

Outi Ajoviita
HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELU PORIN VALIDIA-
PALVELUSSA

Sosiaalialan koulutusohjelma
YLEMPI AMK
2014

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELU PORIN VALIDIA-PALVELUSSA

Ajoviita, Outi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
sosiaalialan koulutusohjelma
maaliskuu 2014
Ohjaaja: Kumpulainen, Pasi
Sivumäärä: 75

Asiasanat: henkilökohtainen apu, palveluasuminen, tuettu työnantajuus, vaikeavammaisuus

Henkilökohtainen apu on ollut vammaisten henkilöiden subjektiivisena oikeutena vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) annetun lain mukaisena palveluna 1.9.2009 lähtien. Ennen tämän lain voimaantuloa tukitoimen piiristä olivat poissa myös henkilöt, jotka eivät itse pystyneet toimimaan työnantajana. Vuoden 2009 syyskuussa voimaan tulleen lakiuudistuksen tarkoituksena oli mahdollistaa ja lisätä vaikeavammaisten päätösvaltaa omassa arjessa sekä osallistumista yhteiskuntaan, asiointiin, harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa. Vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus ja esteettömyys heidän osallistumisaan eri toimiin yhteiskunnassa on lisääntynyt henkilökohtaisen avun myötä.

Porin Validia-palvelut on tarjonnut asiakkailleen henkilökohtaisen avun palvelua heti lakiuudistuksen voimaan astumisesta alkaen. Aluksi asiakkaina oli Validia-talon asukkaita. Vuoden 2011 tammikuusta lähtien henkilökohtaisen avun asiakkaisiksi tuli Porin yhteistyöalueella kotona asuvia asiakkaita. Tämä muutos asiakkaisissa ja heille annettavissa palveluissa toi tarvetta kehittää henkilökohtaisen avun organisointia Porin Validia-palvelussa. Työn tarkoituksena oli mallintaa henkilökohtaisen avun palvelu Porin Validia-palvelussa.

Kehittämistehtäväni lähti liikkeelle mallintamalla olemassa oleva henkilökohtaisen avun palvelu Porin Validia-palvelussa. Aluksi oli tarkoituksena tehdä mallinnus vain Validia-talon ulkopuolisille asiakkaille annetusta henkilökohtaisesta avusta, mutta lopuksi työ kattoi koko henkilökohtaisen avun palvelun Porin Validia-palvelussa.

Aineiston keruu tapahtui havainnoimalla henkilökohtaisen avun palvelun toimivuutta ja haastattelemalla henkilökohtaisen avun asiakkaita ja henkilökuntaa. Haastattelut olivat hyvin avoimia, eikä kysymyksiä ollut ennakkoon mietitty. Tämä antoi haastattelijalle mahdollisuuden tehdä tarvittavia lisäkysymyksiä kesken haastattelun. Henkilökohtaisen avun palvelun kehittämistä hankaloitti ja pitkitti henkilökohtaisen avun päätösten määräaikaisuus. Osa päätöksistä umpeutui kesken vuoden, eikä varmuutta uusista päätöksistä asiakkaille Porin Validia-palvelun kautta ollut.

Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palvelun organisointi on selkeytynyt mallintamisen myötä. Asiakkailta on mahdollisuus valita, miten he haluavat heille henkilökohtaista apua järjestettävän. Henkilökohtaisen avun palvelu on tehty asiakkaille mahdollisimman henkilökohtaiseksi lain henkeä kunnioittaen. Sovitut vakio-käynnit asiakkaiden kanssa helpottavat palvelun organisointia.

PERSONAL ASSISTANCE SERVICES IN PORI VALIDIA SERVICES

Ajoviita, Outi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

March 2014

Supervisor: Kumpulainen, Pasi

Number of pages: 75

Keywords: personal assistance, sheltered accommodation, supported employer, severe disabled

According to law, personal assistance has been subjective right for disabled persons since 2009. Before the inception of this law, support actions didn't include disabled persons who couldn't act as employers themselves. The purpose of the law reformation was to make possible and increase the severe disabled persons decision making power in their every-day life as well as their participation concerning society in general, running errands, hobbies and free time. Equality and accessibility of severe disabled persons has increased along the right for personal assistance.

Pori Validia Services has offered personal assistance services as soon as the law reform became valid. At first the clients consisted only of Pori Validia-services own inhabitants. Since January 2011 the service expanded to cover disabled persons living at home in Pori area. This change in clients and services offered to them created a need to improve the organizing of the personal assistance services. The purpose of this thesis was to create a model of personal assistance services in Pori Validia Services.

At first it was meant to make a model only of the personal assistance services offered for clients living outside of Pori Validia Services. In the end the model covered the whole personal assistance services in Pori Validia Services.

Collecting the data took place by observing the personal assistance service in action and by interviewing the clients and the personnel. The interviews were very open and the questions were not set in advance. This gave the interviewer an opportunity to ask extra questions during the interview. Some of the personal assistance agreements expired during the year, which made development work more difficult.

After creating the service model the personal assistance services produced by Pori Validia Services have become more clear. Now clients have the opportunity to choose how they want the services to be organized for them. The services have made as individual as possible, to respect the spirit of the law reformation. Planned constant visits at or with clients make the organizing the services easier.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	LÄHTÖKOHDAT.....	7
2.1	Henkilökohtaisen avun alku maailmalla ja tuleminen Suomeen	10
2.2	Henkilökohtainen avun aloitus Porin Validia-palvelussa	12
2.3	Vammaispalvelut	14
2.4	Vaikeavammaisuuden arviointi	15
3	KEHITTÄMISASETELMA	16
3.1	Kehittämistehtävä	16
3.2	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus.....	17
3.2.1	Konstruktiivinen tutkimus	21
3.3	Kehittämistehtävän tutkimusmenetelmät.....	23
3.3.1	Havainnointi	24
3.3.2	Haastattelu	26
3.4	Kehittämistehtävän prosessin kuvaus	28
3.4.1	Aineiston kerääminen havainnoimalla ja keskustelemalla.....	28
3.4.2	Kehittämistehtävän analyysi, arviointi sekä korjaaminen	30
4	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN KUVAUS	32
4.1	Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen.....	33
4.2	Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu	35
4.3	Henkilökohtainen apu Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:ssä	37
4.4	Henkilökohtaisen avun kehitys Porin Validia-palvelussa.....	39
4.4.1	Lyhytaikainen avustaminen.....	40
4.4.2	Henkilökohtainen apu kodin ulkopuolelle.....	41
4.5	Henkilökohtaisen avun palvelun eteneminen Porin Validia-palvelussa	43
4.5.1	Henkilökohtaisen avun lähtötilanteen prosessikuvaus	43
4.5.2	Henkilökohtaisen avun toteutus kehittämistehtävän aloitusvaiheessa ...	44
4.5.3	Henkilökohtaisen avun kehitys.....	45
4.6	Asiakasnäkökulma	59
4.6.1	Vaikeavammainen asiakas.....	59
4.6.2	Kunta maksaja-asiakkaana	61
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOSTEN KUVAUS	62
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	67
6.1	Tulosten tarkastelu	67
6.2	Eettinen pohdinta	70
6.3	Nykytilanne ja tulevaisuuden näkymät	72
	LÄHTEET.....	76

1 JOHDANTO

Aloitin kehittämistyön kesäkuussa 2011. Kehittämistyöni tarkoituksena oli mallintaa vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelu Porin Validia-palvelussa. Porin Validia-palvelut on tuottanut Validia-talossa asuville asiakkaille henkilökohtaisen avun palvelua 1.9.2009 alkaen. Vuoden 2011 alusta palvelun asiakkaiksi alkoi tulla Porin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueella kotona asuvia asiakkaita. Kehittämistyöni piti aluksi käsittää vain asiakkaat, jotka eivät asu Validia-talossa. Elokuussa 2011 kävi kuitenkin selväksi, että mukaan kehittämiseen tulee ottaa myös Porin Validia-talossa asuvat asiakkaat ja työssä pitää mallintaa koko henkilökohtaisen avun palvelu Porin Validia-palvelussa.

