmän Espoon kaupungin toimijoista ja asiakkaista. Tavoitteena oli koota monipuolista osaamista edustava ryhmä, johon kuuluvilla kaikilla on kokemusta asunnonmuutostöistä omasta näkökulmastaan. Työryhmän asiantuntemus on olennaista tutkimustulosten luotettavuudelle (Anttila 2006: 446). Toimintaterapeuttien omassa yhteistyökokouksessa esitettiin kutsu eri hallintokunnista tuleville osallistujille. Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen – työryhmän ehdotuksesta työryhmään ohjautuivat sosiaalityöntekijät ja kotisairaanhoidaja. Rakennusmestari ja vammaisasiamies kutsuttiin mukaan ammattinimikkeen perusteella. Asiakkaiden kutsumiseksi otettiin yhteyttä Espoon vammaisneuvostoon, jota kautta ilmoitautui vapaaehtoisia mukaan tähän työryhmään. Isännöintitoimialan kohdalla kutsu rajattiin Espoon vuokra-asuntoyhtiö Espoon Kruunun toimijoihin, koska tässä kehitystyössä

pohdittiin Espoon käytäntöä paikallisesti. Työryhmän kutsumenettelyllä haluttiin varmistaa, että osallistujat eivät olleet kehittäjän valintoja. Työryhmän kokoonpano havainnollistetaan taulukossa 2.

TAULUKKO 2: Asunnonmuutostöiden hyvää käytäntöä kehittävän työryhmän kokoonpano. Taulukossa ammattinimikkeet ja osallistujamäärä/ kerta.

toimijanimike	1 krt kutsuja 14	2 krt kutsuja 15	3 krt kutsuja 14	4 krt kutsuja 13
Asiakas	-	2	1	1
Toimintaterapeutti				
- perhe- ja sosiaalipalvelut	1	1	1	1
- vanhuspalvelut	3	1	2	2
- terveystyöpalvelut	1	3	3	2
Sosiaalityöntekijä	2	2	1	1
Kotihoito	1	1	-	-
Rakennusmestari	1	-	1	1
Vammaisasiamies	1	1	-	1
Isännöinti	-	2	2	-
YHTEENSÄ	10 (poissa 4)	13 (poissa 2)	11 (poissa 3)	9 (poissa 4)

Työryhmään osallistui eniten toimintaterapeutteja perustuen vapaaehtoisuuteen. Eri hallintokunnista tulevilla toimintaterapeuteilla on kokemustausta erilaisista asiakasryhmistä (vanhusasiakkaat sairaalassa ja kotona, kehitysvammaiset, vaikeavammaiset aikuis- ja lapsiasiakkaat), siten heidän näkemykset täydensivät toisiaan. Pienryhmät muodostettiin muiden toimijoiden ympärille siten, että toimintaterapeutit jakautuivat tasaisesti pienryhmiin. Siten yhdenkään kokoontumiskerran pienryhmissä ei tullut tilannetta, että toimintaterapeutit olisivat työskennelleet vain oman ammattiryhmän kesken.

Tämän työryhmän asiantuntijuus muodostui työntekijöistä esimiesten sijaan. Poissaoloja työryhmistä syntyi luonnollisista syistä, kuten vuosilomat, sairastuminen ja muut työesteet. Työryhmä täydentyi vasta toisella kerralla asiakkaista aikataulujen vuoksi. Ryhmään kuulunut sosiaalityöntekijä vaihtoi työnantajaa toisen kerran jälkeen, eikä sosiaalityöstä voitu osoittaa toista hänen tilalleen. Terveystyöpalveluiden yksi toimintaterapeutti jäi äitiyslomalle kolmannen kerran jälkeen. Ryhmään kutsuttujen

määrä siis vaihteli hieman. Yleisesti ottaen peruutukset tulivat melko myöhään, jolloin korvaavaa osallistujaa ei ehditty kutsua. Vain kerran osallistuja jätti saapumatta ilmoittamatta. Osallistujien työryhmään sitouttaminen olisi tältä osin voinut onnistua paremmin. Työryhmässä kulloinkin olleiden asiantuntemus oli erittäin vahva tähän kehittämistyöhön nähden, siten aineistoa saatiin tuotettua hyvin.

6.4 Työryhmätyöskentelyn toteutus

Työryhmän työskentely perustui ryhmätöihin. Jokaisella kerralla työryhmälle annettiin lyhyt alustus ja selvitys päivän teemasta. Tämän jälkeen jakauduttiin jokaisella kerralla eri kokoonpanoissa ryhmiin, joissa teemaa käsiteltiin. Ryhmätöiden tulokset esitettiin vielä koko työryhmälle mahdollistaen yhteisen keskustelun. Jokaisen kerran jälkeen tein kehittäjänä kirjallisen yhteenvedon seuraavaa kertaa varten, jolloin yhteenveto kerrasta oli kaikkien työryhmäläisten tarkistettavissa. Työryhmätyöskentelyn kulku esitetään taulukossa 3 sivulla 22.

Olen toiminut työryhmässä koordinaattorina ja ryhmätöiden ohjeistajana, siten en ole osallistunut työskentelyyn ja aineiston tuottamiseen. Työryhmässä oli mukana ulkopuolisena havainnoijana Helsingin Kauppakorkeakoulun opiskelija Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen- hankkeen edustajana. Havainnoija ei puuttunut mitenkään tapaamisten kulkuun eikä käyttänyt puheenvuoroja. Havainnoinnissa kiinnitettiin huomioita ryhmätöiden tehtäväjakoon sekä työryhmän keskustelun monipuolisuuteen ja osallistujien mahdollisuuksiin tuoda omaa näkökulmaa esille. Havainnoija nosti esiin asioita, jotka mahdollisesti vaikuttivat työskentelyn luotettavuuteen. Toisella tapaamiskerralla nauhuri ei toiminut, jolloin havainnoija myös kirjasi pyynnöstä yleiskeskustelussa tulleet kysymykset ja keskustelun kulun pääpiirteissään. Tätä kirjausta on käytetty aineistona litteroitujen keskustelujen rinnalla. Taulukon 3 jälkeen esitellään työryhmien sisältö yksityiskohtaisesti.

TAULUKKO 3: Työryhmätyöskentelyn kulku

Tarkoitus	Kehittämistehtävä	Menetelmä	Sisältö
luoda perusteet asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämiseksi Espoon kaupungissa ja muodostaa ehdotus lähtökohdaksi.	Miten Espoon kaupungin arvot tulisi ilmetä asunnonmuutostöiden toteutuksessa?	ryhmätyö: Espoon kaupungin arvot asunnonmuutostyötoiminnassa	Arvojen ja tavoitteiden pohdinta yhdessä ja kirjaus yhteisen kehittelyn pohjaksi
	Millainen on asunnonmuutostöiden hyvä prosessi?	ryhmätyö: asunnonmuutostyöprosessin vaiheet ja kehittämissuhteet eri vaiheissa.	Asunnonmuutostyöprosessin ideointi yhdessä ja siihen liittyvien visioiden kirjaaminen
	Miten toimijoiden vastuut jakautuvat asunnonmuutostöiden hyvässä prosessissa?	ryhmätyö: asunnonmuutostyöprosessissa toimijoiden vastuun kirjaaminen	asunnonmuutostyöprosessin pohtiminen toimijoiden vastuut huomioiden ja määrittäen
edistää asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehitystä ja juurtumista Espoon kaupungissa	Miten hyvän käytännön juurtumista voidaan edistää ja seurata?	ryhmätyö: esityksen luonnostelu ja arviointi jatkotyöskentelyä varten	Yhteisen ehdotuksen luominen ja arviointi jatkotyöskentelyä varten.



Asunnonmuutostöiden Hyvän käytännön kehittämistyön esittely ja arviointi Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen –työpajassa 9/2009. Esityksen tekeminen jatkotyöskentelyä ja johdon päätöksiä varten.

Työryhmän ensimmäinen tapaaminen: Espoon arvot

Ryhmätyön tehtäväksi jaettiin Espoon kaupungin arvoparit ja niihin haettiin ryhmäläisten toivomuksesta ingressit, jotka selventävät arvoparin tarkoitusta. Ryhmätyössä tehtävänä oli miettiä miten arvoparien tulisi ohjata asunnonmuutostyön

toteutusta. Jokaiseen ryhmätyöhön ohjautui kaksi arvoparia. Tämä ratkaisu tuntui osallistujista aluksi kiireiseltä käytettävissä olevaan aikaan nähden (30 min), mutta arvoparien läheisyys toistensa kanssa todettiin myös hyödylliseksi. Ryhmätöissä pyydettiin myös arvioimaan omasta esityksestä kolme tärkeintä asiaa, joiden mukanaolo sisällönanalyysissä on erityisesti tarkistettu. Keskustelu oli “vilkasta pienryhmissä” ja “ihmiset olivat aidosti kiinnostuneita aiheesta”, ulkopuolisen havainnoijan mukaan. Havainnoija myös toteaa, että ihmisten asiantuntevuus ja ammattitiedon esiintuominen näkyi tilanteessa, myös luottamus työryhmässä vaikutti hyvältä. Aluksi varautuneemmat ryhmäläiset pääsivät mukaan keskusteluun vähitellen havainnoijan mukaan.

Työryhmän toinen tapaaminen: Asunnonmuutostyöprosessi

Toisen kerran sisältö muodostui ensimmäisen kerran yhteenvedon pohjalta. Tähän tapaamiseen kasautui kaikki tekniset vaikeudet. Ryhmätyötä pohjustavaa ja ohjeistavaa powerpoint – esitystä ei saatu toimimaan, nauhuri oli epäkuntoinen ja koko tila oli työryhmälle liian pieni. Näistä heikoista lähtökohdista huolimatta työryhmästä muodostui antoisa. Ryhmätyömenetelmänä toteutettiin Learning cafe aiheena muutostyöprosessin vaiheet. Prosessin vaiheiden jako tehtävään nähden päätettiin yhdessä ennen ryhmätyötä: tarpeen määrittely, suunnittelu, toteutus, seuranta. Tavoitteena oli kirjata muutostyöprosessin eri vaiheisiin liittyviä näkökulmia. Learning cafe toteutettiin tilan ahtauden vuoksi niin, että sihteeri lähti kiertämään. Näin liikkuminen saatiin pysymään minimissä. Alun epäselvyyksien ja kehittäjän hieman epäselvän ohjeistuksen jälkeen ”ryhmätyö lähti hyvin liikkeelle”, havainnoija toteaa. Kaikki uudetkin työryhmän jäsenet pääsivät hyvin mukaan keskusteluihin, eikä uusia jäseniä vierastettu, havainnoija kirjasi. Keskustelu oli edelleen aidosti kiinnostunutta, mutta yhteiselle keskustelulle olisi pitänyt olla selkeästi enemmän aikaa, havainnoija toteaa.

Työryhmän kolmas tapaaminen: Toimijoiden vastuut prosessissa

Molempien edellisten työryhmien sisällöistä tehtiin yhteenveto, joiden perusteella ryhmätyön tehtävänä oli hahmotella omaa ideaaliprosessia ja pohtia toimijoiden vastuita siinä. Pohjaksi ryhmätyölle esiteltiin myös kaksi erilaista hahmotelmaa. Ryhmätyön tehtävä oli siis sama kaikille. Yleiselle keskustelulle saatiin enemmän aikaa kuin edellisillä kerroilla. Ryhmätyö vaikutti “vaikeammalta kuin aiemmilla kerroilla” ja työn

käynnistyminen sujui havainnoijan mukaan pohtien enemmän. “Aihe on ollut laaja ja ihmiset näyttävät pohtivan aihetta”, havainnoija toteaa.

Työryhmän neljäs tapaaminen: Pohdinta ja verkostokaavion kritiikki

Tapaamisen aluksi käytiin läpi aiemmilla kerroilla tuotettu aineisto sekä kirjallisesti että suullisesti. Palautetta kerättiin työryhmäläisiltä jokaisen teeman läpikäynnin jälkeen parityöskentelynä keskustellen ja kirjaten. Kehittäjän aiemmista kerroista yhteenvedona tekemä verkostokaavio-ehdotus esiteltiin ja siihen tehtiin esitettyjen kommenttien mukaisia korjauksia heti. “Alun kuunteluosuuden jälkeen osallistujat tosiaan osallistuivat. Ilmapiiri vaikutti leppoisalta, avoimelta, osallistujat kommentoivat ja kommentit otettiin heti huomioon”, havainnoija toteaa. Ryhmätyön tehtävänä oli pohtia verkostokaaviota eri asiakasryhmien näkökulmista: vaikeavammainen lapsi, ikääntyvä asiakas, vaikeavammainen työkäinen. “Työskentely alkoi heti ja vaikutti innokkaalta”, havainnoija toteaa. Ryhmätöiden yhteisen käsittelyn yhteydessä kirjattiin ajatukset mitä tarvitaan hyvän käytännön edistämiseksi jatkossa. Tällä kerralla oli jätetty runsaasti aikaa keskustelulle, joka painottui pitkälti arvokeskusteluun.

6.5 Aineisto ja sen analysointi

Aineistoksi kerättiin ryhmätöiden yhteenvedot jokaisesta annetusta aiheesta kirjattuna paperille. Ryhmätöiden tulosten esittely ja sitä seurannut yhteinen keskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Havainnoijan muistiinpanoja on käytetty aineiston tukena luotettavuuteen liittyvien seikkojen tarkastelussa sekä yleiskeskustelun tallennuksena toisen kokouskerran osalta. Aineiston analysoijana on toiminut kehittäjä yksin. Analysoinnissa sekä kirjalliset tuotokset että litteroidut keskustelut saivat yhtä suuren painoarvon.

Aineisto muodostaa tiiviin kokonaisuuden asunnonmuutostöihin liittyvistä ilmiöistä, kritiikistä, toiveista ja vaatimuksista. Aineistossa nousi esiin yleisesti nykykäytännön kritiikkiä. Kritiikki on yhteneväistä kehitystehtävien taustaksi eriteltyjen haasteiden (sivulla 16-17) kanssa, jotka jaettiin työryhmäläisille ensimmäisellä kerralla.

Perusanalyysimenetelmänä on käytetty sisällönanalyysiä. Analyysiyksikkö on ollut ajatuksellinen kokonaisuus. Aineistoa on tarkasteltu aluksi induktiivisesti, jolloin aineistoon tutustumisen myötä on syntynyt kokonaiskuva aineistossa esiintyneistä asioista. Kaikista työryhmistä muodostunut aineisto on analysoitu yhtäaikaaisesti siten, että eri kerroilta on poimittu kuhunkin kehittämistehtävään nähden alkuperäisilmaisut, jotka pitävät sisällään ajatuksellisen kokonaisuuden. Aineisto on käyty läpi lukuisia kertoja niiden valitsemiseksi. Induktiivisesti aineistosta poimitut alkuperäisilmaisut on heti aluksi ryhmitelty deduktiivista päättelyä käyttämällä Espoon kaupungin arvojen kehykseen. Teoria on siis ohjannut ja auttanut jäsentämään analysointia. Teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin sopii myös tämän aineiston vapaa kerääminen työryhmien kautta (Tuomi-Sarajärvi 2009: 99). Teoria toimii tässä sisällönanalyysissä enemmän uusia ajatuksia herättävänä eli ohjaavana (Tuomi-Sarajärvi 2009: 96-97).

Aineistosta induktiivisesti poimitut alkuperäisilmaisut on siis ryhmitelty deduktiivisesti pääättelemällä Espoon kaupungin arvojen muodostamaan kehykseen. Näin muodostuneiden ryhmien sisällä aineistoa on taas tarkasteltu induktiivisesti samankaltaisia sisältöjä ja toiminnan logiikkaa ilmaisuista etsien (Tuomi-Sarajärvi 2009: 93). Asian lukumääräisellä esiintyvyydellä ei ollut tässä analysoinnissa merkitystä. Näin alkuperäisilmaisuista löydettiin asiakokonaisuuksia, jotka pelkistettiin. Pelkistetyistä ilmaisuista on muodostettu alaluokkia kuvaamaan ilmiötä, joka kehittämistehtävään nähden on oleellinen. Nämä alaluokat on vielä yhdistetty yläluokiksi käsitteellistäen niitä enemmän ydinasian löytämiseksi.