Vuonna 2009 syyskuun ensimmäisenä päivänä astui uusi vammaisuuden perusteella myönnetty laki voimaan. Lain mukaan henkilökohtainen apu tuli vammaisille henkilöille subjektiiviseksi oikeudeksi. Samalla laki muuttui niin, että vammaisen ei tarvitse itse pystyä hoitamaan henkilökohtaisen avun tuomia lakisääteisiä työnantajan velvoitteita. Työnantajan velvoitteet voi hoitaa jokin muu taho. Työnantajuuden poistuttua vammaiselta henkilöltä hänelle jää työnjohtajuus. Porin Validia-palvelut on tarjonnut henkilökohtaisen avun palveluita vammaisille henkilöille kunnan ostopalveluna. Asiakkaita ovat olleet vammaiset, jotka eivät pysty tai halua hoitaa työnantajan tehtäviä.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on mahdollistaa ja lisätä vaikeavammaisten päätösvaltaa omassa arjessa sekä osallistumista yhteiskuntaan, asiointiin, harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa. Tarkoituksena on myös, että vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus ja esteettömyys heidän osallistuessaan eri toimiin yhteiskunnassa lisääntyy henkilökohtaisen avun myötä.

Palvelua kehittäessäni olen kokenut tärkeäksi saada palvelusta mahdollisimman henkilökohtainen niiltä osin kuin se on mahdollista asiakkaiden tarpeet ja resurssit huomioiden. Lisäksi tulee muistaa kunnioittaa lain henkeä. Asiakkaalla tulee olla mah-

dollisuus vaikuttaa siihen, milloin, mitä ja miten hän henkilökohtaista apua tarvitsee, sekä kuka häntä avustaa. Palvelun järjestämisen tulee olla mahdollisimman itseohjautuvaa, eli työntekijät tietävät hyvissä ajoin, minne ovat milloinkin menossa.

Kehittämistyöni lähti liikkeelle kuvaamalla olemassa oleva Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palvelu. Henkilökohtaisen avun palaverieja pidettiin Validia-talon asukkaille ja henkilökohtaista apua tekevälle henkilökunnalle yhdessä kaksi kertaa vuodessa keväisin ja syksyisin. Palaverieissa kerrottiin asiakkaille myös kehittämistehtävästä ja siitä, että yhdessä ja yksistään käytyjä keskusteluja tullaan käyttämään hyödyksi henkilökohtaisen avun palvelua kehitettäessä. Lisäksi työntekijöille oli vielä erikseen palaverit joka toinen kuukausi. Palaverien tarkoituksena oli saada selville, miten palvelu oli lähtenyt liikkeelle ja minkälaisia kokemuksia asukkailla ja työntekijöillä palvelusta oli tullut. Yhteiset palaverit lopuivat syksyllä 2011, sillä henkilökohtaisen avun palvelun kannalta näistä ryhmäkeskusteluista ei juurikaan tullut sellaista tietoa, jota olisi voitu käyttää henkilökohtaisen avun palvelun kehittämisessä hyödyksi. Yksittäiset keskustelut asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa antoivat enemmän tietoa.

Aineistoa kehittämistehtävään keräsin havainnoimalla henkilökohtaisen avun toimivuutta ja haastatteleamalla asiakkaita ja työntekijöitä yksin ja yhdessä. Kunta-asiakkaiden ajatuksia henkilökohtaisen avun järjestämisestä ostopalveluna olen saanut puhelinkeskustelujen yhteydessä, samalla kun olemme olleet yhteydessä asiakkaiden kanssa heidän asioistaan.

Kehittämistehtävän aikana tapahtui monenlaisia muutoksia asiakkaiden tarpeista ja henkilökuntarakenteesta johtuen. Ostopalvelupäätösten kanssa oli omat haasteensa. Nämä päätökset määrittivät sitä, kuinka monta asiakasta henkilökohtaisen avun piirissä Porin Validia-palvelussa oli ja vaikuttivat paljon siihen, miten henkilökohtaisen avun palvelua tulisi järjestää ja kehittää. Lopputuloksena oli kuitenkin henkilökohtaisen avun organisoiminnin mallinnus Porin Validia-palvelussa.

2 LÄHTÖKOHDAT

Kehittämistehtävä kohdistui Invalidiliiton Asumispalvelut Oy Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palveluun. Työskentelen Porin Validia-palvelussa henkilökohtaisen avun ja määräaikaisen asumisen palveluvastaavana. Näiden töiden lisäksi teen myös sosiaaliohjaajan tehtäviä. Porin Validia-palvelut toimii Porin Validia-talossa. Porin Validia-palvelut tuottaa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) annetun lain mukaista palvelua asiakkailleen. Jatkossa kyseisestä laista puhuttaessa käytän nimitystä vammaispalvelulaki. Porin Validia-palvelun järjestämät palvelut ovat palveluasuminen, päivätoiminta ja henkilökohtainen apu. Lisäksi järjestetään omaishoidon lomitusta kahdessa määräaikaisen asumisen asunnossa. Henkilökohtaisen avun asiakkaita asuu Validia-talossa sekä omissa asunnoissa Porin yhteistoiminta-alueella. Porin Validia-palvelun henkilökohtaista apua ovat toteuttamassa henkilökohtaisen avun työntekijät sekä Validia-talossa työskentelevät työntekijät.

Vammaispalvelulakiin 1.9.2009 tulleen muutoksen myötä henkilökohtainen apu tuli vaikeavammaisille henkilöille subjektiiviseksi oikeudeksi. Kunnilla on erityinen järjestämisvelvollisuus. Erityiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluviin palveluihin ja tukitoimiin myöntämiskriteerit täyttävällä henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua. Kunnan on varattava subjektiivisiin oikeuksiin täysimääräisesti tarvetta vastaavat määrärahat. Päätöksenteossa ei voi vedota siihen, ettei subjektiivisiin oikeuksiin ole varattu riittävästi määrärahoja. Mikäli määrärahat loppuvat kesken talousarviovuoden, on talousarviota muutettava. (Vammaispalvelun käsikirja 2013.)

Henkilökohtaista apua voidaan järjestää vaikeavammaisille henkilöille heidän kotonaan niissä välttämättömissä toimissa, joita he eivät itse kykene tekemään mutta jotka he tekisivät, jos heillä ei olisi vamman tuomaa rajoitetta. Kotona tapahtuvaan avustamiseen ei ole laissa määritelty mitään vähimmäismäärää. Tällöin henkilökohtaisella avulla voidaan tarjota vaikeavammaiselle palveluasuminen kotiin. (Räty 2010, 234.)

Vammaisen asuessa kotona tai asumispalveluita tarjoavassa yksikössä on laissa annettu kodin ulkopuoliseen toimintaan eli vapaa-ajalle ja asiointiin vähimmäismääräk-

si 1.1.2011 alkaen 30 tuntia kuukaudessa. Lain tultua voimaan 1.9.2009 oli tuntimäärä 10 tuntia kuukaudessa 31.12.2010 asti. Tämä oli niin sanottu siirtymävaihe, jolloin kunnat pystyivät ottamaan henkilökohtaisen avun kustannukset huomioon myös kunnan taloutta suunniteltaessa. (Räty 2010, 238.)

Lakiuudistuksella oli suuri merkitys sellaisille henkilöille, joiden selviytyminen ja osallistuminen kodin ulkopuoliseen toimintaan olivat ennen olleet määrärahasidonnaisten tukitoimien varassa. Tukitoimen piiristä olivat poissa myös henkilöt, jotka eivät itse pystyneet toiminaan työnantajana. Lakiuudistuksen tarkoituksena oli mahdollistaa ja lisätä vaikeavammaisten päätösvaltaa omassa arjessa sekä osallistumista yhteiskuntaan, asiointiin, harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa. Tämä lisää vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja esteettömyyttä heidän osallistuessaan eri toimiin yhteiskunnassa. (Räty 2010, 231 – 232.)

Vammaispalvelun lakiuudistus antaa vaikeavammaiselle henkilölle mahdollisuuden käyttää henkilökohtaista apua, vaikka ei itse pystyisi toimimaan työnantajana. Järjestämistapaa päätettäessä on kunnan kuultava vammaisen henkilön oma käsitys ja mielipide palvelun järjestämistavasta. (Räty 2010, 243 – 244.) Vanhan lain aikana tämä ei ollut mahdollista. Silloin laki edellytti, että vaikeavammaisen on pystyttävä itse toimimaan työnantajana ja huolehtimaan työnantajan velvoitteista.

Henkilökohtainen apu voidaan järjestää ostopalveluna, jolloin kunta ostaa avustajapalvelun joko julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Lisäksi on mahdollista, että kunta myöntää asiakkaalle palvelusetelin henkilökohtaisen avun palvelun hankkimiseksi parhaaksi näkemältään yritykseltä, jolla on kunnan kanssa sopimus palvelusetelilaskutuksesta. (Räty 2010, 244 – 245.) Kunnan on lisäksi mahdollista järjestää henkilökohtaista apua itse osana omaa toimintaansa tai yhteistyössä muiden kuntien tai kuntayhtymien kanssa (Vammaispalvelun käsikirja).

Laki sanoo selvästi, että asiakas määrittelee avun. Asiakkaan itsemääräämisoikeus tulee varmistaa ja sitä tulee tarvittaessa tukea myös silloin, kun henkilökohtaista apua tarjotaan kunnan omana palveluna tai ostopalveluna. Erityisesti on otettava huomioon vammaispalvelulain 8 c §:n sisältö. Siinä säädetään, että henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan. Henki-

lökohtainen apu on asiakkaan oman näkemyksen mukaista auttamista niissä tehtävissä ja toimissa, joita asiakas haluaa toteutettavan. (Vammaispalvelujen käsikirja.) Validia-palvelun henkilökohtaisen avun asiakas asuu palvelutalossa. Asiakas saa palveluasumisen palvelut kunnan oman kotihoitopalvelun kautta. Asiakassuhteen alkaessa asiakas sai Validia-palvelun kautta avun kodin ulkopuoliseen toimintaan sekä avustamisen kotona ruuanlaitossa. Asiakkaan tarpeita oli kuitenkin myös kotona tapahtuva peseytyminen. Porin vammaispalvelusta tehtiin selvitys palveluasumisen resursseista ja mahdollisuuksista saada asiakkaalle peseytymisen palvelut kaksi kertaa viikossa. Tätä ei ollut mahdollista toteuttaa palveluasumisen puolelta. Kunnan vammaispalvelu teki uuden päätöksen henkilökohtaisesta avusta, johon sisällytettiin myös kerran viikossa tapahtuva peseytymisessä avustaminen.

Lisäksi on huomioitava pykälä 8 d §, jonka mukaan henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan (Vammaispalvelun käsikirja). Validia-talossa asuvien asiakkaiden eri kotikuntien tekemissä vammaispalvelulain mukaisissa päätöksissä on suuria eroja. Ero on myönnettävien tuntien määrässä. Laki määrittelee henkilökohtaisen avun tuntimääräksi vapaa-ajalle vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jos vähempi tuntimäärä ei riitä. Vammaispalveluhakemuksia asiakkaiden kanssa tehdessäni keskustelemme asiakkaan tarpeesta ja siitä, miten monta tuntia kuukaudessa hän ajattelee tulevansa henkilökohtaista apua käyttämään. Läheskään kaikki asiakkaat Validia-talossa eivät halua hakea kaikkia 30 tuntia. Heidän kohdallaan on helppo saada asiakkaan toivoma tuntimäärä myönnetyksi. Asiakkaalle jää vielä mahdollisuus hakea lisää henkilökohtaisen avun tunteja, jos avun tarve hänellä lisääntyy. Validia-talossa asuvilla asiakkailla on hyvin yksilölliset tarpeet vapaa-ajalla. Toiset asiakkaat käyvät erilaisissa harrasteryhmissä tai ovat mukana järjestötoiminnassa. Näiden asiakkaiden henkilökohtaisen avun tuntimäärät kuukaudessa voivat ylittää laissa annetun vähimmäismäärän. Näiden asiakkaiden vammaispalvelupäätökset henkilökohtaisesta avusta voivat olla hyvin eriarvoiset. Toinen asiakas voi saada henkilökohtaista apua 40 tuntia kuukaudessa vapaa-ajalle ja lisäksi 60 tuntia vuodessa pitkiin matkoihin. Näin asiakas pääsee osallistumaan myös muualla tapahtuvaan järjestötoimintaan kuin vain Porin alueella. Toinen asiakas saa lain edellyttämän 30 tuntia kuukaudessa. Asiakas on aktiivinen

käsitöiden harrastaja, mutta näistä 30 tunnista kuukaudessa hänen tulee saada tunnit riittämään kahteen harrastukseen viikossa ja vielä päästä hoitamaan muut asioinnit, sillä hänen kotikuntansa ei ole myöntänyt hänelle harrastuksiin lisätunteja.

Asiakasmaksulain 4§ mukaan henkilökohtainen apu on saajalleen maksutonta. Henkilökohtainen apu voi sisältää myös kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluja. Mikäli henkilökohtaista apua järjestetään palvelusuunnitelman ja tehdyn yksilöhuollon päätöksen perusteella osin kotihoidon palvelujen avulla, nämä palvelut ovat maksuttomia saajalleen osana henkilökohtaista apua. (Vammaispalvelujen käsikirja). Palvelu sinänsä on asiakkaalle maksutonta. Asiakas huolehtii niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat esimerkiksi hänen harrastuksistaan, kuten teatteriliput, ym. Asiakkaan ei tule myöskään maksaa henkilökohtaisen avustajan kuluja, ruokaa, teatterilippua tms. Henkilökohtaisen avustajan tulee maksaa itse ruokailunsa. Yleensä avustajat pääsevät yleisötapahtumiin vammaisen kanssa ilmaiseksi, mutta jos näin ei ole, kustannusten maksaminen kuuluu avustamisen kannalta välttämättömien kulujen osalta asiakkaan kotikunnalle.

2.1 Henkilökohtaisen avun alku maailmalla ja tuleminen Suomeen

Henkilökohtaista apua tarkasteltaessa pitää mennä ajassa taaksepäin aina toiseen maailmansotaan asti, jotta voidaan saada selville, miten asiat saivat alkunsa. Vammaisia hoivattiin ja autettiin hyväntekeväisyyden sekä säälin motiiveista vielä ennen toista maailmansotaa. Toisen maailmansodan jälkeen maailma oli täynnä nuoria vammautuneita sotilaita, jotka olivat taistelleet omien isänmaittensa puolesta. Nämä nuoret miehet haluttiin palauttaa yhteiskuntaan. Heitä tarvittiin jälleenrakennustyössä. Nuoria vammautuneita sotilaita alettiin kuntouttaa ja kouluttaa. Ongelmaksi jäi kuntoutusideologian kapea-alaisuus, lääketieteen painotus ja vahva asiantuntijavalta. Vammaisilla ei ollut paljon vaikutusvaltaa omissa asioissaan. Kuitenkin sodan jälkeen syntyneiden vammaisten koulutustaso alkoi nousta. Pieni osa heistä pääsi yliopistoon ja korkeakouluihin, yksittäisten ihmisten tai vammaisten omien vanhempien sitkeällä työllä. (Könkkölä 2006, 18 -19.)

Lääketiede oli kehittynyt. Uusia apuvälineitä kehitettiin: sähköpyörätuolit tulivat käyttöön ja fysioterapian merkitys myös siviilivammaisten hoidossa oivallettiin. Kaiken kaikkiaan oli vallalla optimismi. Kun vammaisia kuntoutetaan oikein ja riittävästi, he pärjäävät, jos vain jaksavat yrittää. (Könkkölä 2006, 19.)

Sodanjälkeinen sukupolvi halusi päästä monella tavalla eroon menneisyydestä. Tämä heijastui myös vammaisten ihmisten elämään. Vammaisjärjestöt eri puolilla maailmaa elivät paljolti menneisyydessä. Niitä pyörittivät ei-vammaiset tai lievästi vammaiset. Vammaisjärjestöjen rooli oli pitkälti holhoava ja vedottiin paljon hyväntekeväisyyteen ja sääliin. Järjestöille myös kehittyi tuolloin merkittävä palvelujen tuottajan rooli. Ongelmana oli se, että kuka edusti vammaisten ihmisten omaa ääntä. (Könkkölä 2006, 19.)

Kalle Könkkölä kävi Suomesta 1970-luvun puolivälissä tutustumassa Yhdysvalloissa vammaisliikkeeseen ja yliopisto-opiskeluun. Vierailu vaikutti häneen suuresti. Matkalla hän tapasi paljon hyvällä vahvalla itsetunnolla varustettuja vaikeavammaisia, jotka asuivat laitosten ulkopuolella kuten kuka tahansa opiskelija. Vammaisilla oli siellä oma itsenäisen elämän keskus, josta he saivat apua ja tukea. Keskuksen toimintaan kuului mm. työpaikkojen etsiminen vammaisille, apuvälineiden korjaus, kuulo- ja näkövammaisten kommunikaatiomahdollisuuksien parantaminen, esteettömien asuntojen etsiminen, henkilökohtaisten avustajien välittäminen sekä vammaisten auttaminen oman elämän järjestämisessä. Tärkein tehtävä oli auttaa vammaisia luomaan omasta elämästään toimiva kokonaisuus. Tämä kaikki oli keskuksessa vammaisten ihmisten omassa hallinnassa. Johtokunnan jäsenet ja lähes kaikki työntekijät olivat itse vammaisia. (Könkkölä 2006, 19 - 20.)