Kehittämistehtävistä 1-3 on muodostunut kokonaisuus siten, että kehittämistehtävän 1 analysointiin on lähdetty Espoon kaupungin arvojen kehyksestä käsin. Siitä saadut yläkäsitteet muodostavat kehyksen kehittämistehtävän 2 sisällönanalyysille. Tämän yläkäsitteet puolestaan johtavat kehittämistehtävän 3 sisällönanalyysiä. Näin myös sisällönanalyysissä näkyy tämän toimintatutkimuksen syklisyys (taulukko 3 sivulla 22) ja eri osavaiheet muodostavat kokonaisuuden kehittämistyölle. Yläluokkatasolle jätettiin runsaasti sisältöjä, koska kehittämistyön jatkon kannalta oli perusteltua pitää sisältö edelleen esillä monimuotoisena. Yläluokkatasolla kehittämistyön tulokset on rekonstruoitu uudeksi kokonaisuudeksi muodostaen käsityksen asunnonmuutostöiden hyvän käytännön sisällöistä. Sisällönanalysoinnin päätteeksi kaikkien kehittämistehtävien yläluokat on käsitteellistetty vielä pidemmälle muodostaen

yhdistävät luokat. Näiden avulla pyrittiin vielä selkeyttämään kehittämistyön tulevat haasteet. Nämä yhdistävät luokat esitellään taulukossa 4 sivulla 42.

Luotettavuutta analysointituloksiin on haettu tarkastelemalla alkuperäisaineistoa koko ajan analysoinnin rinnalla. Aineistoon on palattu usein alkuperäisilmaisuja hakiessa sekä niiden ryhmittelyssä ja käsitteellistämässä. Alkuperäisilmaisuja on tiivistetty käyttäen suoraan aineistosta nousevia käsitteitä ja lauserakenteita. Aineisto tarkistettiin vielä kerran analysoinnin ollessa lähes valmis tavoitteena, ettei mitään oleellista sisältöä jäänyt huomiotta.

7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Seuraavassa esitellään työryhmän työskentelyn analysoinnista saadut keskeiset tulokset. Sisällönanalyysi suhteessa kehittämistehtäviin 1-3 on kuvattu tarkasti liitteissä 2, 3 ja 4. Näistä liitteistä voidaan seurata päättelyn kulkua alkuperäisilmaisuista yläluokkiin. Tässä luvussa lihavoidut sanat tai sanaparit ovat sisällönanalyysin yläluokkia, joiden muodostumisen polun voi tarkistaa sen jälkeen mainitusta liitteestä. Liitteissä ei ole enää tuotu esiin suoria lainauksia painoteknisistä syistä johtuen.

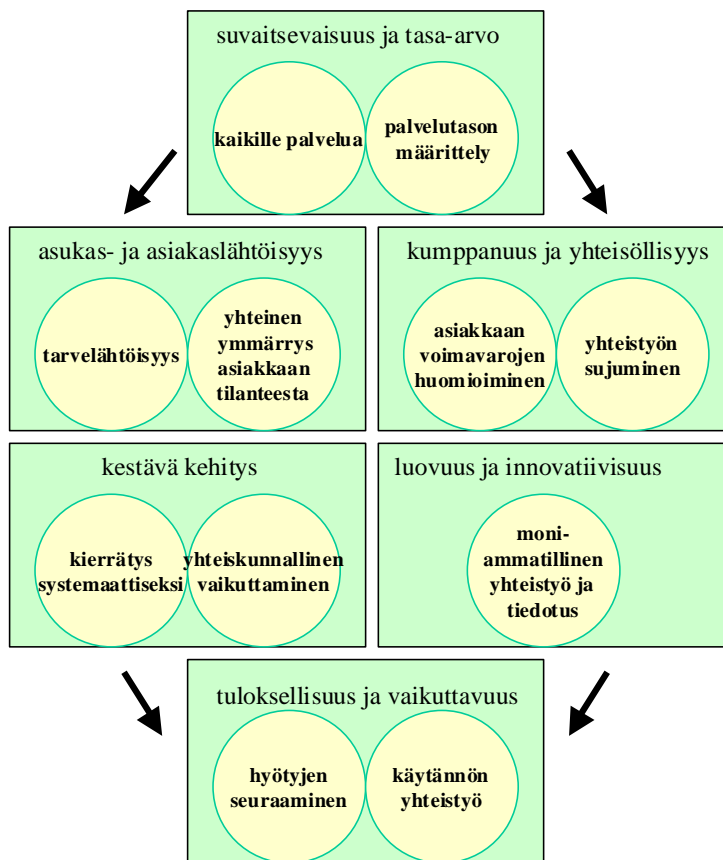
7.1 Hyvän käytännön perusteet

Kehittämistehtävien 1-3 tuloksena muodostui käsitys kuinka Espoon arvot ohjaavat asunnonmuutostöiden prosessia sekä luotiin ehdotus prosessikaavioksi ja sisällön kokonaisuudeksi. Näistä yhdessä muodostui verkostomalli asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteeksi.

7.1.1 Espoon kaupungin arvot asunnonmuutostöissä

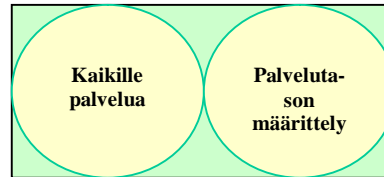
Espoon kaupungin arvoja tarkasteltaessa suhteessa asunnonmuutostöihin on havaittavissa selviä eroja arvojen painoarvoissa ja keskinäisissä suhteissa. Suvaitsevaisuus ja tasa-arvo muodostui työryhmän tuottamassa aineistossa keskeiseksi asunnonmuutostöiden perusteita ja linjauksia määritteleväksi arvoksi. Asukas- ja

asiakaslähtöisyys, kumppanuus ja yhteisöllisyys, luovuus ja innovatiivisuus sekä kestävä kehitys vaikuttavat erityisesti käytännön työtapoihin mm. suunnittelussa ja toteutuksessa. Tuloksellisuus ja vaikuttavuus arvona ohjaa lopputulosta ja tavoitetta. Näiden arvojen välistä suhdetta toisiinsa kuvataan kuviossa 4. Aineistosta muodostetut arvopareihin liittyvät yläluokat on ympyröissä. Niiden sisällöt esitellään tarkemmin tekstissä kuvion jälkeen.



KUVIO 4: Espoon kaupungin arvojen ilmeneminen asunnonmuutostöiden hyvässä käytännössä.

Suvaitsevaisuus ja tasa-arvo



Työryhmien työskentelyssä arvokeskustelut tasa-arvoisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen liittyen olivat keskeisiä. Yläluokiksi muodostui **kaikille palvelua** (liite 2) ja toisaalta **palvelutason määrittely** (liite 2). Nämä kaksi yläluokkaa pitävät sisällään oleellisen ristiriidan koko asunnonmuutostyön hyvän käytännön kehittämisessä. Tulevaisuudessa palvelun tarve kasvaa, silti niukkenevilla resursseilla tulisi voida tuottaa tasa-arvoista palvelua (esim. Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 15). Tämä johtaa välttämättä palvelutason määrittelyyn (Hari 2009), mikä työryhmässä koettiin toisaalta myös asiakkaan kannalta oikeudenmukaiseksi:

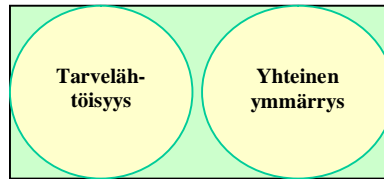
“ Oikeudenmukaisuus muita avuntarvitsijoita kohtaan ”

Asiakkaiden kohdalla ei saisi olla eroja menettelytavoissa esimerkiksi asiakkaan iästä johtuen, vaan jokaisen tulisi saada tasa-arvoisesti tarpeensa mukaiset palvelut. Erityisesti ikääntyneiden oikeus saada asunnonmuutostöitä kotona asumisen mahdollistamiseksi puhutti työryhmässä paljon. Työryhmässä pohdittiin, ettei tulevaisuudessa ikääntyville ole laajasti vaihtoehtoja kotona asumiselle, joten kotona on pärjättävä.

“ oikeus asua kotona, mutta myös velvollisuus asua kotona ”

Nurmi-Koikkalainen ja Järvikoski ym. ovat tutkineet asiakkaiden kokemuksia. Näissä tutkimuksissa todetaan, että tunne epäoikeudenmukaisesta kohtelusta ja päätösten perustelemattomuudesta aiheuttavat epäluottamusta, turhautumista ja epäilyä tasa-arvoisesta kohtelusta (Muuri 2008: 54; Järvikoski - Hokkanen - Härkäpää 2009: 292). Myös tässä aineistossa tasa-arvoisuus tai tasavertaisuus tuli esiin tärkeänä perusteena.

Asukas- ja asiakaslähtöisyys



Tarvelähtöisyys (liite 2) sekä **yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta** (liite 2) ovat tärkeitä määreitä asunnonmuutostyön hyvälle käytännölle. Tarvelähtöisyyden osalta tässä aineistossa nousi asiakkaan rinnalle myös läheisten ja avustavien henkilöiden tarpeet.

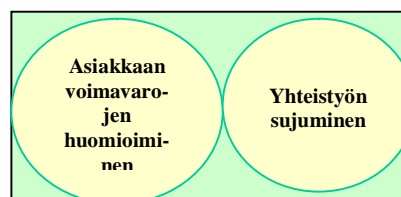
“pitää myös miettiä et miten ne toiset selviytyy niistä (luiskista).”” Just sen avustajan työskentelyn mahdollistaminen”

Oleellista tämän aineiston perusteella on erottaa mikä on normaalia elämäntilanteeseen liittyvää avuntarvetta ja mikä erityistä toimintakyvyn alentumasta johtuvaa tarvetta. Asiakkailla on usein myös monia esteitä tai haastavia toiveita muutostöiden toteutukselle, jotka tulee huomioida niitä suunniteltaessa. Asiakkaan esteet liittyvät usein asenneympäristöön, omien voimavarojen tunnistamattomuuteen tai haastaviin odotuksiin yhteiskunnan palveluja kohtaan.

“ vaik jo tarvitsis sitä muutostyötä ja pitäis vähän ennakoida, mut ei vielä”

Järvikoski ym. (2009: 287) toteaa, että asiakkaan toiveita on kuultava ja ne on otettava huomioon yhteisessä työskentelyssä. Usein monimutkaisissa tilanteissa tämä edellyttää enemmän aikaa ja useampia tapaamisia. Yhteisen ymmärryksen löytyminen voi vaatia pitkää yhteistä työskentelyä asiakkaan ja läheisten tukemiseksi. Kiire ja rutiininomaisuus julkisen terveydenhuollon toiminnassa voi olla yksi este tälle asiakkaan kuulemiselle.

Kumppanuus ja yhteisöllisyys

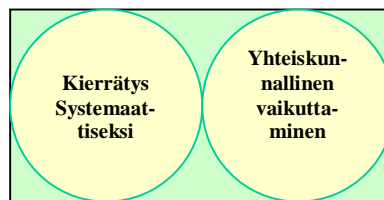


Kumppanuus asunnonmuutostöiden toteutuksessa tarkoittaa **asiakkaan voimavarojen huomioimista** (liite 2) ja **yhteistyön sujumista** (liite 2) eri toimijoiden välillä.

Asiakkailla on johtuen erilaisista elämäntilanteista ja toimintakyvyn rajoitteista vaihtelevasti voimavaroja olla mukana asunnonmuutostöiden prosessissa. Toiset pystyvät ottamaan kokonaisvastuun koko prosessista, jolloin se täytyy mahdollistaa asiakkaalle jakamalla riittävästi informaatiota. Vasta sitten asiakkaalla on yhtäläiset mahdollisuudet kokonaisvastuuseen, jos hän itse niin toivoo (Bury 2002: 11).

Sujuva yhteistyö muodostuu organisaatioiden sisällä tarvittavien toimijoiden välillä. Asunnonmuutostöiden toteutuksessa tarvitaan myös toimijoita eri organisaatiosta, joiden kanssa yhteistyön sujuminen on kokonaisuuden kannalta yhtäläisen tärkeää. Yksi keskeinen yhteistyötaho on taloyhtiöt.

Kestävä kehitys



Asunnonmuutostöiden hyvässä käytännössä kestävä kehitys on arvo, joka ohjaa erityisesti teknistä näkökulmaa. Materiaalien kierrättäminen on todellisuutta jo nykyisin, mutta **systemaattinen kierrätys** (liite 2) on haaste. Systemaattinen kierrätys vaatii toimiakseen riittävät tilat, selkeän rekisterijärjestelmän sekä työnjaollisen vastuun määrittelyn asiasta huolehtimiseksi.

“ varastointi ja kirjaus tukis jouhevasti et tiedettäisiin mistä väline on tullut ja onks se huollettu”

Asuntojen korjaaminen jälkikäteen on kallista, joten tulevaisuutta ajatellen pitäisi yhä enenevässä määrin pyrkiä esteettömään rakennustapaan uuden rakennuskannan osalta. Myös taloyhtiöiden linjasaneerausten suunnitelmiin tulisi päästä vaikuttamaan. **Yhteiskunnallinen vaikuttaminen** (liite 2) näkyy vasta pitkällä aikavälillä asunnonmuutostöiden toteutuksessa, mutta tämän kehittämistyön perusteella se nähdään tärkeänä.

“jos suunnittelumääräykset ja normit on sillä tasolla, et esteettämyys toteutuu oikeasti ei tarvitsis mennä enää muuttamaan”

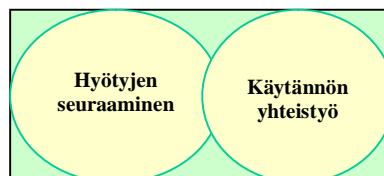
Tähän samaan tavoitteeseen liittyy oleellisesti jo esteettömiksi kunnostettujen asuntojen kierrättäminen seuraavalle käyttäjälle. Kestävän kehityksen edistäminen vaatii paljon viranomaisyhteistyötä, jolloin voitaisiin muodostaa yli rajojen järkevää yhteistyötä esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen, kaupungin asunnonjakotoimiston ja Espoon Kruunun välillä. Yhteistyötä tarvitaan myös eri viranomaisilta, jotka vastaavat rakennusmääräyksistä eri yhdyskuntasuunnittelun alueilla selkeän kokonaisuuden saamiseksi. Rakennusmääräysten lisäksi ympäristön esteettömyyteen voidaan vaikuttaa kehittämällä mm ohjeita, toimintatapoja ja lisäämällä koulutusta (Sipiläinen ym. 2001: 21).

Luovuus ja innovatiivisuus



Uusien ideoiden tuottaminen **moniammatillisen yhteistyön** (liite 2) avulla nähtiin tärkeänä innovatiivisuutta lisäävänä tekijänä. Moniammatillisesti uusien ratkaisujen hakeminen ei välttämättä tarkoita uutta ja kallista ratkaisua, vaan myös arkisten oivallusten näkemistä ja hyödyntämistä. Yhdessä löydetyistä hyvistä ratkaisuista on **tiedotettava** (liite 2) muille toimijoille niiden hyödyntämiseksi laajamittaisemmin.

Tuloksellisuus ja vaikuttavuus



Asunnonmuutostöiden toteutuksen kannalta **hyötyjen seuraaminen** (liite 2) tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta koetaan tärkeänä. Vaikuttavuutena tässä aineistossa tulee esiin muutostyön hyödyllisyys asiakkaalle ja sen seuraaminen myös pidemmällä aikavälillä.

“onko asiakas saanut tavoitellun hyödyn”

Muutostyön tavoitteena, kuten ylipäänsä sosiaali- ja terveydenhuollossa interventoiden tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti asiakkaan tilanteeseen, jolloin vaikutuksen selvittäminen on keskeistä yksilön kannalta. Tässä aineistossa vaikuttavuuden seuranta nähdään siltä kannalta, että lopputuloksen on vastattava tavoiteltua asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Yleisesti vaikutusten selvittämisen kautta voidaan myös

palveluja jatkossa kohdistaa tuloksellisesti niille, jotka niistä eniten hyötyvät (Pohjolainen - Malmivaara 2008: 658). Vaikuttavuuden tutkimus voidaan nähdä esimerkiksi tehtyjen interventioiden, tässä tapauksessa muutostöiden, suhteista muihin tekijöihin (Vilkkumaa 2008: 148). Vaikuttavuuden käsite on laaja käsittäen monia näkökulmia (Rajavaara 2007: 172 – 173), joten asunnonmuutostöiden kannalta vaikuttavuus vaatii jatkossa lisätutkimusta.

Tässä aineistossa vaikuttavuuteen ja tuloksellisuuteen vaikuttavaksi tekijäksi nousi myös **käytännön yhteistyö** (liite 2).