Yhdysvaltain Kaliforniassa 1960-luvulla kolme vaikeavammaista yliopisto-opiskelijaa halusi miettiä elämänsä toisenlaista asumismuotoa kuin sairaalassa asuminen. Tuohon aikaan ei muita vaihtoehtoja ollut tarjolla. Opiskelijat tyyppäntyivät sairaalassa asumiseen ja alkoivat miettiä toisenlaista vaihtoehtoa, elämää muiden opiskelijoiden keskuudessa. Kun ajatus siitä, kuinka elää laitoksen ulkopuolella, oli syntynyt, he onnistuivat vakuuttamaan rahoittajat ja saivat peruspäätöksen omien avustajien palkkaamiseen. Tämä oli halvempi vaihtoehto kuin sairaalassa asuminen.

Kolme miestä onnistui saamaan ympärilleen kasvavan joukon ihmisiä, jotka lähtivät viemään vammaisten asioita eteenpäin. (Könkkölä 2006, 18.)

2.2 Henkilökohtainen avun aloitus Porin Validia-palvelussa

Kun uusi laki astui voimaan 1.9.2009 ja vammaiset saivat mahdollisuuden siirtää työnantajan velvoitteiden hoitamisen jollekin muulle taholle, alkoi Porin Validia-palvelut tuottaa Validia-talossa asuville asukkaille henkilökohtaisen avun palvelua asiointiin ja vapaa-ajalle.

Asiakkuuksia oli aluksi vähän, koska palvelu oli asiakkaille vierasta eikä heillä ollut tietoa, miten sitä tulisi käyttää. Varsinkin asiakkaat, joilla ei aiemmin ollut ollut kunnan myöntämää harkinnanvaraista henkilökohtaisen avun tukitoimea, olivat aluksi varovaisia palvelun suhteen. Ennen henkilökohtaisen avun tuloa subjektiiviseksi oikeudeksi olivat asukkaat käyneet asioilla joko sukulaisten tai ystävien kanssa. Porin Validia-talon henkilökunta saattoi harkitusti lähteä asukkaiden kanssa asioille. Asiakkaalla tuli olla välttämätön tarve päästä hoitamaan asioita esimerkiksi vaateostoksille. Välillä saatettiin Validia-talosta järjestää asiakkaille mahdollisuus lähteä yhdessä esimerkiksi vaikka silakkamarkkinoille. Silloin yleensä oli useampi asiakas mukana. Toimintaan vaikutti useamman asiakkaan halu samaan paikkaan eikä niinkään yksittäisen ihmisen halu lähteä harrastuksiin tai hoitamaan omia asioitaan.

Toimintaa aloitettaessa syyskuussa 2009 Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun asiakkaita oli neljä ja vuoden 2009 lopussa heitä oli jo kahdeksan. Asiakkaat olivat Validia-talon asukkaita. Validia-palvelun henkilökunnasta kuusi työntekijää ilmoitti haluavansa tehdä myös henkilökohtaista apua Validia-talon asiakkaille. Näille työntekijöille laadittiin työvuoroihin oma henkilökohtaisen avun työvuoro. Työaika tässä vuorossa oli kello 10:00 – 18:00 (D-vuoro). Työvuoroja ei saatu suunniteltua joka viikonpäivälle. Tämän vuoksi asukkaiden kanssa sovittiin säännölliset ajat henkilökohtaisen avun käynneille. Lisäksi heillä oli mahdollisuus käydä sopimassa lisäaikoja oman tarpeensa mukaan. Tällaisia olivat esimerkiksi elokuvissa käynti tai jääkiekkopeli. Näihin käynnteihin ei voinut säännöllisiä aikoja sopia. Asuk-

kaalla oli myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuka häntä avustaa. Tämä loi palvelun organisoinnille oman haasteensa.

Kaikki Validia-talossa asuvat vammaiset eivät olleet heti kiinnostuneita hakemaan itselleen henkilökohtaisen avun palvelua kotikuntansa vammaispalvelun kautta. Keskustelin Validia-talossa asuvien asiakkaiden kanssa henkilökohtaisen avun palvelun mahdollisuudesta, kun heille tuli tarve päästä hoitamaan asioita kodin ulkopuolelle, jos heillä ei palvelua ollut vielä haettuna. Asiaa käsiteltäessä kävin heidän kanssaan lävitse kaikki lain mukaan mahdolliset henkilökohtaisen avun järjestämistavat. Näistä heidän oli mahdollista valita se, jonka he kokivat itselleen parhaimmaksi. Lain ensisijaisena tarkoituksena on kuitenkin, että asiakas toimisi itse työnantajana. Hakeumuksia tehtäessä kävi kuitenkin ilmi, ettei monikaan Validia-talon asiakas halua alkaa opetella työnantajana olemista, vaikka heillä olisi ollut kaikki edellytykset asian oppimiseen. Asiakkaat kokivat asian liian työlääksi. Useimmat asiakkaat valitsivat ostopalveluna tuotetun henkilökohtaisen avun. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta ei Porin alueella ole.

Porin alueella ei ollut kehittämistyötä aloitettaessa palveluiden tuottajia, jotka antaisivat henkilökohtaista apua asiakkailleen kodin ulkopuoliseen toimintaan. Porin kaupungin omat palvelut tai yksityiset palvelun tuottajat tarjoavat palveluja lähinnä kotiin, eli siivousta, kaupassa käyntiä tai muuta vastaavaa. Varsinainen asiakkaan kanssa kodin ulkopuolella toimiminen on heidän palvelujensa ulkopuolella. Kauppapalvelu hoituu asiakkaan kirjoittaman kauppalistan turvin. Asiakas ei itse pääse tällöin mukaan kauppa-asioille. Porin Validia-palvelun asiakkailla voi olla palveluasumispäätös. Palveluasumisen asiakkaalle tuottaa joku muu palvelun tuottaja kuin Porin Validia-palvelut, ja sen lisäksi henkilökohtaisen avun päätös Porin Validia-palvelun kautta kodin ulkopuoliseen toimintaan. Validia-palvelun henkilökohtaisen avun myötä asiakas voi osallistua myös kauppa-asiointiin ja käydä itse tekemässä valintoja kauppatavaroiden suhteen.

Jos vammaisen ei ole itse pystynyt työnantajan velvoitteista suoriutumaan, häntä on voinut avustaa omaisen, tilitoimisto tai kunnan omat työntekijät, esimerkiksi vammaispalvelun toimistosihteerit. Kaikki vaikeavammaisets eivät välttämättä halua alkaa työnantajiksi, vaikka heillä olisi edellytykset opetella suoriutumaan tehtävästä. Moni

vaikeavammainen tarvitsee apua kotona ja kodin ulkopuolella toimimiseen, mutta he kokevat vammaisuuden kanssa elämisen työlääksi eivätkä siksi halua työnantajan velvoitteita hoitaakseen. Porin Validia-palvelut tarjoaa tähän tarkoitukseen palveluitaan Invalidiliiton Asumispalvelut oy:n henkilökohtaisen avun tuotteen mukaisesti. Kehittämistehtävässäni tarkoituksena oli saada mallinnettua vammaispalvelulain mukainen henkilökohtaisen avun toiminta Porin Validia-palvelussa.

2.3 Vammaispalvelut

Vammaispalvelulain ja vammaispolitiikan yleisenä tavoitteena on vammaisen henkilön oikeus yhdenvertaiseen elämään muiden henkilöiden kanssa. Lähtökohtana on, että vammaisen henkilö olisi ja toimisi tasavertaisena samoissa elinympäristöissä kuin muutkin kansalaiset. Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien avulla pyritään saamaan vammaisten ihmisten elämä vastaamaan heidän tarpeitaan. (Räty 2010, 26.)