“ jatkoseuranta toimijoiden välillä, yhteistyön parantaminen vaikuttaa tähän tuloksellisuuteen ”

Yhteistyö koetaan tuloksellisena prosessin sujuvuutta ja nopeutta lisäävänä, mutta myös päällekkäistä työtä vähentävänä tekijänä. Kahdessa eri arvopariyhteydessä esiin nousut yhteistyön teema tekee siitä erityisen keskeisen suhteessa kehittämistyön tuloksiin.

7.1.2 Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön prosessikuvaus

Hyvään käytäntöön liittyen työryhmän työskentelyssä tuli selkeästi esiin tarve perinteiseen prosessikuvaukseen, josta on hahmotettavissa prosessin eri vaiheet järjestyksessä. Tässä kuvauksessa prosessin vaiheet kuvataan limittäin toistensa kanssa, koska **yhtenäinen prosessi päätökseen asti** (liite 3) on tavoitteena. Prosessissa on kuitenkin oltava selkeä alku ja loppu, mitkä kuvataan leveillä nuolilla kuviossa 5. Yhtenäinen prosessi tarkoittaa jatkuvuutta ja saumattomuutta myös päätöksen teon kannalta. Päätös on siksi kuvattu nuolella, joka kulkee läpi toteutuksen palautteeseen asti.

“prosessin loppuun asti oltava kaikki toimijat mukana”

“ tieto päätöksistä ja palaute tulis tulla toimijatasolle ”

Tarpeen määrittelyn ja suunnittelun yhdellä kokonaisuudella tavoitellaan asiakkaan näkökulmasta **konkreettisen suunnitelman** (liite 3) tekemistä. Tällä tarkoitetaan sitä,

että suunnitelma punnitaan asiakkaan toteutuksen aikaisen asumisen, mahdollisten riskien ja myös teknisen toimivuuden kannalta. **Moniasiantuntijuus suunnitteluun** (liite 3) syntyy asiakkaan yksilöllisen tarpeen kannalta tarvittavien toimijoiden yhteistyönä.

“ Tarpeen arviointi ja suunnittelu olis samaa. Tarve lähtee toimintakyvystä ja tulis olla tiedossa suunnittelijalla ”

Suunnittelijan ja toteutuksen yhteistyötä (liite 3) tarvitaan prosessin yhtenäisyyden takaamiseksi. Tämä kuvataan prosessikaaviossa osioiden päällekkäisyydellä. Suunnitelma on monesti tarpeellista käydä vielä yhdessä läpi sen tarkoituksenmukaisuuden varmistamiseksi. Muutoksia toteutusvaiheessa voi syntyä teknisistä syistä, asiakkaan tarpeen muutoksista tai joskus myös asenneympäristön vaikutuksesta. Näissä tilanteissa yhteys takaisin suunnitteluun on välttämätöntä.

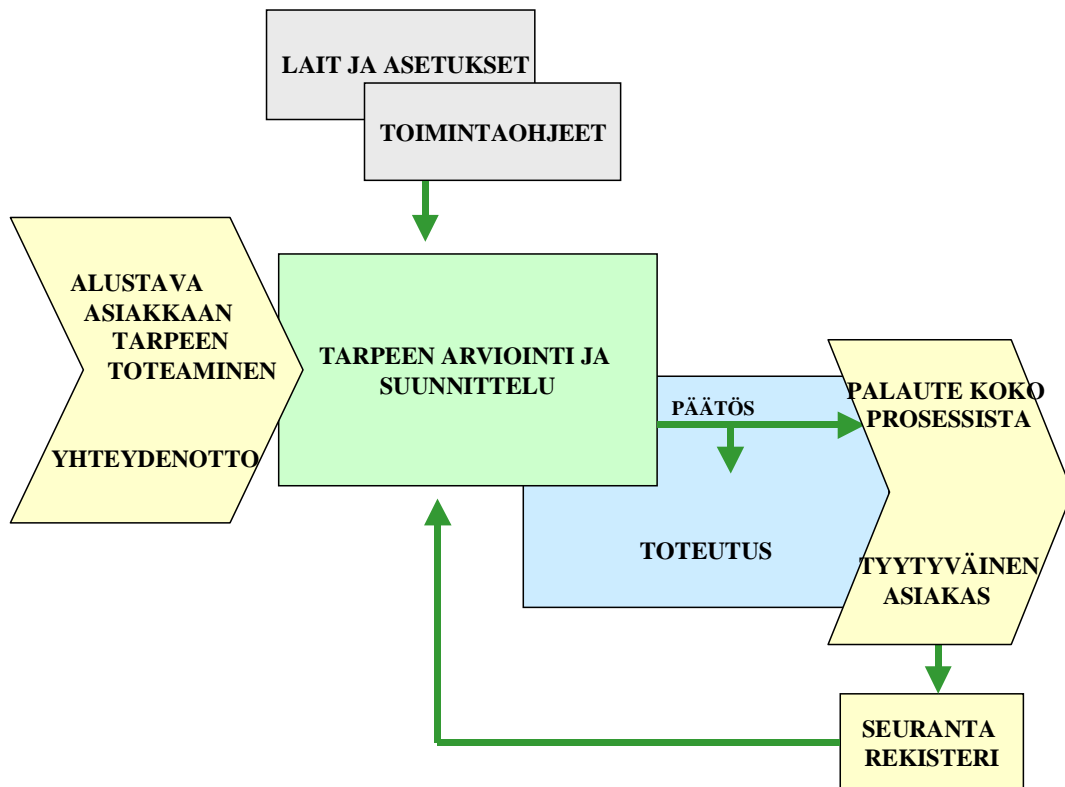
Palaute ja seuranta on käsitetty sisällöllisesti kahdeksi eri asiaksi tässä prosessikuvauksessa. Asunnonmuutostöiden aiemmin tehdyissä prosessikuvauksissa (esim Enqvist ym. 2001; Kujala 2008; Vuorela 2008) on yleisesti mainintoja lopputarkastuksesta tai seurannasta, mutta tästä aineistosta on eriteltävissä molempien sisällöllinen tarve erikseen. **Palautetta asiakkaan arjesta** (liite 3) on tärkeää saada muutostyön valmistumisen jälkeen koko prosessista ja lopputuloksen onnistumisesta systemaattisesti.

“ sellanen lopputulema et muutostyöt otettais käyttöön ”

“ tyytyväinen asiakas tavoitteena ”

Seuranta käsittää enemmän kestävään kehitykseen liittyviä teemoja muutostöiden pysyvyydestä ja **rekisterijärjestelmästä** (liite 3). Systemaattinen rekisteri tarvitaan muutostöistä informoimiseksi kaupungille, asiakkaille itselleen sekä taloyhtiöille. Tärkeä peruste tälle on ratkaisujen huollon ja ylläpidon varmistaminen sekä vuokra-asuntoihin tehtyjen muutostöiden hyödyntäminen myös asukkaiden vaihtuessa.

Tämän aineiston perusteella asunnonmuutostöiden hyvän käytännön prosessikuvaus voidaan hahmottaa kuviossa 5 esitetyllä tavalla.

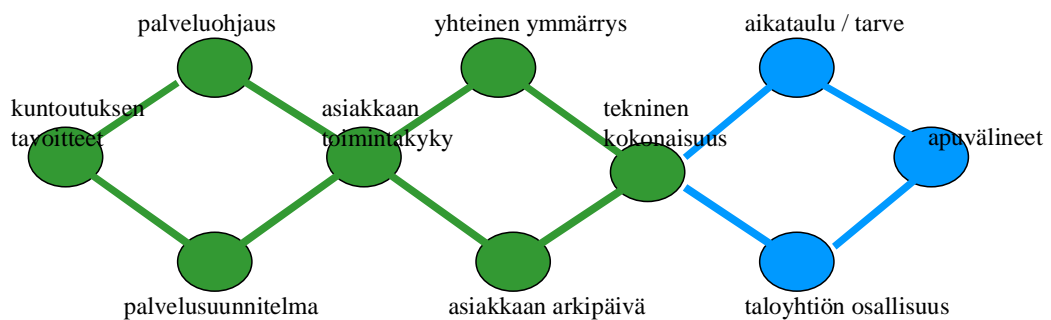


KUVIO 5: Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön prosessikuvaus Espoon kaupungissa

Toimintaohjeet muodostavat selkänöjan koko prosessille. Toimintaohjeilta odotetaan tämän aineiston perusteella palvelutason määrittelyä välttämättömiksi katsottavien töiden ja **realististen linjausten** (liite 3) osalta sekä ohjetta **pienen asunnonmuutostöiden toteuttamiseen** (liite 3). Pienet asunnonmuutostyöt ovat monesti välttämättömiä, nopeaa reagointia vaativia. Pienen työn suorittamiseksi kirjallinen hakemusmenettely on työläs, hidastaa palvelun saamista ja lisää toimijoiden ylimääräistä työtä vähentäen siten tehokkuutta. Toimintaohjeiden kautta on myös **vaihtoehdot rahoitukseen** (liite 3) oltava selvillä ennen suunnittelua myös niiden osalta, jotka eivät täytä vaikeavammaisuuden kriteerejä. Toimintaohjeiden tulee olla yhteneväisiä lainsäädännön kanssa siten, että vähintään lain minimivaatimukset täyttyvät. Aineistossa esiintyy myös toive, että Espoo voisi olla edelläkävijä ja luoda toimintaohjeen yli lainsäädännön mahdollistaen tarvittavat muutostyöt myös iäkkäiden kotona asumisen tukemiseksi.

7.1.3 Prosessikuvauksesta verkostomalliksi

Edellä kuvatun asunnonmuutostyöprosessin sisältö määrittyy työryhmän työskentelyn perusteella toiminnalliseksi asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Sisällönanalyysissä syntyneistä yläluokista voidaan hahmottaa kokonaisuus, joka tulee huomioida asunnonmuutostöiden tarpeen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämä kokonaisuus toimii systeemisesti siten, että muutos yhdessä kohtaa vaikuttaa kaikkiin muihin. Seuraavassa kuviossa 6 tämä kuvataan aluksi ilman yhteyttä prosessikaavioon yläluokkien esittelyn havainnollistamiseksi.



KUVIO 6: Toiminnallinen kokonaisuus asunnonmuutostöiden suunnittelussa ja toteutuksessa

Palvelusuunnitelma ja kuntoutuksen tavoitteet (liite 3) vaikuttavat muutostyön suunnitelmaan pitkällä aikavälillä. Asiakkaan muutostyön tarvetta tulisi ennakoida mahdollisuuksien mukaan ja siten muodostaa toteutuksesta kokonaisuus. Asiakkaan vammaispalvelun tai kotihoidon palvelusuunnitelmassa haetaan kokonaisratkaisua asiakkaan avun tarpeeseen, jolloin esim. asunnonmuutostyöt voivat olla yksi ratkaisuvaihtoehto asiakkaan avun saamiseksi (Nurmi-Koikkalainen 2009: 35).

“ Miten muut palvelut tukevat asiakasta, tarpeiden ennakointi tärkeää ”

Kuntoutuskäsityksen (paradigman) muutoksen myötä on ennakoitavissa, että kuntoutus siirtyy yhä lähemmäs asiakkaan arkipäivää, jolloin kuntoutus kytkeytyy muihin palveluihin (Paatero ym. 2008: 50; Järvikoski ym. 2009: 290). Myös asunnonmuutostyöt

on palvelu, jota tulee tarkastella kuntoutuksen tavoitteiden suhteen tämän kehittämistyön mukaan.

Selkeä palveluohjaus (liite 3) tarkoittaa asunnonmuutostöiden kohdalla oikeaa informaatiota palvelusta eri vaiheissa, mutta erityisesti selkeää kieltä ja ymmärrettäviä käsitteitä.

“ asiakkaille käsitteitä, jotka eivät aukea ja joita ei pysty ottamaan vastaan. Tässä olis kehittämisen paikka. ”

Palveluohjauksen välineiksi tarvitaan selkeät **ohjeet menettelytavoista** (liite 4). Tämä mahdollistaa myös **asiakkaalle** hänen **voimavarojensa mukaisen vastuun** (liite 4) ja kumppanuuden muodostumisen. Järvikoski ym. tutkimuksessa lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaiden kokemuksista voimakkain kritiikki kohdistui palvelujärjestelmän antamaan tiedotukseen, neuvontaan ja ohjaukseen. Neuvonnan ja ohjauksen vähäisyys voi johtaa jopa asiakkaan palvelua heikentävästi. Tiedon tulisi olla Järvikoski ym:n mukaan asiakkaalle helposti saavutettavissa, ymmärrettävää, käyttökelpoista ja asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen soveltuvaa. (Järvikoski ym. 2009: 290-291.) Parhaimmillaan hyvä palveluohjaus varmistaa, että asiakkaan oikeudet toteutuvat ja asiakas on tietoinen myös velvollisuuksistaan (Piirainen - Kallanranta 2008: 100).

Asiakkaan arkipäivän kulku (liite 3) tarkoittaa tämän kehittämistyön mukaan välttämättömyyden määrittymistä asiakkaan arjessa yksilöllisesti. Asiakkaiden turvallisuutta voidaan tukea ja tapaturmia vähentää muutostöillä. Kaatumistapaturmien ehkäisyn tulokset ovat vankimpia, jos toimintakyvyn edistämisen lisäksi kokonaisuuteen liitetään ympäristöä parantavia toimenpiteitä (Lehtola 2002: 19). Asiakkaiden on päästävä kotoa myös ulos kulkuväylille, liikennevälineisiin sekä lapsiasiakkaiden pihalle leikkimään. Erityisesti viime mainittujen arkipäivän kulun ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan **taloyhtiön osallisuutta** (liite 4). Taloyhtiön osallisuus tarkoittaa myös luvan kysymistä ja taloyhtiön informointia tehdyistä muutostöistä uusiutuvan asunto-osakeyhtiölain myötä entistä tarkemmin. Uuden asunto-osakeyhtiölain mukaan asunto-osakkaan on ilmoitettava tehdyistä muutostöistä taloyhtiölle ja isännöitsijän on pidettävä rekisteriä taloyhtiön remonteista. Uusi asunto-osakeyhtiölaki astuu voimaan vuonna

2010. (Oikeusministeriö 2009). **Tarpeen mukainen aikataulu** (liite 4) tarkoittaa asiakkaan kannalta palvelun oikea-aikaisuutta. Oikea-aikaisuus voi tarkoittaa sekä tarpeelliseksi todetun palvelun nopeutta että asunnonmuutostyön ennaltaehkäisevää vaikutusta riittävän ajoissa tehtynä. Oikea-aikainen palvelu on tuottavaa (Muuri 2008:63). Vammaispalvelulain mukaisista apuvälinepalveluista tehdyn selvityksen mukaan keskimääräinen aika palvelun saamiseksi oli 3,5 viikkoa, mutta vaihteluväli oli viikosta jopa kolmeen kuukauteen (Kylmäniemi - Töytäri 2008: 26). Esimerkiksi sairaalasta tai kuntoutuslaitoksesta kotiutuvan kohdalla jokainen päivä lasketaan. Myös Järvikoski ym toteaa tutkimuksessaan asiakkaan kokemuksista kuntoutuksesta, että päätöksiin liittyviä käytäntöjä tulisi nopeuttaa ja tehdä joustavammiksi (Järvikoski ym. 2009: 295). Aikataulujen toteutumiseksi tarvitaan kaikkien toimijoiden ja asiakkaan yhteistä käsitystä päämäärästä, mutta myös yhteistyön vastuullisuutta ja **tietoa päätöksestä seuranta varten** (liite 4).

“ kuka on päävastuunkantaja esim. aikatauluista, ei voi olla vain asiakas ”

Verma ym. (2006: 26) toteaa tutkimuksensa johtopäätöksissä, että pienet asunnonmuutostyöt tulisi olla mahdollista suorittaa välittömästi ilman hallinnollista menettelyä esim. toimintaterapeutin suosituksen perusteella.

Tekninen kokonaisuus (liite 3) tarkoittaa teknistä osuutta koko prosessissa. Hankintaprosessin osalta tässä aineistossa nousi esiin halu ottaa vastuu kokonaisuudesta kaupungille keskitettyyn yksikköön. Tämä mahdollistaisi lopputarkastuksen ja valvonnan yksityiskodeissa. Samalla kaupungin vastuu myös mahdollistaisi tarkemmin muutostöiden laadun ja laajuuden määrittelyn. Uusi tuleva asunto-osakeyhtiölaki velvoittaa asiakasta ilmoittamaan tehdyistä muutostöistä taloyhtiölle, mikä lisää ohjauksen tarvetta ja taloyhtiön osallisuuden lisäämistä myös asunnonmuutostöissä. **Suunnittelun konkretisointi myös teknisesti** (liite 4) liittyy tähän tekniseen kokonaisuuteen siten, että teknisen tieto-aidon tulisi olla enenevästi mukana jo suunnitteluvaiheessa.