Vammaisten henkilöiden palvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan. Jos sosiaalihuoltolain tai muun lain mukaiset palvelut eivät ole riittävät tai sopivia, palvelut järjestetään vammaispalvelulain ja -asetuksen mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013.) Vammaispalvelut voidaan jakaa kunnan järjestämisvastuun perusteella erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaksi ja määräaikaissidonnaisiin vammaispalveluihin (Räty 2010, 27). Kunnan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat ne subjektiiviset oikeudet, joita ei voida määrärahojen puutteen vuoksi vammaiselta henkilöltä evätä. Määrärahasidonnaiset palvelut ovat niitä palveluita, joihin kunnan tulee varata rahaa budjettia tehtäessä siinä määrin kuin tarve kunnassa esiintyy. Jos määrärahoja ei tukitoimen myöntämiseksi ole, ei kunnalla ole järjestämisvelvollisuutta. Palvelusuunnitelma on kunnan ja asiakkaan yhdessä laatima suunnitelma asiakkaan tarpeista ja toiveista miten hän toivoo palvelujensa järjestyvän. Palvelusuunnitelmasta käy ilmi palvelut, jotka ovat subjektiivisia oikeuksia ja jotka voidaan katsoa määrärahasidonnaisiksi tukitoimiksi.

Vammaispalveluissa on säädetty rajauksia siten, että osa palveluista on säädetty kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Tällöin vammaisella henkilöllä on

ehdoton ”subjektiivinen oikeus” saada palveluja. Kunnan on varattava subjektiivisten oikeuksien piiriin kuuluviin palveluihin ja tukitoimiin täysimääräisesti tarvetta vastaavat määrärahat. Vammaispalveluissa erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvia palveluita ovat kuljetuspalvelut, palvelu-asuminen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu, asunnon muutostyöt ja asuntoon kuluvat välineet ja laitteet. Vaikeavammaisten päivätoiminta on 1.1.2007 tullut uutena palvelumuotona vammaispalvelulakiin. (Räty 2010, 27.)

2.4 Vaikeavammaisuuden arviointi

Yhdistyneet Kansakunnat (YK) on hyväksynyt vuoden 2006 lopussa vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksia koskevan yleissopimuksen. Nykyään vammaiskysymystä pidetään nimenomaan ihmisoikeuskysymyksenä. Keskeisin ajatus yleissopimuksessa on taata vammaisille henkilöille yhdenvertaisuus ja kieltää kaikkinaisen syrjintä. Vammaisuuden nähdään yleensä liittyvän johonkin toimintaan tai tekkoon, jonka toteuttamiseen henkilö ei kykene vammasta tai sairaudesta johtuvasta syystä tietyissä olosuhteissa. (Nurmi-Koikkalainen 2009, 9.)

Vaikeavammaisuuden määrittely voi perustua yksin lääkärin tai terveydenhuoltohenkilöstön arviointiin. Arviointi painottuu lähinnä toiminnallisten rajoitusten selvittämiseen ja kuvaamiseen sekä toisaalta vammaispalvelulain edellyttämän pysyvyyden arviointiin. (Räty 2010, 35.)

Terveydenhuollon arvioinnissa voidaan ottaa huomioon selvitys sairaudesta tai vammasta sekä mahdollisimman tarkka kuvaus sairauden tai vamman aiheuttamasta toiminnallisesta rajoitteesta, joka vaikeuttaa henkilön selviytymistä jokapäiväiseen elämään liittyvissä toiminnoissa. Lisäksi voidaan tehdä arvio henkilön selviytymisestä laitoshuollon ulkopuolella, kuvaus toiminnallisten esteiden pysyvyydestä ja ennuste sairauden etenemisestä tai vamman kestosta. (Räty 2010, 36.)

Sosiaalihuollon viranomaisten arvioinnissa huomioon voidaan ottaa vammaisen henkilön fyysinen ympäristö (asunto, asuinympäristö, etäisyydet liikennevälineisiin ja muihin palveluihin jne.), perhetilanne tarvittaessa (avuntarpeen turvaaminen perheen

sisäisin toimin, perheen jäsenten vaikutus vammaisen tavanomaisiin elämäntoimintoihin esimerkiksi lasten huoltovelvollisuuden osalta, perheenjäsenten sairaudet jne.), vammaisen henkilön suoriutuminen tavanomaisesta elämästä, muut yksilölliset tekijät, jotka vaikuttavat henkilön suoriutumiseen jokapäiväisestä elämästä. Taloudellisen tuen osalta voidaan ottaa huomioon kustannusten kohtuullisuus, tarpeellisuus ja realismi. Lisäksi huomioidaan laitoshuollon ulkopuolella selviytyminen sekä se, miten palveluilla ja tukitoimilla voidaan edistää lain tarkoituksen toteutumista. (Räty 2010, 36 – 37.)

Hakijan oma näkemys ja kokemus sairaudesta tai vammasta tulee ottaa huomioon niin terveydenhuollon kuin sosiaalihuollonkin henkilöstön tekemässä arvioinnissa. Sosiaalitoimen arviointirooli painottuu olosuhdeselvityksiin ja siihen, miten määritellään ”kohtuullisuus”, ”erityisyys” tai ”runsas”. (Räty 2010, 37.)

Vammaispalvelulaissa ei rajata mitään vammaisryhmää lain soveltamisen ulkopuolelle. Vammaisen henkilön kohdalla ei ole lähtökohtaisesti merkitystä, minkä ikäinen hakija on. Vammaisen itsemääräämisoikeus ja kyky päättää omista asioistaan on nostettu henkilökohtaisessa avussa palvelun yhdeksi myöntämisedellytykseksi. Vammaisuutta tai vaikeavammaisuutta arvioidaan suhteessa henkilön olosuhteisiin ja elinympäristöön sekä haettavaan tukitoimeen tai palveluun. Vammaisuuden määrittely tulee tapahtua aina yksilöllisesti. Näin kunta ei voi määrittellä yleisohjeillaan, ketä yleisesti on pidettävä vammaisena tai vaikeavammaisena henkilönä. (Räty 2010, 37.)

3 KEHITTÄMISASETELMA

3.1 Kehittämistehtävä

Vammaispalvelulakiin tulleen lakiuudistuksen jälkeen syyskuussa 2009 Porin Validia-palvelut laajensi palvelujaan myös henkilökohtaiseen apuun. Ajatuksena oli tarjota palvelua Validia-talon asiakkaille. Palvelun piirissä alkoi olla asiakkaita määrällisesti niin paljon, että henkilökohtaisen avun organisointi vaati päivittäin oman aikansa. Asiakkaiden tuli saada henkilökohtaista apua tarvitsemanaan ajankohtana. Li-

säksi vuoden 2011 alusta mukaan palvelun piiriin tuli Porin sosiaali- ja terveystalouden yhteistoiminta-alueella asuvia asiakkaita. Tämä loi tarpeen alkaa kehittää Porin Validia-palvelun tapaa tuottaa henkilökohtaista apua asiakkailleen Porin Validia-talossa ja muualla Porin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueella.

Tarkoitukseni kehittämistehtävässä oli saada henkilökohtaisen avun palvelu mallinnettua Porin Validia-palvelun palveluksi. Samoihin aikoihin Invalidiliiton Asu- ja palvelut Oy lähti tuotteistamaan Validia-palvelun henkilökohtaista apua. Kaikkien Validia-yksikköjen tulee tuottaa henkilökohtaisen avun palvelu tuotteistuksen mukaisena palveluna.

Tavoitteenani oli saada kehitettyä palvelu, joka pystyy ottamaan erilaisten asiakkaiden tarpeet huomioon, tukea asiakkaita heidän osallistumisessaan oman elämänsä toteuttamiseen lain hengen mukaisesti sekä luoda organisoinniltaan mahdollisimman itseohjautuva toiminta.

3.2 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus

Kehittämistehtäväni on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Toimimissani henkilökohtaisen avun Porin Validia-palvelussa minulla on ollut tilaisuus päästä tarkastelemaan palvelua useammasta eri suunnasta. Palvelua toteuttaessani olen saanut tiedon heti, kun jokin asia toimii tai ei toimi. Laadullista tutkimusta voidaan luonnehtia prosessiksi. Kun laadullisessa tutkimuksessa tutkija itse kerää aineiston, voidaan aineistonkeruun katsoa kehittävän ja laajentavan tutkijan tietoisuutta tutkimuksen edetessä. Tutkimustoiminnan ymmärtämistä voidaan pitää oppimista- ja kehittämistä. (Kiviniemi 2010,70.)

Henkilökohtaisen avun palvelua kehittämässä ovat olleet mukana minun lisäksi myös palvelun käyttäjät ja henkilökohtaista apua tekevät työntekijät. Asiakkaiden kanssa keskusteltiin henkilökohtaisen avun palvelun toteutumisesta heidän kohdallaan. Palvelun käyttäjinä ovat asiakkaat, joille on myönnetty vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu. Asiakkaan kotikunnan vammaispalvelun työnteki-

jöiden kanssa käytyjen puhelinkeskustelujen kautta sain palvelun maksaja-asiakkaan näkemyksen ostopalveluna toteutuvan henkilökohtaisen palvelun tavoitteista ja toiveista.