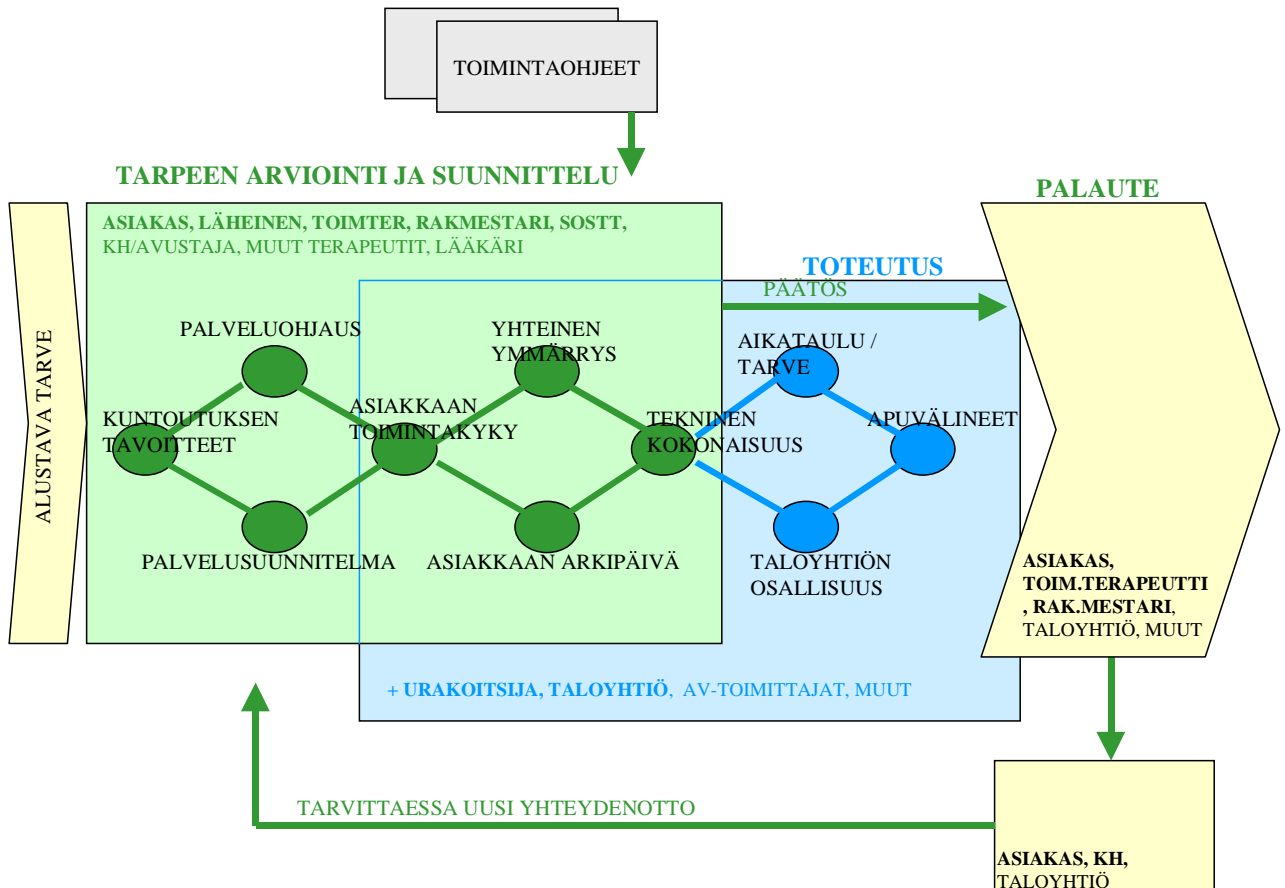
Asiakkaan tulee saada **toimintakykynsä** (tarvelähtöisyys, liite 2) edellyttämät välttämättömät muutostyöt.

“ jos kriteerinä on toimintakyvyn haitta ja ne vaikeudet”

“ mikä on vaikeavammaisuutta? Pitkäaikainen sairaus, iän mukanaan tuomat muutokset?”

Toiminnallisen kokonaisuuden sisällöksi nostetaan vielä aiemmassa luvussa (sivulla 29) jo selvitetty **yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta** (liite 2). Kehittäjänä olen lisäksi lisännyt tähän toiminnalliseen kokonaisuuteen aineiston ulkopuolelta **apuvälineet**, jotka usein liittyvät asunnonmuutostöiden toteutukseen. Asuntoihin kiinteästi asennettavat apuvälineet, kuten luiskat, nostolaitteet tai hälytysjärjestelmät kuuluvat vammaispalvelulain piiriin. Päivittäisten toimintojen apuvälineitä, kuten suihkutuolit, voidaan tarvita muutostöiden valmistumisen jälkeen. (Kylmäniemi - Töytäri 2008: 8.) Apuvälineiden liittyminen tähän toiminnalliseen verkostoon tarkoittaa verkoston laajenemista, jonka vuoksi tämä lisäys on tehty.

Tämä selvitetty toiminnallinen kokonaisuus yhdistetään aiemmin esitettyyn prosessikaavioon, jolloin syntyy verkostomalli koko asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteeksi, kuvio 7. Kuviossa eri toiminnallisten osioiden välillä olevat viivat ovat ohjeellisia. Viivat voisivat olla jokaisen osion välillä nuolimaisesti muodostaen jatkumon ja dynaamisen liikkeen, mutta selkeyden vuoksi kuvio on yksinkertaistettu. Tämä asunnonmuutostöiden verkostomalli on systeeminen, jossa muutos yhdessä kohtaa vaikuttaa koko systeemiin tavalla tai toisella (Järvikoski - Karjalainen 2008: 86).



KUVIO 7: Asunnonmuutostöiden verkostomalli

Toimijat, jotka on kaaviossa mainittu, on poimittu suorista lainauksista määrittämään keitä verkostomallin mukaisen työskentelyn kannalta tarvitaan. Kuviossa mainitaan kunkin vaiheen keskeiset toimijat lihavoituna. Keskeisiä toimijoita ovat asiakas läheisinen, toimintaterapeutti, sosiaalityöntekijä, rakennusmestari, urakoitsija ja taloyhtiön edustaja. Muut toimijat ohjautuvat verkostoon asiakkaan tarpeen mukaan. Muina toimijoina tarkoitetaan kotihoitoa, avustajaa, lääkäriä, asiakkaan kuntoutuksesta vastaavaa fysio- tai toimintaterapeuttia, erityisalueen kuntoutusohjaajaa, apuvälineyritystä sekä muita yksilöllisesti mukaan kutsuttavia. Pitkään kehittämis- ja tutkimustyötä dialogin ja verkostojen parissa tehneet Arnkil ja Seikkula toteavat, että verkosto rakentuu jokaisessa tilanteessa uudelleen asiakkaan tilanteen kautta (Arnkil - Seikkula 2005: 9-10; Lindh 2009: 183).

Työryhmien työskentelystä on löydettävissä ajatuksia vastuuden määrittelyyn tässä verkostomallissa. Prosessin yhtenäisyyden kannalta on keskeistä miten yhteistyö eri toimijoiden välillä sujuu. **Tiedonkulusta** on oltava **yhteisvastuu** (liite 4) prosessin osavaiheiden yhdistämisessä.

“tulee paljon kohtia et tieto ei kulje tai sitä ei siirretä tai se jää asiakkaalle osin juridisistakin syistä”

Asunnonmuutostöiden tarpeen määrittely- ja suunnitteluvaiheessa tämän aineiston mukaan keskeinen vastuu **verkoston yhdistämisestä on asiakkaalla itsellään ja toimintaterapeutilla** (liite 4). Ikääntyneiden vaikeuksista löytää oikeat toimijat saadakseen tarvitsemansa palvelut on tehty tutkimuksia kuntoutuksen alueella. Asiakkaan on luovittava organisaatioiden ja toimijoiden välillä saadakseen esim. asunnonmuutostyöt suoritetuksi. (Johansson 2008: 18.) Tavoitteena on, että verkoston yhdistäjä auttaa asiakasta löytämään oikeat ihmiset, joita prosessissa tarvitaan (Tuomela ym. 2003: 30; Arnkil - Seikkula 2005: 9.) Asiakkaan toimintakyvyn erityisten haasteiden vuoksi saatetaan tarvita myös erityisosaamista, jolloin verkoston yhdistäjällä tulee olla myös asiantuntemus tarvittavien toimijoiden kutsumiseksi mukaan. Toteutusvaiheessa verkoston yhdistäjällä on oltava hyvä tietous koko prosessista mahdollisten toteutuksen aikana tulevien muutosten koordinoimiseksi asiakkaan arkipäivän kulun kannalta oikein. Sen vuoksi toimintaterapeutti, joka on ollut usein ensimmäisistä keskusteluista lähtien asiakkaan tukena, olisi luonteva verkoston yhdistäjä.

“joka tapauksessa se pallo tulee aina toimintaterapeutille, siitä lähtis luontevasti yhteys rakennusmestariin”

Toisaalta prosessin tuloksellisuuden kannalta aineisto näyttäytyy siten, että **sosiaalityöntekijällä ja toimintaterapeutilla on jaettu vastuu prosessista** (liite 4). Sosiaalityöntekijän rooli on erityisen tärkeä vammaispalvelulain mukaisissa asunnonmuutostöissä. Tästä syntyy johdonmukainen ajatus, että asiakas, toimintaterapeutti ja sosiaalityöntekijä sopivat miten vastuu kussakin tilanteessa jaetaan. Oleellista on miten suunnitelma laaditaan, vastuu sen toteutuksesta kannetaan ja etenemistä seurataan. Tämä ajatus on yhteneväinen Järvikoski-Karjalaisen (2008:87) kuntoutusprosessin yhteistyöstä esittämän käsityksen mukaan.

Asiakas, toimintaterapeutti ja urakoitsija kantavat **vastuun toteutuksen aikaisista muutoksista** (liite 4). Osaavat urakoitsijat ovat avainasemassa toteutuksen aikana tuleviin muutoksiin reagoitaessa, jotta tehdyt muutokset eivät aiheuta oleellista haittaa muutostyön tavoitteelle. Tämä tarkoittaa yhteistyön tiivistämistä ja informaation jakamista myös toteutuksen aikana. Muutostöiden jo oltua käytössä **asiakkaalta jatkuvan palautteen** (liite 4) saamiseksi vastuu jää asiakkaalle ja mahdollisesti kotihoidolle sekä läheisille. Palaute prosessin lopuksi voidaan kerätä esimerkiksi **henkilökohtaisesti tarkistetun lomakkeen** (liite 4) avulla.

7.1.4 Yhteenveto hyvän käytännön perusteista

Espoon kaupungin arvoista suvaitsevaisuus ja tasa-arvo muodostavat perustan koko asunnonmuutostyötoiminnalle siten, että palvelua tulisi saada kaikkien ikään tai vammaan katsomatta tasa-arvoisesti. Tämä tarkoittaa myös palvelutason määrittelyä. Asukas- ja asiakaslähtöisyys tarkoittaa tarvelähtöisyyttä sekä yhteisen ymmärryksen muodostumista asiakkaan tilanteesta. Kumppanuuden ja yhteisöllisyyden ohjaamana asiakkaan voimavarat tulisi huomioida ja yhteistyön tulisi olla sujuvaa kaikkien toimijoiden välillä. Moniammatillinen yhteistyö on tärkeää myös luovuuden ja innovatiivisuuden näkökulmasta. Materiaalien ja laitteiden kierrätyksen systemaattisuus, esteettömiksi kunnostettujen vuokra-asuntojen ohjautuminen edelleen tarvitsijalle sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen on tärkeää kestävän kehityksen kannalta. Kaikki edellä mainitut seikat vaikuttavat palvelun tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen, jossa hyötyjen seuraaminen ja käytännön yhteistyö toimijoiden välillä nousee erityisen tärkeäksi. Espoon kaupungin arvojen vaikutusta on havainnollistettu kuviossa 4 sivulla 27.

Espoon arvojen ohjaamana tuloksena muodostuu asunnonmuutostöiden prosessikaavio, joka esitellään sivulla 34. Tavoitteena on yhtenäinen prosessi, jonka vuoksi tarpeen määrittely ja suunnittelu esitetään yhtenä kokonaisuutena limittäin toteutuksen kanssa. Syntyneessä prosessikaaviossa keskeistä on myös palautteen ja seurannan erillisuus. Palautteella tarkoitetaan muutostöiden toteutumisen jälkeen tarvittavaa palautetta asiakkaan arjesta. Seuranta käsittää enemmän kestävän kehityksen mukaista rekisterijärjestelmän ylläpitoa ja mahdollisiin muuttuviin tarpeisiin reagoitua.

Prosessikaavion sisältö muodostuu toiminnalliseksi kokonaisuudeksi asunnonmuutostöiden tarpeen arvioinnissa, suunnittelussa sekä toteutuksessa. Toiminnallinen kokonaisuus muodostuu (1) asiakkaan palvelusuunnitelmasta, (2) kuntoutuksen tavoitteista, (3) palveluohjauksesta, (4) asiakkaan toimintakyvyn arvioinnista, (5) yhteisen ymmärryksen muodostumisesta, (6) asiakkaan arkipäivän kulusta, (7) teknisestä kokonaisuudesta, (8) aikatauluista, (9) apuvälineistä sekä (9) taloyhtiön osallisuudesta. Tämä toiminnallinen kokonaisuus yhdistetään aiemmin esiteltyyn prosessikaavioon, jolloin syntyy verkostomalli asunnonmuutostöiden hyväksi käytännöksi. Tämän mahdollistamiseksi tarvitaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaiset toimijat verkostomaiseen yhteistyöhön. Kokonaisvastuu prosessista ja verkoston yhdistämisestä on asiakkaalla, sosiaalityöntekijällä ja toimintaterapeutilla jokaisessa tilanteessa yksilöllisesti punnitien. Rakennustekninen kokonaisvastuu on rakennusmestarilla. Verkostomalli esitellään sivulla 39.

7.2 Suunnitelma asunnonmuutostöiden hyvän käytännön juurruttamiseksi

Edellä esitelty lähtökohta asunnonmuutostöiden hyväksi käytännöksi vaatii jatkossa edelleen kehittämistä. Yhteenveto kaikista esitellyistä tuloksista on pohjana kehittämishaasteiden määrittelylle. Kehittämishaasteiden selvittämiseksi sisällönanalyysia jatkettiin kaikista aiemmin saavutetuista yläluokista yhdistävien käsitteiden löytymiseen.

Keskeiset haasteet kehittämistyön jatkamiseksi tiivistyvät viiteen käsitteelliseen kokonaisuuteen, jotka olivat: (1) toimintaohjeet, (2) tekninen kokonaisuus, (3) verkostotyön kehittäminen, (4) palveluohjaus ja (5) seuranta ja palautejärjestelmä. Nämä ovat kokonaisuuksia, joihin kehittämistyötä jatkettaessa tulee löytää välineet ja mahdollisesti mittarit. Taulukossa 4 esitetään päättelyn kulku kokonaisuuksien muodostamiseksi. Taulukon jälkeen esitellään näihin liittyvät jatkoehdotukset.