Lähelle tutkittavaa kohdetta vievien aineistonkeruumenetelmien avulla saadaan tutkittavasta aiheesta uutta tietoa eri näkökulmista. Samalla tutkimusmenetelmälliset ratkaisut tarkentuvat. Tämän laadullisen tutkimuksen ominaispiirteen myötä korostuu tutkimuksen eri elementtien – esimerkiksi tutkimustehtävän, teorianmuodostuksen, aineistonkeruun ja aineiston analyysin – joustava kehittyminen tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2010,70.) Kehittäessäni henkilökohtaisen avun palvelua olen välillä huomannut olevani liian lähellä kehitettävää kohdetta. Minun on ollut pakko ottaa etäisyyttä ja katsoa asioita objektiivisemmin, jotta olen saanut palveluun laajemman katsontakannan. Tutkittavan ja kehitettävän palvelun tuttuus on toisaalta helpottanut minua kehittäessäni henkilökohtaisen avun palvelua. Työssäni henkilökohtaisen avun palveluvastaavana olen saanut perehtyä kehitettävään toimintaan jo ennen kehittämistehtävän alkua.

Lähtiessäni kesäkuussa 2011 kehittämään henkilökohtaisen avun palvelua Porin Validia-palvelussa tarkoitukseni oli mallintaa ensin vain Validia-talon ulkopuolinen henkilökohtainen apu. Elokuussa 2011 huomasin, että se ei pelkästään riittänyt, vaan työ vaati myös Validia-talon asiakkaille annettavan henkilökohtaisen avun palvelun mallintamista. Tästä johtuen palvelut yhdistettiin ja kehittämisen kohteeksi tuli vain osa henkilökohtaisen avun palvelun organisointia. Näin toimittiin siksi, että Invalidiliiton Asumispalvelulta oli tulossa henkilökohtaisen avun tuote, joka sisältää myös palvelun prosessikuvauksen. Henkilökohtaisen avun palvelu tulee tuottaa tämän prosessin mukaan kaikissa Validia-yksiköissä. Porin Validia-palvelun osalta kehitettäväksi jäivät palvelun organisointi ja sen sujuvuus asiakkaalle.

Kehittämistehtävää aloitettaessa voi tutkimusongelma olla aivan toinen kuin kehittämistyön tullessa valmiiksi. Kehittämistehtävän edetessä tutkimusongelma täsmenyy. Tutkijan on hyvä pitää mielessään johtoajatus, jonka mukaan tutkimukseen liittyviä ratkaisuja tehdään. Johtoajatus saattaa myös työn edetessä täsmentyä tai muuttua kokonaan käytännön tuomien kokemusten myötä. Kehittämistyön edetessä tutkijan mielenkiinto voi kohdistua uusiin kohteisiin. Tutkijan on kuitenkin hyvä löy-

tää tutkimuksen kannalta johtavat ideat, jotka vaikuttavat tutkimuksellisiin ratkaisuihin. Tutkijan mielenkiinto voi kohdistua liiankin moniin kohteisiin. Jos tutkimustyöhön sisällytetään liian paljon erityyppisiä aineksia, työ voi alkaa näyttämään liian hajanaiselta. Laadullisessa tutkimuksessa on hyvä muistaa tutkimusasetelman välttämätön rajaaminen. (Kiviniemi 2010,71 – 73.)

Rajaamisessa on kyse myös tutkinnallisesta rajauksesta. Tutkijan omat intressit ja tarkastelunäkökulmat vaikuttavat aineiston keruuseen ja kerääntyvän aineiston luonteeseen. Laadullinen aineisto ei siis sellaisenaan kuvaa todellisuutta, vaan todellisuus välittyy meille tulkinnallisten prismojen tai tarkasteluperspektiivien välittämänä. Aineistoa kerätessään tutkija siis rajaa tutkittavaa kenttää tutkinnallisen perspektiivinsä välityksellä. Tältä osin rajaamisessa on kyse tutkijan tarkasteluperspektiivien selkeyttämisestä ja tätä kautta löytyvän tutkimuksen tutkinnallisen ytimen hahmottumisesta. Tutkimustehtävää rajattaessa otetaan siten myös kantaa siihen, mikä on se aineistosta esiin nouseva ydinsanoma, jonka tutkija haluaa tulkintansa avulla erityisesti nostaa tarkastelun keskipisteeksi. (Kiviniemi 2010,73.)

Kehittämistehtävän rajaaminen tuotti minulle ongelmia. Lähinnä ongelmana oli päättää, miten pitkä ajanjakso on tarkastelun kohteena. Alustavan suunnitelman mukaan työn piti olla valmiina joulukuussa 2012. Tilannetta kuitenkin hankaloitti epävarmuus asiakkaiden pysyvyydestä palveluiden piirissä. Asiakkaista suurin osa on Porin vammaispalvelun ostopalvelupäätöksellä Porin Validia-palvelun asiakkaana. Asiakkaiden määrä oli kuitenkin päätösten osalta kovin epävarma. Päätöksiä saatiin viime hetkillä ennen vanhojen päätösten umpeutumista 31.12.2012. Uudet henkilökohtaisen avun päätökset olivat voimassa 30.4.2013 asti. Taas oltiin siinä tilanteessa, että palvelun tuottajana Porin Validia-palvelut ei voinut olla varma, miten monta asiakasta palvelunpiiriin kuuluu. Päätös kehittämistyölle oli asetettava johonkin kohtaan. Kesällä 2013 päätin, että havainnoin tilannetta elokuun 2013 loppuun. Toimin näin siksi, että tilanne huhtikuun jälkeen oli asiakkaiden osalta toistaiseksi vakiintuneessa tilassa aina vuoden 2013 loppuun asti.

Laadullisessa tutkimuksessa voi katsoa olevan kyse vähitellen tapahtuvasta tutkittavan ilmiön käsitteellistämisestä eikä niinkään etukäteen hahmotetun teorian testaamisesta. Tämän kaltaisen aineistokeskeisyyden korostamisesta huolimatta tutkija ei ole

tutkimusprosessin alkuvaiheessakaan perspektiiviton ”tabula rasa” eli tyhjä taulu, vaan esimerkiksi tutkijan teoreettiset näkökulmat ja vähitellen käsitteellistyvät näkemykset tarkasteltavana olevan ilmiön luonteesta ovat osaltaan suuntaamassa tutkimuksen kulkua. Käsitteellistäminen ei ole siten välttämättä yksinomaan aineistolähtöistä. (Kiviniemi 2010,74.) Henkilökohtaisen avun palvelua kehittäessäni olen joutunut syventymään entisestään henkilökohtaisen avun sisältöön sekä käynyt tutustumassa Vaasan Validia-palvelun tapaan järjestää henkilökohtaista apua kesällä 2012. Lisäksi olen osallistunut henkilökohtaisen avun päiville Helsingissä kahdesti vuosina 2011 ja 2013. Myös Kankaanpäässä oli keväällä 2013 henkilökohtaisen avun seminaari, johon osallistuin.

Laadulliselle tutkimukselle on usein ominaista intensiivinen tutkimuskenttään perehtyminen muun muassa osallistuvan havainnoinnin avulla sekä kohderyhmälle ominaisen ajattelutavan tavoittelu ”sisältä päin”, tutkijan näkökulmasta. Tutkija pyrkii siten usein keskittymään tietyn sosiaalisen todellisuuden sisäisen näkemyksen esille tuomiseen, eli häntä kiinnostaa se yksilöllinen merkityksenanto, jota tutkittavat henkilöt eri ilmiöille antavat. (Kiviniemi 2010,76.)

Aineistonkeruumenetelmänä kehittämistehtävässä käytän toiminnan havainnointia ja asiakkaiden sekä työntekijöiden kanssa käytyjä keskusteluja yksin tai isommassa ryhmässä. Nämä koin parhaimmiksi tavoiksi saada tietoa palvelun toimivuudesta. Valitsin tämän toimintatavan siksi, että asiakaskunta on niin pieni ja tarpeiltaan moninainen, että haastattelulomakkeen laadinta ja vastausten tulkinta olisi ollut liian haasteellista. Keskustelut tapahtuivat aina, kun asiakkaan tai työntekijän kanssa oltiin tekemisissä henkilökohtaisen avun asioissa. Keskustelut antoivat mahdollisuuden tarkentaa asiaa ja saada vastauksista enemmän yksilöllisiä. Näin ei olisi ollut, jos aineistoa olisi kerätty haastattelulomakkein.

Laadullista tutkimusprosessia voi luonnehtia myös eräänlaiseksi tutkijan oppimisprosessiksi, jossa koko tutkimuksen ajan pyritään kasvattamaan tutkijan tietoisuutta tarkasteltavana olevasta ilmiöstä ja sitä ohjaavista tekijöistä. (Kiviniemi 2010,76.) Asiakkaiden tietoisuus omista oikeuksistaan ja Validia-palvelun henkilöstön tarve kyseenalaistaa asiakkaan avun tarve henkilökohtaisen avun asioissa oli huomattavaa. Monesti palvelua organisoidessa palveluvastaavan roolissa minun oli muistutettava

työntekijöitä siitä, että asiakkaalla tulee olla kyky pystyä määrittelemään oma avuntarpeensa. Työntekijöiden ei ole syytä lähteä Asiakkaan tarvetta kyseenalaistamaan. Työntekijöinä mielestämme asiakas voi pärjätä ilman henkilökohtaista apua ja on ehkä ennen pärjännytkin, mutta jokin syy asiakkaalla on, miksi hän juuri nyt apua tarvitsee.

Tulkinta ja merkityksenanto ovat haasteellisia: tutkijan on kyettävä erottelemaan yleisempiä merkityksiä henkilökohtaisemmista, arvioimaan yksittäisiä merkityksiä kokonaisuuden kannalta sekä luomaan yksittäisasiosta muotoilun kannalta merkityksellinen kokonaisuus. (Miettinen 2011, 66.) Henkilökohtaista apua kehitettäessä on pitänyt muistaa lain ajatus palvelun nimenomaisesta henkilökohtaisuudesta. Mitä se käytännössä merkitsee? Mikä on henkilökohtaista apua tai mikä tekee avusta henkilökohtaisen? Kun asiakas toimii itse työnantajana, palvelun henkilökohtaisuus ei varmasti ole samalla tavalla mietinnän alla oleva asia. Kun henkilökohtaista apua tarjotaan yrityksen toimesta, mukaan tulee useampia asioita, jotka tulee ottaa huomioon. Henkilöstöä ei voi resursoida yli asiakkaiden tarpeen, mutta asiakkaiden avuntarpeet eivät aina ole ennakkoon tiedossa. Työvuorot tehdään kuukausipalkalla oleville työntekijöille kuuden viikon jaksoina. Jos asiakkaalle tulee henkilökohtaisen avun tarve silloin, kun työntekijöitä ei ole suunnitellusti työvuorossa, vaatii se joustoa palvelujen järjestäjältä ja henkilökohtaista apua tekeviltä työntekijöiltä.

3.2.1 Konstruktiivinen tutkimus

Kehittäminen Porin Validia-palvelussa tapahtui asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisvaikutuksella. Olemassa olevaa toimintamallia lähdettiin muokkaamaan asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja henkilökunnalle mahdollisimman selkeäksi. Kehittämistehtävän lähestymistapana voidaan pitää konstruktiivista tutkimusta. Konstruktiivisessa tutkimuksessa on kyse uudenlaisen todellisuuden rakentamisesta tutkimustiedon pohjalta. Uuden rakenteen luomiseksi tarvitaan olemassa olevaa teoriaa ja uutta käytännöstä saatavaa tietoa. Konstruktiivisessa tutkimuksessa pyritään luomaan uusi rakenne käytännönläheisen ongelmanratkaisun kautta. Kehittämistyön tuloksena syntyneitä rakenteita voidaan arvioida käytännön hyödyn perusteella. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65.)

Konstruktiivinen tutkimus on suunnittelua ja käsitteellistämistä, mallintamista sekä mallien toteutusta ja testaamista. Käytännön toimijat, esimerkiksi organisaation johto, ovat myös ratkaisuja laatimassa. Tämä lähestymistapa korostaa tutkimuksen hyödyntäjien ja toteuttajien välistä vuorovaikutusta sekä kommunikaatiota. (Ojasalo ym. 2009, 65.) Porin Validia-palvelussa kehittämistehtävään osallistui henkilökohtaisen avun työntekijät, palvelutalon avustava henkilökunta, henkilökohtaisen avun palveluvastaava, sairaanhoitaja, palvelupäällikkö sekä asumispalveluvastaava. Heidän kaikkien vaikutuksella on ollut merkitystä sille, miten henkilökohtaisen avun palvelu on Porin Validia-palvelulussa muotoutunut sellaiseksi, kuin se syksyllä 2013 oli.

Konstruktiivinen tutkimus soveltuu lähestymistavaksi silloin, kun ollaan tekemässä konkreettista tuotosta, esimerkiksi mallia tai suunnitelmaa. Näin saadaan aikaiseksi merkityksellinen ja käytännössä hyödynnettävä tuotos, joka on aiempaa parempi ratkaisu. Kyse on lähestymistavasta, jonka tarkoituksena on muuttaa organisaation toimintaa ja käytäntöjä. (Ojasalo ym. 2009, 66.) Kehittämistehtäväni tarkoituksena oli saada Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palvelu mallinnettua nimenomaan käytännön kokeilujen kautta. Alun mallintamisen jälkeen oli helppo lähteä muokkaamaan vanhasta mallista uudempaa henkilökohtaisen avun palvelun toimintamallia.

Konstruktiivisen tutkimuksen prosessi perustuu uusiin ideoihin. Ideoiden kokeilu vie oman aikansa ja tämä tekee konstruktiivisen tutkimuksen pitkäkestoiseksi. Pitkäkestoisuus vaatii organisaatiolta ja kehittäjältä pitkäjänteisyyttä ja sitoutuneisuutta kehittämiseen. Eri vaiheiden dokumentointi on tärkeää. Kehittäjän on kirjattava kehittämishaaste selkeästi näkyviin ja työn tavoitteet tulee perustella hyvin. Lopuksi kaikki ratkaisuvaihtoehdot on esitettävä ja arvioitava. Lopputulos on perusteltava niin, että kaikki sen ymmärtävät. (Ojasalo ym. 2009, 67.) Henkilökohtaisista apua kehittäessäni muutosten tuli lähteä liikkeelle ongelmasta, johon haettiin parannusta. Parannusehdotuksia mietittiin isommalla ryhmällä, johon kuuluivat palvelupäällikkö, minä palveluvastaavana ja kehittäjänä sekä avustava henkilökunta. Ryhmän idea tai ideat laitettiin tämän jälkeen kokeiluun. Toiset ideoista toimivat ja toisia jouduttiin miettimään uudestaan. Nämä olivat paljolti työvuorosunnitteluun liittyviä asioita sekä viikkokalenteriin tulleita muutoksia.

Konstruktiiivisessa tutkimuksessa tutkimusmenetelmät voivat olla monenkirjavia. Tämä lähestymistapa ei sulje mitään menetelmää pois. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena saada kehitettyä jotain uutta organisaatioon tai yritykseen. Aineistoa kannattaa kerätä monin eri tavoin. Havainnointi, kyselyt ja haastattelut ovat tyypillisiä menetelmiä konstruktiiivisessa tutkimuksessa. Yhteisön merkitystä ei sovi unohtaa, vaan tutkijan tulee panostaa siihen, että hän tietää palvelun tulevien käyttäjien tarpeet. Palvelun käyttäjät on hyvä ottaa mukaan kehittämiseen jo työn alkuvaiheessa. (Ojasalo ym. 2009, 68.) Omaan kehittämistehtävääni valitsin tutkimusmenetelmäksi havainnoinnin ja haastattelut. Haastattelut olivat vapaamuotoisia asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa käytyjä keskusteluja. Keskusteluissa otettiin esiin kuitenkin aina jokin tietty asia, joka oli henkilökohtaisen avun palvelun kehittämisessä meneillään.

3.3 Kehittämistehtävän tutkimusmenetelmät

Aloitin kehittämistehtävän kesällä 2011 ja monien vaiheiden jälkeen tein päätöksen lopettaa kehittämistehtävään liittyneet havainnoinnit ja keskustelut sekä kokeilun elokuun loppuun 2013. Aika venyi pidemmäksi, kuin alun alkaen oli tarkoitus. Toiminnan mallintamisen ja erilaisten vaihtoehtojen kokeilun lisäksi hankaluutta toivat mahdolliset asiakasmäärien rajut vaihtelut. Asiakasmääriin vaikuttavat suuresti vuosittain asiakkaiden kotikunnan vammaispalvelun päätökset henkilökohtaisen avun järjestävästä tahosta. Varsinkin Porin perusturvan asiakkaiden päätökset ovat olleet hankalasti saatavissa.