TAULUKKO 4: Tulosten rakentuminen yhdistäviksi käsitteiksi

ESPOON KAUPUNGIN ARVOPARI	YLÄLUOKAT: Miten Espoon arvot tulisi ilmetä asunnonmuutostöiden toteutuksessa?	YLÄLUOKAT: Millainen on asunnonmuutostöiden hyvä prosessi? Miten toimijoiden vastuut jakautuvat.. ?	YHDISTÄVÄ KÄSITE
Suvaitsevaisuus ja tasa-arvo	Kaikille palvelua Palvelutason määrittely	Vaihtoehdot rahoitukseen selvillä ennen suunnittelua Pienet muutostyöt tehdään Linjausten realistisuus	toimintaohjeet
Tuloksellisuus ja vaikuttavuus	Käytännön yhteistyö Yhtenäinen prosessi päätös mukana	Asiakkaan tarpeen mukainen aikataulu Yhteisvastuu tiedonkulusta Sostt ja tt jaettu vastuu prosessista Tekninen kokonaisuus	Tekninen kokonaisuus
Asukas- ja asiakaslähtöisyys	Tarvelähtöisyys Yhteinen ymmärrys	Asiakkaan arkipäivän kulku Palvelusuunnitelma Kuntoutuksen tavoitteet Konkreettinen suunnitelma	verkostotyö
Kumppanuus ja yhteisöllisyys	Yhteistyön sujuminen Asiakkaan voimavarojen huomioiminen	Moniasiantuntijuus suunnitteluun: Asiakkaan ja toimter vastuu verkoston yhdistämisestä Taloyhtiön osallisuus Suunnittelijan ja toteutuksen yhteistyö. Asiakkaan, tt:n ja urakoitsijan vastuu muutoksista Selkeä palveluohjaus Ohjeet menettelytavoista Asiakkaalle voimavarojen mukaan vastuuta	palveluohjaus
Luovuus ja innovatiivisuus		Moniammatillinen yhteistyö ja tiedotus	
Tuloksellisuus ja vaikuttavuus	Hyötyjen seuraaminen	Palaute asiakkaan arjesta Jatkuva palaute Tieto päätöksestä seuranta varten Palaute henkkoht ja/tai lomakkeella	Palaute- ja seuranta
Kestävä kehitys	Kierrätys systemaattiseksi	Rekisterijärjestelmä Yhteiskunnallinen vaikuttaminen	

Toimintaohjeet tulee tämän kehittämistyön perusteella uusia käsittämään selkeät linjaukset, kriteerit ja palvelutason määrittelyn kuntalaisten tasa-arvoisen kohtelun varmistamiseksi. Vammaispalvelulain rinnalle tarvitaan vaihtoehtoinen toimintaohje mm. ikääntyneiden asunnonmuutostöiden mahdollistamiseksi. Erityisesti pienet kiireelliset asunnonmuutostyöt on mahdollistettava. Selkeät, yhteiset toimintaohjeet muodostavat selkänöjan koko palveluprosessille. Toimintaohjeisiin on määriteltävä toimijoiden vastuut.

Tekniset palvelut on ratkaistava kokonaisuutena. Tässä kehittämistyössä tulee esiin tarve saada asunnonmuutostöiden tekninen osuus keskitetyksi kaupungin vastuulle mahdollistaen suunnittelun, valvonnan, jälkitarkastukset ja takuutarkastukset. Tätä ajatusta on tarkasteltava huolellisesti myös juridiselta kannalta. Rakennusmestarin palvelujen turvaamiseksi on asunnonmuutostöiden suunnittelua varten oltava riittävästi resursseja. Nopeaa reagointia vaativien muutostöiden parhaan toteutustavan löytyminen vaatii lisäneuvotteluja sosiaalitoimen ja rakennustoimen välillä. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen voisi olla yksi asunnonmuutostyöhön keskittyvän yksikön mielenkiinnon kohde.

Verkostotyön juurruttaminen toimintatavaksi on tärkeää palvelun tuloksellisuuden, asiakaslähtöisyyden ja innovatiivisuuden edistämiseksi. Tämän kokonaisuuden edistämisessä jokaisen toimijan tulee pohtia omaa vastuutaan mm. tiedonsiirrossa. Lindhin mukaan verkostojen kehittyminen perustuu pitkälti kommunikatiivisuuteen ja avoimeen dialogisuuteen. Tämä tekee ajattelutavan, asennoitumisen ja kohtaamisen menetelmiä keskeisemmäksi. (Lindh 2009:190.) Prosessissa asiakkaan kanssa tapahtuvaa palvelun suunnittelu on oleellinen osa prosessia. Ammatillisen järjestelmän rajanylitykset tulevat tärkeämmiksi kuin rajanvedot. (Arnkil - Seikkula 2005: 164.) Verkostotyön edistämisen yksi mahdollisuus on esimerkiksi säännöllisten yhteistyökokousten vakiinnuttaminen asunnonmuutostyöprosessista kokonaisvastuussa olevien toimijoiden kesken. Yhteistyökokouksissa vireillä olevien asioiden pohtiminen yhdessä on tuloksellista ja yhteistyötä kehittävää. Keskeistä on vähentää päällekkäisen työn tekemistä.

Palveluohjauksen kehittäminen on tärkeää kumppanuuden kannalta. Hyvän palveluohjauksen välineiksi tarvitaan asiakkaille selkeät käsitteet, yksiselitteiset

kirjalliset ohjeet sekä lomakkeet. Tiedottamista kehittyvästä asunnonmuutostöiden hyvästä käytännöstä tarvitaan myös organisaatioiden välillä sujuvan palveluprosessin mahdollistamiseksi asiakkaalle.

Palaute- ja seurantajärjestelmä mahdollistaa tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin sekä myös seurannan kestäväen kehityksen kannalta. Keskeisiä elementtejä on asiakaspalaute- ja rekisterijärjestelmän luominen, esteettömiksi kunnostettujen vuokra-asuntojen ohjaaminen edelleen tarvitsijoille sekä materiaalien systemaattinen kierrättäminen asianmukaisen varastointitilan mahdollistamana. Espoon kaupungissa tämä vaatii yhteistyötä Espoon Kruunun ja asunnonjakotoimiston kanssa sekä kierrättämisen mahdollistavan tilan hankintaa.

Muodostuneet käsitteelliset kokonaisuudet suuntaavat laaja-alaisesti kehittämistyötä tämän suunnitelmavaiheen jatkumona. Tämä merkitsee myös jatkossa vastuuhenkilön nimeämistä hyvän käytännön kehittämiseksi edelleen.

8 POHDINTA

Asunnonmuutostöiden hyvää käytäntöä luotaessa vanhoista toimintatavoista ei voida täysin irrottautua palvelun lakisääteisyyden johdosta. Vaikeavammaisuuden perusteella myönnettävät asunnonmuutostyöt noudattavat lain asettamia reunaehtoja mm. palvelun piiriin kuuluvien määrittelyssä. Vammaispalvelulain rinnalle kaivataan vaihtoehtoisia perusteita iäkkäiden ja muiden tarvitsijoiden asunnonmuutostöiden mahdollistamiseksi. Käytännön työtavoista ja yhteistyöstä löytyy joka tapauksessa asiat, joihin voidaan vaikuttaa kukin omalla arkipäivän työllämme. Tätä kautta voidaan tehostaa prosessia, vähentää päällekkäisen työn tekemistä sekä mahdollistaa asiakkaan tarvitsema yksilöllisen nopea toteutuksen aikataulu mm. sairaalasta kotiutumisen yhteydessä.

Kehittämistehtävät

Kehittämistehtävät asetin ennen työryhmän kokoontumisia tutkimussuunnitelmaa tehdessä hyödyntäen aiemmin kirjattua kritiikkiä nykykäytäntöä kohtaan. Nämä kehittämistehtävät tarkentuivat työn edetessä (Kiviniemi 1999: 40). Tässä raportissa ne on tuotu esiin lopullisessa muodossaan. Kehitystyön menetelmä oli yhteistoiminnallinen,

jolloin etukäteen luodut kehittämistehtävät olivat hieman ristiriidassa kehitystyön muun asetelman kanssa. Kehittämistehtäviä varten koottiin ennakkoneuvottelussa ja Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen- hankkeessa esiin tuotuja ongelmakohtia. Molemmissa kokouksissa oli läsnä työryhmäänkin tulleita toimijoita. Kehittämistehtävät esiteltiin työryhmälle sen hetkessä muodossaan ensimmäisellä kerralla ja niihin sai esittää kommentteja, joita ei kuitenkaan noussut esiin. Kehittämistehtävien muodostamiseksi tehtiin paljon moniammatillista työtä ennen työryhmien kokoontumisia, siltä osin katson niiden muodostamisen olleen luotettavaa.

Kehittämistehtävät olivat prosessikeskeisiä. Kehitystyön tavoitteina oli kuitenkin asiakkaan osallisuuden näkyminen palvelussa asunnonmuutostöiden toteutuksen sujuvoitumisen lisäksi. Tältä pohjalta kehittämistehtävät olisi voitu asettaa myös enemmän asiakkaan näkökulmaa korostavaksi. Esimerkiksi yhdeksi kehittämistehtäväksi olisi voitu nostaa mitä esteitä asiakkaan osallisuuden toteutumiselle nykykäytännössä on? Tällä olisi mahdollisesti tavoitettu enemmän asenteisiin liittyvää sisältöä, joka nyt jäi uupumaan täysin tässä aineistossa. Lisäksi on pohdittava olisiko kehittämistehtävissä pitänyt näkyä toimijoiden oppimisen osuus mikä liittyy toimintatutkimukselliseen lähestymistapaan. Viimeinen kehittämistehtävä jäi syrjään työryhmän työskentelyssä, mutta siihen saatiin vastaukset tämän kehitystyön tulosten myötä. Espoon arvoista lähteminen oli oma ratkaisuni. Ajatuksellisesti tämä lähtökohta liittyi siihen, että Espoon kaupungissa pysyvät arvot muodostavat organisaatiokulttuurin perustan ja ovat asioita, joita kaupungin toiminnassa pidetään tärkeimpinä. (Espoo-strategia 2010-2013: 2.) Myös Espoon uudistetut vammaispoliittinen- ja ikääntymispoliittinen ohjelma perustuvat näihin arvoihin. Siksi katsoin tarpeelliseksi tarkastella myös tätä palveluprosessia näistä arvoista käsin.

Työryhmä

Työryhmän perustamisessa tuli kiire johtuen tutkimusluvan viivästymisestä. Aiempien selvitysten perusteella olin muodostanut käsityksen, että Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen- hankkeen tutkimuslupa riittää kattamaan myös tämän kehittämistyön. Näin ei kuitenkaan ollut ja tutkimuslupaa päästiin hakemaan 2 kk ennen suunniteltua aloitusta. Tutkimuslupa tarvittiin kaikkien hallintokuntien johtajilta, joten luvan saaminen kesti huomattavasti oletettua pidempään. Kehittäjänä olisin voinut tehokkaammin olla yhteydessä eri toimijoihin ja asiakkaisiin jo etukäteen, vaikka tutkimuslupaa ei oltu

myönnetty. Halusin kuitenkin toimia asioissa oikeassa järjestyksessä, joten aikaa virallisiin kutsuihin jäi melko niukasti. Tästä syystä ensimmäiselle kerralle ei aikataulujen vuoksi saatu asiakkaita vielä mukaan.

Työryhmässä olisi voinut olla enemmän asiakkaita ja omaisia. Toisaalta nyt ryhmässä olleet olivat asiantuntevia ja aktiivisia, siten asiakkaan näkökulma tuli hyvin esille kaikissa vaiheissa. Omaisen edustajaa ei saatu lainkaan. Aineistossa kuitenkin näkyy omaisten näkökulma, jolloin voidaan tehdä tulkinta, että työryhmäläiset työskennellessään omaisten kanssa ovat osanneet välittää keskeisimpiä näkökulmia. Kotihoidon edustus jäi hyvin ohueksi. Osallistuja joutui jäämään pois muiden työkiireiden vuoksi, eikä korvaavaa edustajaa ehditty järjestämään. Toisaalta toimintaterapeutit ovat tehneet tiivistä yhteistyötä kotihoidon kanssa vuosia, joten kotihoidon näkökulma vanhusten asioissa tuli edustetuksi myös vanhustyön toimintaterapeuttien toimesta. Alustavien tulosten esittely muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen- työpajassa antoi lisäksi kotihoidon edustajille mahdollisuuden kommentoida ja täydentää näkökulmia. Isännöintitoimialalta olivat edustettuina Espoon kaupungin vuokra-asuntoyhtiö Espoon Kruunun toimijat. Isännöitsijöiden näkökulma kiinteistöön tehtävien muutosten informoinnista ja jälkiseurannan tarpeesta tuli hyvin esille. Mitä muutostöitä yleensä saadaan tehdä tai kuinka asunto-osaakeyhtiöissä suhtaudutaan muutoksiin asenteiden kannalta jäi nyt tavoittamatta. Kehittämistehtävät toisaalta olivat muotoiltu siten, että niiden kautta ei tällaista sisältöä ollut odotettavissa.

Oma edistymiseni työryhmän vetäjänä välittyi myös havainnoijan muistiinpanojen kautta. Erityisesti annettujen ohjeiden selkeydessä ja aikataulussa pysymisessä havaittiin selvää edistymistä neljän kokoontumiskerran aikana. Työryhmän työskentelyyn tällä ei havaintojen mukaan ollut suurta merkitystä, koska työryhmän aito kiinnostus ja asiantuntemus ohjasi osallistujien työskentelyä huolimatta vetäjänä tekemistäni virheistä. Mikäli työryhmän asiantuntijuus olisi ollut heikompaa vetäjänä tekemäni virheet olisivat merkinneet enemmän aineistolle.

Aineisto ja sen analysointi

Suhteessa kehittämistehtäviin pääasiallinen aineisto tavoitettiin huolimatta puutteista sen keräämisessä. Toisella kerralla nauhuri ei toiminut ja paikkapaikoin ihmiset puhuivat niin hiljaa, että nauhasta jäi lyhyitä osia litteroimatta. Keskeiset sisällöt saivat tukea

ryhmätöiden kirjallisista tuotoksista. Yleisesti ottaen keskustelu työryhmässä oli hyvin vilkasta. Jokaisen ryhmätyön nauhoittaminen erikseen olisi todennäköisesti tuonut syvempää sisältöä aihealueista erityisesti merkityksellisen hiljaisen tiedon ja myös tiedostamattomien asioiden suhteen. Toisaalta nyt nauhoitetuissa ja litteroiduissa lyhyissäkin yleiskeskusteluissa toistui samat teemat ja vahva arvokeskustelu. Kehittämistehtävien luonne ei myöskään vaatinut tavoitettua sisältöä enempää.

Aineisto koostuu hyvin tiivistetyistä lyhyistä lauseista tai sanapareista ryhmätöiden muistiinpanoissa sekä keskusteluista ja monipolvisista lauserakenteista. Tämä monimuotoisuus teki aineistosta haasteellisen, mutta myös sisällöllisesti rikkaan. Monimuotoisuutta lisää kritiikin ja toiveiden esiintymisen yhtäaikaisuus, mikä toisaalta lisäsi haastetta analysoinnille, toisaalta teki aineistosta uskottavan ja elävän. Aineisto pysyi täysin kehittämistehtävän mukaisessa aiheessa, siirtymiä muihin aiheisiin ei esiintynyt lainkaan. Aineisto vastasi siten kehittämistehtäviin hyvin. Aineistosta oli löydettävissä ja tunnistettavissa monipuolisia näkökulmia asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämiseen, joiden havaitseminen on tärkeä luotettavuuden kriteeri (Anttila 2006:446). Tältä osin aineiston sisältöä voidaan pitää luotettavana. Aineiston muodostaminen on perustunut ryhmätöihin, jotka kehittänä ohjeistin. Alustuksilla pyrittiin ainoastaan siirtämään työryhmän ajatukset kuhunkin kehittämistehtävään ohjaamatta liikaa ja tässä onnistuttiin hyvin. Havainnoijan toteamukset työryhmän keskusteluiden innostuneisuudesta, vilkkaudesta ja luottamuksellisuudesta tukevat tätä ajatusta.

Tämän kehittämistyön luotettavuuden kannalta keskeinen ongelma on kehittäjän toimiminen yksin analysoijana. Jokaisen työryhmän jälkeen aineisto koottiin yhteenvedoksi ja jaettiin työryhmäläisille kirjallisesti. Tätä yhteenvetoa käsiteltiin ja esiteltiin vielä lisäksi työryhmissä toisella ja viimeisellä kerralla. Aineiston analysointivaiheessa palautetta työryhmältä ei kuitenkaan enää saatu, jolloin päättely oli yksinomaan minun subjektiivinen näkemys aiheesta. Kehittäjänä oma mielenkiintoni ja sitoutumiseni asiaan on pitänyt koko ajan tiedostaa, ettei se ohjannut analysointia liikaa (Tuomi-Sarajärvi 2009: 140). Analysoinnin subjektiivisuutta on pyritty vähentämään palaamalla aineistoon sanatarkasti jatkuvasti. Kehittäjänä tarkistin aineiston vielä sisällönanalyysin valmistumisen jälkeen. Tällä halusin varmistaa, ettei aineistosta jäänyt mitään keskeistä sisältöä huomioimatta ja, ettei minkään kohdan painoarvo noussut

alkuperäistä asiayhteyttä suuremmaksi. Aineiston tarkistaminen työryhmässä olleiden avulla oli suunnitelmissa, mutta se jäi aikataulukysymysten vuoksi toteutumatta. Tällä olisi saavutettu lisää objektiivisuutta.

Tulosten pohdinta

Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda perusteet asunnonmuutostöiden hyvälle käytännölle Espoon kaupungissa ja muodostaa ehdotus lähtökohdaksi. Tarkoituksena oli myös edistää hyvän käytännön kehitystä ja juurtumista Espoon kaupungissa. Tuloksissa hyvän käytännön perusteet ja ehdotuksen muodostaminen ovat keskeistä sisältöä, minkä kautta syntyi myös käsitys kehittämistyön haasteista jatkossa. Tähän perustuen tulosten raportoinnissa hyvän käytännön juurtumisen edistäminen on sisällöltään suppeampi osuus. Hyvä käytäntö vaatii juurtuakseen monia kehitysvaiheita ja ennen kaikkea soveltamista käytäntöön. Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittäminen vaatii seuraavaksi käytännön työkalut. Vasta sen jälkeen hyvää käytäntöä päästään soveltamaan käytäntöön, jolloin sen juurtumista voidaan edistää ja seurata. Siten tässä esiintuodut ajatukset jatkotyöskentelyyn ovat suuntaa antavia pitkän prosessin seuraavalle vaiheelle. Tämä on ominaista toimintatutkimukselle, joka hyvin toteutettuna saattaa kestää monta vuotta.

Kehittämistehtäviin nähden tulokset ovat odotetun suuntaiset. Ensimmäiseen kehittämistehtävään saatiin selkeät vastaukset kuinka Espoon kaupungin arvot tulisi näkyä asunnonmuutostöiden toteutuksessa. Niiden pohjalta toiseen ja kolmanteen kehittämistehtävään vastaukseksi hahmottui prosessikaavio, jonka sisältö määrittyi toiminnalliseksi kokonaisuudeksi. Yhdessä nämä muodostavat verkostomallin asunnonmuutostöiden hyväksi käytännöksi. Neljänteen kehittämistehtävään vastasi 5 käsitteellistä kokonaisuutta, jotka saatiin viemällä kehittämistehtävien 1-3 sisällönanalyysi yläluokkatasolta eteenpäin.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjaamana on tehty apuvälinepalveluiden laatusuositus, johon verraten tämän kehittämistyön tulokset ovat samansuuntaisia. Apuvälinepalveluiden laatusuosituksessa palvelujen tehokkaan järjestämisen lähtökohdaksi todetaan apuvälineen käyttäjän tarpeet. Joustavat ja saumattomat palvelut, käyttäjälähtöisyys, hyvä osaaminen sekä tiedottaminen ovat laadukkaan palvelun määrittäjinä. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 15-19.) Tämän kehittämistyön

avulla luoduissa hyvän käytännön perusteissa tarvelähtöisyys, yhtenäinen prosessi ja palveluohjaus ovat näihin samoihin teemoihin liittyviä. Osaaminen ei noussut näissä tuloksissa erityisesti esiin, mutta asiantuntevuus ja osaaminen olivat läsnä työryhmän kokoonpanossa ja siten vaikuttamassa tuloksiin ja hyvän käytännön perusteiden muodostumiseen.

Hyvän käytännön käsitteisiin verraten tämän kehittämistyön tulokset ovat myös samansuuntaiset. Tässä kehittämistyössä eri lähteistä johdetuista hyvän käytännön käsitteistä kumppanuus, oikeudenmukaisuus sekä vaikuttavuus ja tuloksellisuus ovat myös Espoon kaupungin arvoja. Saavutettavuus ja sujuvuus liittyvät tässä kehitystyössä tuloksina saatuihin palveluohjaukseen ja yhtenäiseen prosessiin. Tästä voidaan päätellä, että hyvän käytännön kehittämisen perusteeksi arvolähtöisyys on hyvä lähtökohta. Kehittämishaasteet jatkossa vastaavat jopa enemmän koko toimintakonseptin uudistamista alkaen toimintaohjeista. Toimintakonsepti koskee toiminnan periaatetta, joka ilmenee käytännössä monina toisiaan täydentävinä käytännön ratkaisuin ja keksintöinä. Toimintakonseptin kehittämisessä on keskeistä juuri yleistä periaatetta koskevan idean ja yksittäisten osauudistusten välinen jatkuva vuorovaikutus. (Muutoslaboratorio2009.)

Lausuntojen ja suositusten kehittämiseen ja niiden yhdenmukaisuuteen ei yllättäen tullut juurikaan sisältöjä. Tämä kysymys oli noussut kuitenkin esiin ennakkoneuvottelussa. Tuloksissa ei tule esiin myöskään seurannan tarvetta asiakkaan näkökulmasta. Palautteen saaminen asiakkaan näkökulmasta tuli hyvin esiin, mutta seurannan sisällöt painoutuivat teknisiin osioihin. Asiakas saattaa tarvita muutostöiden toteutumisen jälkeen ohjausta ja mahdollisesti harjoittelua muutostöiden hyödyntämiseksi. Erityisesti iäkkäillä ja/tai muistihäiriöistä kärsivien kohdalla on erityisen tärkeää varmistaa muuttuneen ympäristön vaikutus toimintatapoihin (Åkerblom 2002) myös pidemmällä aikavälillä.

Yhteistyön ja sen sujumisen merkitys nousi keskeiseksi sisällöksi. Näiden tulosten perusteella yhteistyö voidaan nähdä laajasti palvelun asiakaslähtöisyyttä, kumppanuuden toteutumista sekä tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta määrittelevänä tekijänä. Tämä tarkoittaa verkostomaisen työtavan välttämättömyyttä palveluja kehitettäessä. Verkostomainen yhteistyö nykyisen peräkkäisen yhteistyön sijaan mahdollistaa monenkeskisen yhteistyön ratkaisujen hakemiseksi. Tässä voidaan hyödyntää kaikkien

toimijoiden osaamista ja voimavaroja. Asiakkaan näkökulmasta tämä näkyy ajansäästönä prosessin vaiheissa, uudenlaisena osaamisena suunnittelussa sekä paremmin toteutuneena palveluna asiakkaan arkipäivässä. Toimijoilta tämä vaatii yhteistä tietämistä ja yhteistä käsitystä toiminnan päämäärästä. Mielestäni tämä vaatii myös asennemuutosta yhteisen työskentelytavan ja luottamuksen syntyä. Rajojen ylittäminen sekä hallintokuntien että ammattiryhmien välillä on välttämätöntä sujuvan yhteistyön ja hyvän lopputuloksen kannalta.

Palveluprosessien uudistaminen nähdään tärkeänä sekä sosiaali- ja terveystieteiden kehittämissuunnitelmassa että Espoon kaupungin strategiassa. Tällä tavoitellaan välttämätöntä palvelujen tehokkuuden ja vaikuttavuuden lisäämistä sekä asiakkaan osallisuuden näkymistä. Yhtenäisen prosessin tarpeellisuus oli tärkeä tulos tässä kehittämissuunnitelmassa. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ei ole erillistä suositusprosessia ja päätösprosessia, vaan ne kulkevat rinnan toistensa kanssa. Tällöin suosituksen valmistuessa mahdollisuudet välittömään päätöksentekoon ovat jo olemassa, jolloin on mahdollista saada palvelu asiakkaalle mahdollisimman oikea-aikaisesti. Tämä johtaa jälleen verkostomaiseen työtapaan, jossa sosiaalialueen työntekijä ja toimintaterapeutti voisivat olla enemmän työpari kuin suositteleva-päätävä suhteessa asunnonmuutostöihin.

Kehittämissuunnitelman tuloksissa on havaittavissa oleellisia ristiriitoja, jotka tulee punnita huolellisesti jatkossa uudistuksia tehtäessä. Palvelua kaikille ja toisaalta palvelutason määrittely luovat tasa-arvoiseen palvelutuotantoon vastakkaisuuksia. Tämä johtaa välttämättä tarvittaviin toimintaohjeisiin ja niiden uusimiseen. Kaupungin vastuu muutostöiden suunnittelusta ja toteutuksesta on etu, mutta valvonnasta ja lopputarkastuksesta haaste. Tämä tarkoittaa ristiriitaa, jossa yhtäältä työn sisällön kannalta kaupungin vastuu helpottaa työn sisällön määrittelyä, mutta toisaalta kaupunki ei voi ottaa vastuuta yksityisten kotien tai taloyhtiöiden alueella tehtävistä muutoksista takuun tai mahdollisten jatkoseuraamusten kannalta. Kaupungin vastuu on pohdittava tarkoin juridiselta kannalta. Tämä ristiriita johtaa vähintään palveluohjauksen tehostamiseen, jolloin asiakkaan tulisi olla yksiselitteisen tietoinen mahdollisesta vastuustaan, vaikka häntä avustettaisiin prosessissa. Ristiriitaisuudet Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymissä ikääntymis- ja vammaispoliittisissa ohjelmissa on suuri nykyiseen toteutukseen verraten. Asunnonmuutostöiden verkostomallin hyödyntämisen kautta voidaan päästä lähemmäs ohjelmien tavoitteita.

Tässä kehittämistyössä esitetty verkostomalli asunnonmuutostöiden hyvän käytännön peusteeksi edustaa uudenlaista ajattelua työn jakamisesta ja vastuun ottamisesta prosessissa, mikä ei perustu ammattikuntien väliseen perinteiseen työnjakoon vaan prosessin sisällölliseen tarpeeseen asiakkaan näkökulmasta. Aiemmin kuvattuihin prosessikaavioihin tai malleihin verraten verkostomalli ei esitä yhtä oikeaa polkua asioiden ratkaisemiseksi. Verkostomalli muodostaa kehyksen, jota vasten asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuva asunnonmuutostyö voidaan toteuttaa joustavasti ja sujuvasti tilanteeseen tarvittavien toimijoiden kanssa yhteistyössä - mitään näkökulmaa unohtamatta. Verkostomallin avulla asunnonmuutostöitä voidaan lähestyä yhtä hyvin iäkkään kynnysten poistoa tarvitsevan tai vaikeavammaisen lapsen näkökulmasta. Molempien polku ja tarpeen vaatimat näkökulmat on löydettävissä verkostomallista työryhmän pohdintojen mukaan. Verkostomallin käyttö mahdollistaa myös yhteisen käsityksen muodostumisen asunnonmuutostöistä mikä on erittäin tärkeää verkostotyön kehittymisen kannalta. Vaikka työn suunnittelu joissain yksinkertaisissa kynnysten poistoissa on suoraviivaista, on kokonaisuuden tunnistaminen asiakkaan näkökulmasta tärkeää.

Verkostomallia on esitelty Espoon kaupungin muutosvoimaa vanhustyön osaamisen – työpajan yhteistyöseminaareissa kaupungin henkilöstölle. Verkostomallia on esitelty myös kuntoutusalan opiskelijoille Metropolian opinnäytetyön seminaareissa sekä Espoon ja Vantaan toimintaterapeuteille yhteistyökokouksessa. Ajatus on otettu vastaan ristiriitaisin kommentein mikä mielestäni osoittaa verkostomallin sisältävän uuden näkökulman. Kuulijat ovat tunnistaneet verkostomallin ansiot erityisesti palveluprosessin kuvaamisessa asiakkaan näkökulmasta sekä moninaisen yhteistyön selventämisessä. Ansioksi on todettu myös asunnonmuutostyöprosessin kuvaaminen kokonaisuutena, mikä edistää laaja-alaista ajattelua ja yksittäisen työntekijän roolin hahmottamista kokonaisuudessa. Haasteeksi on nostettu se, ettei verkostomalli ota kantaa asunnonmuutostöiden kustannuksiin tai perusteisiin, joilla ne voidaan myöntää. Verkostomalli ei myöskään tarjoa suoraan konkreettisia työkaluja arkityöhön, joita myös tarvitaan. Verkostomallissa on kuvattu tällaisten toimintaohjeiden osuus palvelun selkänäojana. Kustannuskysymykset ja ohjeet ovat ilmiöitä, jotka on ratkaistava jokaisessa kontekstissa erikseen.

Asunnonmuutostöiden myöntäminen ja saaminen perustuu usein edelleen vika-vammahaitta perusteiselle arvioinnille. Esimerkiksi lääkärintodistus tarvitaan edelleen diagnoosin todistamiseksi, vaikka asiakkaan toiminnallinen tarve hänen arkipäivässään olisi objektiivisesti todettu välttämättömäksi ja perustelluksi. Kuntoutuskäsityksen muuttuminen ekologisen paradigman suuntaan asettaa haasteita myös palvelutuotannon kriteereille. Asiakkaan palvelusuunnitelman tai kuntoutussuunnitelman osana asunnonmuutostyöt voivat perustua enemmän asiakkaan toimintakyvyn haittaan ja asiakkaan omaan käsitykseen avun tarpeestaan. Muutos vammaispalvelulaissa tavoittelee juuri tämän suuntaista kehitystä (Nurmi-Koikkalainen, 2009: 28).

Kuntien talouden kiristyminen lama-aikana aiheuttaa yksiköiden budjettiin tiukkuutta. Tämä asettaa suuria vaatimuksia niukkenevien resurssien järkevään kohdentamiseen. Eri hallintokuntien välisessä vertailussa ajaututaan helposti tilanteeseen, jossa jokainen puolustaa omaa budjettiaan. Tämä ei ole paras maaperä verkostotyön kehittämiseksi tai asiakkaalle parhaan ratkaisun pohdinnalle. Palveluprosesseja tarkasteltaessa olisi kuitenkin erityisesti saavutettavissa säästöjä päällekkäisen työn vähenemisenä ja tarkoituksen mukaisen aikataulun toteutumisenä. Siksi katson palveluprosessien uudistamisen täysin keskeiseksi tulevaisuuden terveydenhuollon vaateisiin vastattaessa. Esimerkiksi kustannustaso pienillä yksittäisillä asunnonmuutostöillä on usein hyvin pieni, mutta työn toteutumiseen tarvittavien työvaiheiden määrä eri toimijoilla helposti nostaa kustannuksia. Espoon ikääntymispoliittisen ohjelman yksi toimenpide-ehdotus asumisen ja ympäristön esteettömyyteen liittyen on muutostöiden tukeminen (Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009: 23). Pienten yksittäisten asunnonmuutostöiden mahdollistaminen hallinnollisesti keveällä ratkaisulla on juuri siihen liittyvä käytännön toimenpide. Asunnonmuutostöiden verkostomallia soveltaen nämä työt voitaisiin tilata suoraan esimerkiksi toimintaterapeutin arvioinnin perusteella.

Työryhmässä oli isännöinti edustettuna. Tuloksissa näkyy taloyhtiöiden osallisuuden sekä yhdyskuntasuunnittelun kehittämisen tarve. Yhteiskuntaa suunniteltaessa suunnittelumääräykset eivät vieläkaan tue riittävästi esteettömyyttä. Rakennusnormit ja ohjeet huomioivat jo useissa kohdin esteettömyyden fyysisen ympäristön kannalta hyvin. Esteettömyyden jatkumo on usein puutteellinen jopa uudisrakennuksissa, jossa esteettömyyden teema saattaa päättyä ulko-ovelle tai viimeistään tontin rajalle, jossa

hallintokunta vaihtuu. Rajavyöhykkeet ovat usein ei-kenenkään-maata, jonne toimenpiteitä on vaikea suunnitella tai toteuttaa. Asiakkaan lähiympäristön merkitys mahdollisuutena päästä ulos omasta kodista kulkuväylille ja leikkialueelle asti on asiakkaan kannalta täysin keskeinen. Tämä nostaa isännöintitoimialan merkitystä tulevaisuudessa myös esteettömän ympäristön edistämiseksi. Vanheneva asuntokanta vaatii lähitulevaisuudessa laajoja peruskunnostus- ja linjasaneeraushankkeita taloyhtiöissä. Isännöintitoimialan kanssa yhteistyökanavien muodostaminen on tärkeää, jotta taloyhtiöissä linjasaneerauksia suunniteltaessa osattaisiin huomioida esteettömyys myös yleisillä kulkuväylillä ja rappujen ulko-ovilla. Näiden hyvällä suunnittelulla saadaan hyöty kaikkien talossa asuvien eduksi. Taloyhtiöiden yleisten tilojen osalta kustannusten kohdistaminen taloyhtiöihin on tästä näkökulmasta katsottuna mielestäni perusteltua.

Esteettömyys on noussut esiin erityisesti fyysisen ympäristön ongelmana. Asenneympäristö on kuitenkin yksi esteellisyyttä lisäävä tekijä. Tämän suuntaista sisältöä ei tässä kehittämistyössä tavoitettu. Kulkuväyliä yleinen kunnossapito talvisin on erityinen huolenaihe monelle liikuntarajoitteiselle. Taloyhtiöiden pihilla, ulko-ovilla sekä julkisilla kävelyteillä kunnossapidon huolellisuudella voitaisiin osaltaan edistää esteettömyyttä. Kyse ei useinkaan ole ylimääräisestä työstä vaan tavasta tehdä työtä. Julkisiin tiloihin suunnitellut muutostyöt tai säilytyksessä olevat liikkumisen apuvälineet provosoivat valitettavan paljon myös ilkivaltaa, jolloin muutoksia tai sovelluksia ei voida hyödyntää. Esimerkki sähköisen ovenavaajalaitteen kytkeminen pois päältä tai rikkoutuminen on valitettavan yleistä myös Espoossa. Yleistä asennetta ja ymmärrystä lisääviä toimia ja kampanjoita ohjelmoidaan ansiokkaasti mm. invalidiliiton toimesta. Yksittäisten ihmisten kohdalla asenteen muutokset ovat kuitenkin hitaita prosesseja, jotka vaativat jokaisen oman arvomaailman tarkastelua yksilötasolla. Esteettömyys voidaan nähdä myös kognitiivisena esim. tiedonvälityksen, asioinnin ja sen mahdollisuuksien lisäämisinä.

Käytetyt lähteet olivat ajankohtaisia ja valtaosaltaan uusia. Asunnonmuutostöiden osalta Suomessa on tehty tutkimuksia ja selvityksiä mm. sosiaali- ja terveysministeriön ja stakesin tasolla. Ulkomailla mm. Australiassa ja Ruotsissa on tehty tutkimusta mm. toimintaterapian näkökulmasta asiakkaan kotona asumisesta. Ulkomaisten artikkeleiden enempi hyödyntäminen olisi tuonut tähän kehittämishankkeeseen lisää syvyyttä.

Erityisesti yhteistyöstä ja verkostotyöstä tehtyjä tutkimuksia olisi voitu tuoda esiin enemmän.

Espoon kaupungissa tämän kehittämistehtävän pohjalta asunnonmuutostöiden hyvän käytännön kehittämistä jatketaan vuonna 2010 Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen verkostotyöpajassa. Sitä ennen Espoon kaupungin vanhuspalveluiden ja sosiaali- ja perhepalveluiden johtoryhmälle tehdään esitys asunnonmuutostöiden kehittämistarpeista. Esitys on mielestäni tiedotettava myös terveystyöryhmän johdolle. Asunnonmuutostyöt nähdään tärkeänä palveluna vaikeavammaisten arkielämän mahdollistajana tasavertaiseksi muiden kuntalaisten kanssa. Asunnonmuutostyöt on tärkeä tukitoimi kotona asumisen mahdollistamiseksi myös iäkkäillä. Onko Espoon kaupungissa poliittista tahtoa ratkaista asunnonmuutostöiden tasa-arvoiseen palveluun liittyvät ongelmat erityisesti nopeasti tarvittavien asunnonmuutostöiden kohdalla esim. sairaalasta kotiutumisen mahdollistamiseksi?

LÄHTEET

- Active-hanke. Espoon kaupunki. sosiaali- ja terveystoimi. Hankkeet. <<http://www.espoo.fi/hankkeet/?Path=1;28;29;1047;1098;47897;92507>> Luettu 15.10.09.
- Anttila, Pirkko 2006: Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi.
- Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kuntaliitto.
- Arnkil, Tom Erik - Seikkula, Jaakko 2005: Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.
- Asumispalvelut Helsingin kaupungissa 2009. Asunnonmuutostyöt. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Palvelut+A- /vanhusten asumispalvelut/p asunnonmuutostyot> Luettu 5.11.09
- Bury, Tracy 2002 : Evidence-based healthcare explained. Teoksessa Bury, Tracy – Mead, Judy: Evidence-based Healthcare. A Practical Guide for Therapists. Butterworth Heinemann. www.bh.com.
- Enqvist, Maija - Luostarinen, Pentti – Viinamäki, Seija 2001: Kynnyksetä kotiin. Puolarmetsän sairaalasta kotiutuvan asiakkaan asunnon muutostyöprosessi. JET-opinnäytetyö. Espoon kaupunki.
- Espoo-info. Tietoa kaupungista. <<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11894;1033>> . Luettu 14.9.09.

- Espoon kaupungin viranhaltijaorganisaatio 1.1.2009. Hallinto ja päätöksenteko. < <http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11869> > . Luettu 14.9.09
- Espoo-strategia 2010- 2013. < <http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11869;142> > Luettu 17.10.2009.
- Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma vuosille 2009 - 2015. Sosiaali- ja terveystoimi. Julkaisut. <<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11869;39339;22478;42982>> Luettu 15.10.09.
- Hari, Tuomo 2009: Terveydenhuollon paradoksi. Puheenvuoro. Seminaarissa Kannatko eettistä kuormaa? – Työhyvinvointiseminaari sosiaali- ja terveysalalle 29.9. – 30.9.09. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=301443&name=DLFE-10156.pdf.> Luettu 29.10.09
- Heikkinen, Hannu L. T. - Jyrkämä, Jyrki 1999: Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. - Huttunen, R - Moilanen, P: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena Kustannus. 25-62.
- Hyvän käytännön tunnuspiirteet. 2009. Sosiaaliportti. Verkkodokumentti. < <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvatkaytannot/lahtokohtia/tunnuspiirteet/> > Luettu 13.9.2009
- Hyvästä paras 2004: Jaettu kehittämisvastuu ESR-projekteissa. Hyvät käytännöt käsikirja. Valtioneuvosto:Työministeriö.
- Hänninen, Kaija – Julkunen, Ilse – Hirsikoski, Riitta – Högnabba, Stina – Paananen, Ilkka – Romo, Henna – Thomasén, Tarya 2007: Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.
- Johansson, Karin 2008: Older People´s Home Modification Process. From Department of Neurobiology, Care Sciences and Society Division of Occupational Therapy. Stockholm: Karolinska Institutet.
- Järvensivu, Timo - Nykänen, Katri 2008. Verkostotutkijat, Helsingin kauppakorkeakoulu. Puheenvuoro. Espoon kaupunki: Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen - hankkeen työpaja. 22.10.
- Järvikoski, A. – Hokkanen, L. – Härkäpää, K. (toim) 2009: Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinällisestä kuntoutuksesta. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80/2009.
- Järvikoski, Aila – Karjalainen, Vappu 2008: Kuntoutus monitieteisenä ja –alaisena prosessina. Teoksessa Rissanen, Paavo – Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko (toim): Kuntoutus. Helsinki: Duodecim. 80 – 93.
- Kananoja, Aulikki - Niiranen, Vuokko - Jokiranta, Harri 2008: Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- KASTE 2008-2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6
- Katainen, Jyrki 2006. Esipuhe teoksessa Kuusi, Osmo – Rynänen, Olli-Pekka – Kinnunen, Juha – Myllykangas, Markku – Lamintakanen, Johanna: Terveydenhuollon tulevaisuus. Tulevaisuusvaliokunnan kannanotto vuoden 2015 terveydenhuoltoon. Suomen terveydenhuollon tulevaisuudet. Teknologian arvioinnin perusraportti. Eduskunta: Eduskunnan kanslian julkaisu 3/2006.
- Kempainen Erkki 2008: Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Raportteja 33/2008. Helsinki: Stakes.
- Kiviniemi, Kari 1999: Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Heikkinen, H.L.T. - Huttunen, R - Moilanen, P: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena Kustannus. 63-84.

- Konola, Pirjo – Töytäri, Outi – Kallanranta, Tapani 2008: Apuvälinepalvelujen järjestäminen. Teoksessa Rissanen, Paavo – Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko (toim): Kuntoutus. Helsinki: Duodecim. 565 – 579.
- Korhonen, Satu – Julkunen, Ilse – Karjalainen, Pekka – Muuri, Anu – Seppänen-Järvelä, Riitta 2007: Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Raportteja 16/2007. Helsinki:Stakes.
- Korjausrakentamisen strategia 2007 – 2017. Linjauksia olemassa olevan rakennuskannan ylläpitoon ja korjaamiseen. Ympäristöministeriön raportteja 28/2007. Helsinki 2007: Ympäristöministeriö.<
<http://www.miljo.fi/download.asp?contentid=78089&lan=fi>> Luettu 29.10.09.
- Kujala, Päivi 2008: Vammaispalvelulain mukaisen asunnon muutostyöprosessin kuvaus Turun kaupungissa. Opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toimintaterapian ammatilliset erikoistumisopinnot.
- Kumpulainen, Aila 2008: Kuuden suurimman kaupungin vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja taloudelliset tukitoimet 2007. Vammaispalvelujen kuusikkotyöryhmän julkaisusarja. ISSN 1457-5078. Helsinki:Edita .4. http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_FILES/VPT2007.pdf . Luettu 30.10.2009
- Kylmäniemi, Mariann – Töytäri, Outi 2008: Vammaispalvelulain mukaiset apuvälinepalvelut. Selvitys apuvälinepalveluiden toteutumisesta Suomessa vuonna 2006. Työpapereita 22/ 2008. Helsinki:Stakes.
- Lampinen, Heidi 2009. Toimintaterapeutti. Vantaan kaupunki. Henkilökohtainen tiedonanto. 25.11.
- Lehtola, Sari 2002: Ikäihmisten asuinympäristö turvalliseksi. Hyvien käytäntöjen opas kaatumisten ehkäisyyn. Oppaita 50. Helsinki: Stakes.
- Lindh, Jari 2009: Kuntoutus verkostotyönä. Teoksessa Kinnunen – Autto: Tänään töissä. Sosiologisia näkökulmia työhön. 174-196.
- Muuri, Anu 2008: Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.
- Muutoslaboratorio 2009: Toimintakonseptin osallistava kehittäminen – uuden toimintaperiaatteen pitkäjänteistä rakentamista.
<<http://www.muutoslaboratorio.fi/content.php?document=135&togle=373> > Luettu 22.11.09
- Niiniö, Hannele 2009. Projektipäällikkö. Puheenvuoro. Vanhustyön tulevaisuus seminaari. Vantaa: Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen – hankkeen vuosiseminaari. 19.10.09
- Nurmi-Koikkalainen, Päivi 2009: Välttämätön apu elämisen mahdollistajana. Näkökulmia vaikeavammaisten henkilöiden asumiseen ja apuun. Avauksia 7/2009. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Oikeusministeriö 2009: Uusi asunto-osakeyhtiölaki selventäisi taloyhtiöiden sisäisiä pelisääntöjä. Tiedote 26.3.2009. < <http://www.om.fi/1236880954945> > Luettu 25.11.09
- Olsbo-Rusanen, Leena – Väänänen-Sainio, Rauni 2003: Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Suomen ympäristö 646. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.
- Paatero, Heidi – Lehmijoki, Pentti – Kivekäs, Jukka – Ståhl, Tomi 2008: Kuntoutusjärjestelmä. Teoksessa Rissanen, Paavo – Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko (toim): Kuntoutus. Helsinki: Duodecim. 31-50.
- Parviainen, Ilkka 2008: Vammaispalvelulain mukaiset asunnon muutostyöt kuntasektorilla. Opinnäytetyö. Helsinki: ammattikorkeakoulu Stadia. Rakennustekniikan koulutusohjelma.

- Piirainen, Keijo – Kallanranta, Tapani 2008: Kuntoutuspalvelut kuntoutumisen ja muutoksen tukena. Teoksessa Rissanen, Paavo – Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko(toim): Kuntoutus. Helsinki: Duodecim. 94 – 110.
- Pohjolainen, Timo – Malmivaara, Antti 2008: Kuntoutuksen vaikuttavuuden mittaaminen. Teoksessa Rissanen, Paavo – Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko(toim): Kuntoutus. Helsinki: Duodecim. 658 – 663.
- Raaska, Osmo 2009. Vammaispalvelun asiantuntija. Henkilökohtainen tiedonanto. Asunnonmuutostyöt Espoossa 2006 - 2009. Espoon kaupunki. 22.10.
- Rajavaara, Marketta 2007: Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimuksia 84. Kelan tutkimusosasto. ISSN 1238-5050.
- Rissanen Hanna (toim) 2009: Korjausrakentamisen painoarvo yhä vahvempi. Suuntaviivoihin ja työnjakoon kirkastusta laajalla yhteistyöllä. Pääkaupunkiseutu EXTRA. Kiinteistöposti nro 6, elokuu 2009. 4-6.
- Sipari, Salla 2008: Kuntouttava arki lapsen tueksi. Kasvatuksen ja kuntoutuksen rakentuminen asiantuntijoiden keskusteluissa. Jyväskylä: Studies in Education, Psychology and Social Research 342.
- Sipiläinen, Pirjo – Åkerblom, Satu – Koivu, Heli 2001: Esteettömyys asuntorakentamisessa. Suomen rakennusmääräyskokoelman osan G1 suunnitteluperiaatteiden toteutuminen. Suomen ympäristö 481. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki:Edita.
- Sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt. Hyväkäytäntö.fi. < www.thl.fi > Luettu 2.2.2009
- Sosiaaliportti.fi, 2009. Hyvän käytännön prosessi. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanta/prosessi/>. Luettu 2.2.2009
- Stark,Susan 2003: Home Modifications That Enable Occupational Performance. Teoksessa Letts, Lori – Rigby, Patty – Stewart, Debra: Using Environments to Enable Occupational Performance. SLACK Incorporated.USA.
- Suomen terveydenhuollon tulevaisuudet, 2004. Skenaariot ja strategiat palvelujärjestelmän turvaamiseksi. Esiselvitys. Tulevaisuusvaliokunta: Teknologian arviointeja 20. Eduskunta: Eduskunnan kanslian julkaisu 8/2004.
- Tenhunen, Kaija 2003: Asunnonmuutostyö prosessina. Oppimistehtävä. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Ympäristön suunnittelu ja kuntouttava vanhustyö jatko-opinnot.
- Toimiva arki kaikille. Espoon vammaispoliittinen ohjelma.. 4.5.2009. Luonnos. <<http://www.espoo.fi/binary.asp?path=1;28;11884;37771;38117;38118;107999&field=FileAttachment>> Luettu 15.10.09.
- Tuomela, Antti – Salonen, Anssi – Puhto, Jukka 2003: Verkottunut palveluorganisaatio. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 211. Espoo: TKK. <http://www.rta.tkk.fi/Julkaisut/pdf_raportit/Raportti%20211.pdf>
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Vaikeavammaisten henkilöiden asunnon muutostöiden toimintaohje 15.4.2004 alkaen . Vammaispalvelun toimintaohjeet. <<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11884;37771;37772;8683>> Luettu 15.10.2009
- Vilkkumaa, Ilpo 2008: Kuntoutus vaikuttavuuden pelikentällä. Teoksessa Mäkitalo, jorma – Turunen, Jari – Vilkkumaa, Ilpo (toim): Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve. 146 – 167.

Verma, Ira – Aalto, Leena – Anttila, Jesse – Aro, Päivi – Åkerblom, Satu 2006: Asunnonmuutostöiden kehittämis- ja seurantamalli. Teknillinen korkeakoulu. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja tekniikan ja rakentamisen instituutti SOTERA.

Vuorela, Raija 2007: Vammaispalvelun asunnon muutostyöprosessi Riihimäen kaupungissa. Opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toimintaterapian ammatilliset erikoistumisopinnot.

WHO – Stakes (suom.) ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Ohjeita ja luokituksia 2004:4.

Åkerblom, Satu 2002: Toimintakyvyn ongelmat asunnon muutostöiden suunnittelun lähtökohtana. Teoksessa: Lehtola, Sari 2002: Ikäihmisten asuinympäristö turvalliseksi. Hyvien käytäntöjen opas kaatumisten ehkäisyyn. Oppaita 50. Stakes. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino oy.



TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Espoon sosiaali- ja terveystoimen Hallintopalvelut/Tieto, laatu ja kehittäminen, myöntää tutkimusluvan Kaija Kekäläiselle 9.2.2009 päivätyn tutkimuslupa-anomuksen mukaisesti aiheesta

Asunnonmuutostöiden hyvä käytäntö Espoon kaupungissa - asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen kehittämishanke.

Edellytyksenä on, että tutkimuksen suorittaja/t ei/vät käytä saamiaan tietoja asiakkaan/potilaan tai hänen läheistensä vahingoksi eivätkä luovuta saamiaan henkilötietoja ulkopuolisille, vaan pitävät ne salassa.

Tutkimustulokset tulee esittää niin, ettei niistä voida tunnistaa yksittäistä henkilöä tai perhettä. Lisäksi on noudatettava henkilötietolaissa ja muualla lainsäädännössä olevia tutkimusrekistereitä koskevia säännöksiä.

Edellytämme, että tutkija/t luovuttaa/vat sosiaali- ja terveystoimen Hallintopalvelut/Tieto, laatu ja kehittäminen -ryhmän käyttöön maksutta lopullisen tutkimusraportin.

Espoossa 12.3.2009


Lea Kontinen
vs. kehittämispäälliköksi



PELKISTETTY ILMAISU

ALALUOKKA

YLÄLUOKKA

Asukas- ja asiakaslähtöisyys:

Asiakkaan tarve määrittää työtä

Erotettava mikä on vamman tai sairauden aiheuttama tarve tavanomaiseen verraten.

Asiakkaan läheisten ja avustajien tarpeet huomioitava myös

Asiakkaan ja hänen läheistensä yksilöllinen, erityinen tarve on asunnonmuutostöiden perustana

tarvelähtöisyys

Asiakkaan ymmärtäminen oleellisen tarpeen tiedostamiseksi

Asiakkaan ja läheisten kanssa työskentely yhteisen suunnitelman saavuttamiseksi

Asiakkaan ja läheisten esteiden tiedostaminen

Asiakkaan ja hänen läheistensä näkemyksiä ymmärretään ja heitä tuetaan tarvittaviin muutoksiin

yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta

Kumppanuus ja yhteisöllisyys:

Asiakkaalla voimavarojen mukaiset mahdollisuudet olla mukana

Asiakkaan voimavarojen huomioiminen

Toimintatavat eri toimijoiden välillä

Ulkopuolisten toimijoiden perehdyttäminen ja sitouttaminen kokonaisuuteen

Asiakkaat ja toimijat työskentelevät yhteisten sopimusten mukaan niihin perehtyen

Yhteistyön sujuminen

Suvaitsevaisuus ja tasa-arvo:

Muutostyöt mahdollistavat asiakkaan kotona asuminen myös iäkkäillä

Muutostöiden tekemiseen on eri keinoja niitä välttämättä tarvitseville

Myös iäkkäiden kotona asumista tuetaan eri tavoin toteutetuilla muutostöillä

Kaikille palvelua

Kustannusten oikeudenmukaisuus muita kohtaan

Kaupungin omat toimintaohjeet yli lain minimivaatimusten

Kaupungin linjaukset ovat oikeudenmukaisia ja tasa-arvoisia kuntalaisille

Palvelutason määrittely

PELKISTETTY ILMAISU

ALALUOKKA

YLÄLUOKKA

Luovuus ja innovatiivisuus:

uusien ideoiden tuottaminen verkostoitumalla moniammatillisesti ja myös yli kuntarajojen

Teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen perustellusti

Hyväksi todetuista arkisistakin ratkaisuista tiedottaminen myös muille toimijoille

Tiedot hyvistä ratkaisuista jaetaan ja niitä hyödynnetään

Moniammatillinen yhteistyö ja tiedotus

Tuloksellisuus ja vaikuttavuus :

Sujuva käytännön yhteistyö tuloksellista

Tietoa muutostöiden toteutumisesta tarvitaan

Tietoa asiakkaan saamasta hyödystä tarvitaan

Asiakkaan muutostöistä saamaa hyötyä seurataan systemaattisesti

Käytännön yhteistyö

Hyötyjen seuraaminen

Kestävä kehitys:

Järkevä materiaalien ja apuvälineiden kierrättäminen jatkumoksi

Kestävät ja nopeat ratkaisut myös asiakkaan etu

Esteettömien Espoon kruunun asuntojen siirtyminen muutoksia edelleen hyödyntävälle

Asiakkaalle tukea esteettömän asunnon arviointiin

Apuvälineitä ja materiaaleja kierrätetään systemaattisesti asiakkaan eduksi

Esteettömiä Espoon kruunun vuokra-asuntoja hyödynnetään systemaattisesti seuraavalle liikuntaesteiselle

Kierrätys systemaattiseksi

Uusien rakennushankkeiden esteettömyyteen vaikuttaminen

Suunnittelumääräyksiin ja yhdyskuntasuunnitteluun osallistuminen

Yhdyskuntasuunnitteluun ja uuden asutokannan rakennusohjeisiin ja normeihin vaikutetaan

Yhteiskunnallinen vaikuttaminen

PELKISTETTY ILMAISU

ALALUOKKA

YLÄLUOKKA

Kaikille palvelua:

vaikeavammaisuus selvitetään aluksi ennen suunnittelua

Asiakkaan toimintakyvyn haitta on yhtenä perusteena vaikeavammaisuudelle

Muut vaihtoehdot asunnonmuutostöiden toteutukseen

Välttämättä muutostöitä tarvitsevat iäkkäät saavat niitä sosiaalihuoltolain perusteella

Asiakkaiden tulokset selvitely vaatii erityistä osaamista

Iäkkäät voivat asua kotona mahdollisimman pitkään kaupungin linjausten mukaan.

Pienet asunnonmuutostyöt suoritetaan kaupungin päättämänä erillisen käytännön mukaan

Asiakkaan mahdollisuudet saada asunnonmuutostöitä vammaispalvelulain perusteella selvitetään ajoissa ennen suunnittelua

Iäkkäiden tarvitsijoiden kohdalla noudatetaan myös sosiaalihuoltolakia

Vaihtoehdot rahoitukseen selvillä ennen suunnittelua

Pienet asunnonmuutostyöt tehdään

Palvelutason määrittely:

Kaupungin linjausten tulee olla realistisia väestötasolla

Välttämättömät tarpeet, joihin muutostöillä on mahdollista saada apua, määritellään.

Välttämättömiin tarpeisiin mahdollisuus saada tukea

Linjausten realismus

Tarvelähtöisyys:

Asiakkaat pääsevät kotoa myös ulos kulkuväylille, liikennevälineisiin sekä lapsiasiakkaat leikkimään

Asiakkaiden turvallisuutta tuetaan ja tapaturmia vähennetään muutostöillä

Ratkaisujen yksilöllisyys

Välttämättömyys asiakkaan kotona ja myös lähiympäristössä määritetty yksilöllisesti arjessa

Asiakkaiden arkipäivän kulku

PELKISTETTY ILMAISU

Asiakkaan muu palvelutarve
selvitetään ennakoiden tulevaa
kuntoutuksen tavoitteet
pitkällä aikavälillä

**Yhteinen ymmärrys
asiakkaan tilanteesta:**

Ratkaisujen vaikuttavuuden
ennakointi

Asiakkaan remontin aikaisen
asumisen ennakointi

Suunnitelman konkreettisuus
asiakkaalle

**Asiakkaan voimavarojen
huomioiminen :**

Asiakkaalle konkreettiset ohjeet
selkeillä käsitteillä ja
sopimuksilla

Yhteistyön sujuminen:

Suunnittelutyö lähtee asiakkaan
yksilöllisen tarpeen
tunnistamisesta hänen
ympäristössään

Suunnittelussa mukana asiakkaan
kannalta tarvittavat toimijat

Urakoitsijoiden osaamisessa
näkyä ymmärrys
asunnonmuutostöistä

Suunnittelijan ja toteutuksen
yhteistyö

Yhteistyö ja tiedotus toteutuksen
aikana tulevissa muutoksissa

ALALUOKKA

Muutostyön suunnitelmaan
vaikuttavat asiakkaan muu
palvelusuunnitelma sekä
kuntoutuksen tavoitteet pitkällä
aikavälillä

Suunnitelman konkreettisuus
kaikista näkökulmista asiakkaalle

Muutostyöt suunnitellaan
yksilöllisesti monien toimijoiden
yhteistyönä asiakkaan kanssa

Osaavien urakoitsijoiden ja
suunnittelijan yhteistyö
toteutuksen aikana

YLÄLUOKKA

Palvelusuunnitelma ja
kuntoutuksen tavoitteet

Konkreettinen suunnitelma

Selkeä palveluohjaus

Moniasiantuntijuus
suunnitteluun

Suunnittelijan ja
toteutuksen yhteistyö

PELKISTETTY ILMAISU

ALALUOKKA

YLÄLUOKKA

Kierrätys systemaattiseksi:

Muutostöiden rekisteröinti

Tiedot muutoksista taloyhtiölle ja vuokra-asunnoista myös kaupungille

Hyvien ratkaisujen kirjaaminen

Muutostyöt rekisteröidään systemaattisesti asiakkaiden, taloyhtiöiden ja kaupungin käyttöön

Rekisterijärjestelmä

Käytännön yhteistyö:

Prosessin on oltava yhtenäinen alusta loppuun päätökseen asti

Yhtenäinen prosessi päätös mukana

Hyötyjen seuraaminen:

palaute muutostöiden onnistumisesta

asiakas ottaa muutostyöt käyttöön ja saa suunnitellun hyödyn

Lopputuloksena asiakas käyttää muutoksia arjessaan

Palaute asiakkaan arjesta

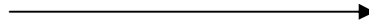
PELKISTETTY ILMAISU

ALALUOKKA

YLÄLUOKKA

Selkeä palveluohjaus:

Asiakkaalle voimavarojen mukaan vastuuta ja/tai toimintaterapeutti asiakkaan tukena yhteydenotoissa eri puolille



Asiakkaalle voimavarojen mukaan vastuuta/ tukea

Alustavan tarpeen voi todeta kuka vaan

Aloitteena yhteydenotto toimintaterapeuttiin tai sosiaalityöntekijään

Yhteydenotto toimintaterapeuttiin tai sosiaalityöntekijään voi tulla asiakkaalta, hänen läheisiltään tai avustavilta henkilöiltä

Ohjeet menettelytavoista

Yhtenäinen prosessi:

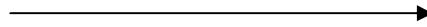
Kaikkien toimijoiden vastuu
Tiedon siirtäminen tärkeää

Jokaisella toimijalla on vastuu tiedonkulusta prosessin alusta loppuun

Yhteisvastuu tiedonkulusta

Moniasiantuntijuus suunnittelussa:

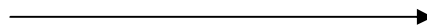
Asiakas ja toimintaterapeutti tekevät suunnitelman yhdessä muiden toimijoiden kanssa



Asiakkaan ja toimintaterapeutin vastuu moniasiantuntijuudesta

Konkreettinen suunnitelma:

Yhteys rakennusmestariin jo suunnitteluvaiheessa



Suunnittelun konkretisointi myös teknisesti

Suunnittelijan ja toteutuksen yhteistyö:

Toteutuksen aikana tapahtuvista muutoksista neuvottelu asiakkaan, toimintaterapeutin, urakoitsijan ja rakennusmestarin kanssa



Asiakkaan, toimintaterapeutin ja urakoitsijan vastuu toteutuksen aikaisista muutoksista

Yhteistyön sujuminen:

Taloyhtiöltä tarvitaan lupa muutostöihin, lisäksi info muutoksista ja yhteystiedoista välitettävä

Taloyhtiö on tärkeä kumppani eri vaiheissa

Taloyhtiön osallisuus

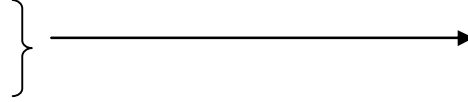
PELKISTETTY ILMAISU

ALALUOKKA

YLÄLUOKKA

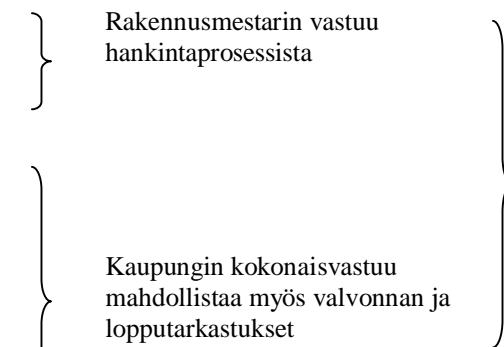
Yhtenäinen prosessi:

Sosiaalityöntekijän vastuu vpl:n
velvoittamana ja
toimintaterapeutin vastuu
prosessista



Sosiaalityöntekijän ja
toimintaterapeutin jaettu
vastuu prosessista

Urakoitsijoiden kilpailutus ja
valinta selkeämmäksi
hankintaprosessiksi
rakennusmestarin kautta

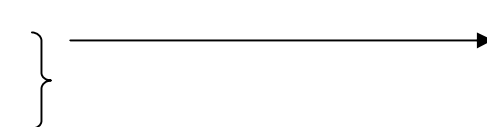


Tekninen kokonaisuus
rakennusmestarin johdolla

Tarvitaan kaupungin oma
asunnonmuutostyöyksikkö, jolla
olisi kokonaisvastuu
muutostöiden toteutuksesta

Lopputarkastukset ja
takuutarkastukset voidaan
huolehtia jos kaupunki on
virallisesti sopijaosapuolena

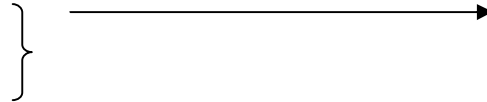
Toteutuksen aikataulu asiakkaan
tarpeen mukainen ja tarvittaessa
voidaan tehdä nopeita päätöksiä



Asiakkaan tarpeen
mukainen aikataulu

Palaute asiakkaan arjesta:

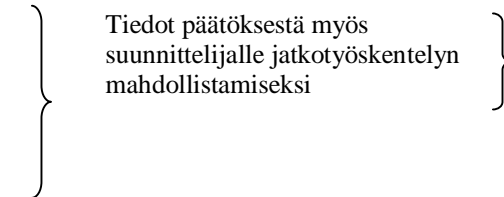
Asiakkaan jatkuva vastuu
palautteesta, jos ratkaisu
toimimaton



Asiakkaalta jatkuva palaute

Hyötyjen seuraaminen:

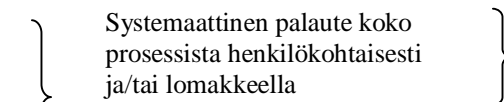
Tieto päätöksestä myös
suunnittelijalle seuranta varten



Tieto päätöksestä seuranta varten

Kielteisen päätöksen jälkeen
tarvitaan jatkotyöskentelyä

Palaute koko prosessista
tarvitaan



Palaute henkilökohtaisesti
ja/tai lomakkeella

Arviointi prosessin osallisten
toimesta työn valmistuttua

TIEDOTE 1.2.2009

ASUNNONMUUTOSTÖIDEN HYVÄN KÄYTÄNNÖN KEHITTÄMINEN

Kutsun Teidät asiantuntijaksi työryhmään, jonka tavoitteena on kehittää asunnonmuutostyökäytäntöä palvelun sujuvoitumiseksi ja asiakkaan osallisuuden näkymiseksi palvelun kaikissa vaiheissa. Työryhmän asiantuntijuus muodostuu monista ammattilaisista, asiakkaista ja omaisista.

Työryhmä kokoontuu 4 kertaa, 2 tuntia kerrallaan myöhemmin sovitun aikataulun mukaan. Kokoontumiset ovat Espoon kaupungin valtuustotalolla maaliskuun ja toukokuun välillä. Asioiden käsittely dokumentoidaan.

Työryhmään osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistumisesta ei makseta palkkiota tai kulukorvauksia. Työryhmätyöskentelyyn asiantuntijana osallistumisesta saa todistuksen halutessaan. Osallistumisen voi perua missä vaiheessa työskentelyä tahansa syytä ilmoittamatta.

Tutkimus liittyy Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen - hankkeeseen. Hankkeen tutkijat keräävät osallistuvilta ammattilaisilta taustatietoina nimi-, ikäryhmä-, koulutustausta- sekä työpaikkatiedot. Asiakkailta ja omaisilta näitä tietoja ei kerätä.

Työskentelyn toimintaterapeutina Espoon kaupungin terveystoimessa, lääkinnällisen kuntoutuksen yksikössä. Teen ylemmän ammattikorkeakoulun kuntoutusalan opintoihin liittyen opinnäytetyönä tämän kehittämistyön. Tutkimusraportissa asiat esitetään siten, ettei yksittäisen henkilön mielipidettä voi tunnistaa.

Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin tiedusteluihin tai kysymyksiin.

Työryhmän kokoontuminen: Espoon kaupungin Valtuustotalo, Espoonkatu 5

Aikataulu:	18.3.09	klo 9 - 11 (kokoomuksen ryhmähuone)
	7.4.09	klo 10 - 12 (SDP ryhmähuone)
	21.4.09	klo 10 - 12 (SDP ryhmähuone)
	18.5.09	klo 12 - 14 (kokoomuksen ryhmähuone)