Tutkimusmenetelminä käytin kehittämistehtävässäni havainnointia ja haastattelua. Haastattelut olivat strukturoimattomia, hyvin avoimia ja väljiä keskustelunomaisia tilanteita. Havainnoinnit tapahtuivat henkilökohtaisen avun toimivuutta tarkastellen ja haastattelut tapahtuivat lähinnä asiakkaiden kanssa yksilöhaastatteluina heidän henkilökohtaisen avun palveluaan toteutettaessa. Henkilökunnan kanssa keskusteltiin muutoksista isommissa ryhmissä, kun olimme miettimässä uusia toimintamalleja tai keskustelimme yksittäisen asiakkaan avustamiseen liittyvistä asioista.

3.3.1 Havainnointi

Havainto on tutkimuksen kohde, kun taas havainnointi on aineiston keräämisen ja uusien havaintojen tuottamistapa. Havainnollistaminen tulee esiin tutkimustekstinä. Se on keino tuoda tutkimus ja uusi tieto toisten tietoisuuteen ja arvioitavaksi. (Vilka 2007, 5.) Havainto ja havainnon tekeminen ovat tutkimuksen kriittinen kohta. Tieteellinen tutkimus perustuu aina luotettaviin havaintoihin, jotka ovat olennaisia ongelmanasettelun, tutkimusmetodin ja teoreettisen viitekehyksen kannalta. Luotettavan havainnon tekeminen tai havainto itsessään ei ole tutkimuksen ongelma vaan lähtökohta. (Vilka 2007, 14.)

Havainnointi on tutkimusmenetelmä, jota vierastetaan usein turhaan muun muassa opinnäytetöissä. Havainnointi on kuitenkin tärkeä ja hyödyllinen tutkimusmenetelmä kehittämistyössä. Havainnoinnin avulla saadaan selville esimerkiksi, mitä tapahtuu kehittämiskohteen luonnollisessa toimintaympäristössä. Havainnointi on systemaattista tarkkailua. Tämä eroaa normaalista päivittäisestä sattumanvaraisesta katselemisesta. Havainnointia käytetään yksin tai sen tukena voi olla haastattelut ja kyselyt. Näillä saadaan täydennettyä havainnoinnista saatua tietoa. (Ojasalo ym. 2009, 103.)

Havainnointi sopi mielestäni kehittämistehtäväni tutkimusmenetelmäksi. Havainnoinnin lisäksi käytin menetelmänä haastattelua, joka oli lähinnä keskustelunomaista. Keskusteluissa kuitenkin oli aina samanlainen teema. Henkilökohtaista apua kehitettäessä olen palveluvastaavana parhaimmalla paikalla tarkkailemaan henkilökohtaisen avun palvelua. Tältä paikalta olen pystynyt hyvin tekemään havaintoja sekä tarvittavia muutoksia kehittämistehtävän edetessä. Oma roolini kehittämistehtävässä on ollut olla osallistuvana havainnoijana henkilökohtaisen avun palvelussa. Osallistuvana havainnoijana olen tehnyt tarvittavia muutoksia palvelun organisoinnissa. Muutokset ovat lähteneet asiakkaiden, henkilökunnan tai palvelun tuottajan tarpeista.

Ennen havainnoinnin alkamista on tehtävä huolellinen esivalmistelu. Havainnoijalla tulee olla lupa havainnointiin organisaatiolta, jossa havainnointi tapahtuu. Havainnointi vaatii havainnoijalta luotettavuutta havainnointityön onnistumiseksi. Havaintoja tehdessä on syytä huomioida ympäristön tai organisaation toimintakulttuuri. Havainnointi on järjestelmällistä ja kohdistuu aina johonkin määrättyyn kohteeseen.

Havainnoija laittaa tekemänsä havainnot muistiin. Muistiinpanovälineitä voivat olla havaintolomake, päiväkirja, video tms. (Ojasalo ym. 2009, 104.) Havainnoinnissa tutkija on enemmän tai vähemmän objektiivinen tarkkailija. Hän tekee havainnoinnin aikana tutkittavasta kohteesta muistiinpanoja. (Metsämuuronen 2008, 42.)

Henkilökohtaisen avun palvelua aloittaessani tutkimaan työpaikassani Porin Validia-palvelussa kirjoitettiin tutkimuslupa. Tutkimusluvassa annettiin minulle lupa tehdä kehittämistehtävä henkilökohtaisen avun palvelusta Porin Validia-palvelussa. Tutkimusluvun allekirjoittivat Porin Validia-palvelun palvelupäällikkö ja minä henkilökohtaisen avun tutkijana. Kerroin asiakkaille ja henkilökunnalle kehittämistehtävästä ja siitä tavasta, jolla aineistoa kerätään. Havainnoista kirjoitin päiväkirjaa. Päiväkirjan pito ei ollut päivittäistä kirjoittamista, vaan kirjoitin päiväkirjaa silloin, kun olin havainnut asioita, jotka toimivat tai eivät toimineet. Samoin laitoin ylös ajatuksia, joita haastattelun ja havainnoinnin kautta oli noussut esiin. Alussa kirjasin silloisen henkilökohtaisen avun palvelutapahtuman. Näin saatiin selville alkutilanne, josta kehittämisen tuli lähteä liikkeelle. Henkilökohtaisesta avusta ja sen toimivuudesta ei vielä alussa ollut tietoa kirjallisessa muodossa.

Tiedon saavuttaminen toiminnassa on verrattavissa oppimiseen mestari-kisällisuhteessa eli oppipoikajärjestelmässä. Se on ammatillisen taidon ja tiedon oppimisessa yhä edelleen keskeisin tapa. Tutkimuskohteen kulttuurinen tieto on usein hiljaista. Tutkijalta sen tunnistaminen vaatii erityistä taitoa, koska tavoitteena on havainnon ymmärtäminen suhteessa tutkimuskohteeseen kokonaisuutena. (Vilka 2007, 33.) Tutkijalla on oma moraalinen vastuu puuttua havaittuihin epäkohtiin ja vääryyksiin. Tutkijan on tunnettava tutkittava kohteensa niin hyvin, että hän voi tarkastella tilannetta tutkimuskohteessa vallitsevan kulttuurin omista lähtökohdista. (Metsämuuronen 2008, 42.) Olen osallistunut havainnointiin omassa työssäni palveluvastaavana. Asiakkaat ja työntekijät eivät koko ajan ajattele, että olen havainnoijan roolissa, kun keskustelen heidän kanssaan henkilökohtaisen avun asioista. Nämä sosiaaliset kontaktit ovat tärkeä osa minun tiedonsaantiani kehittämistehtävässäni. ”Ydinkysymyksenä havainnoinnin suunnittelussa on, mikä on havainnoijan rooli ja miten näkyvä hän on” (Ojasalo ym. 2009, 105).

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija tekee havaintoja aina vuorovaikutuksessa tutkittaviensa kanssa. Tutkijan on havainnoijana koko ajan tasapainoitava tutkijan ja ihmisen roolien välillä. Tutkijan tulee erottaa toisistaan tutkijan havaintojen ja ihmisen tekemien havaintojen välinen ero. Ihminen tekee tutkijaan nähden liian subjektiivisia, omien tunnetilojen ja mieltymysten alaisena tehtyjä havainnoiteja. (Vilka 2007, 68 – 69.)

Havainnointitekniikka voi olla strukturoitua eli jäsenneiltyä tai strukturoimatonta eli joustavaa ja väljää toimintaa. Strukturoitua havainnointia tehdessä ongelma jäljitellään huolellisesti ennen havainnointia ja lisäksi laaditaan kehittämistehtävään havainnointia varten luokittelu. Strukturoimatonta havainnointia käytetään, kun halutaan mahdollisimman paljon monipuolista tietoa. Havaintoja ei luokitella etukäteen, vaan havainnoinnissa hyödynnetään olemassa olevaa teoriaa. Teorian kautta tehdään olettamuksia siitä, mitä ilmiössä tapahtuu. Oli havainnointitekniikka mikä hyvänsä, tutkijan tulee määrittellä havainnoinnin tavoitteet ja vaadittava tarkkuus havainnoinnilta. (Ojasalo ym. 2009, 105.)

Omaan kehittämistehtävääni sopi parhaiten strukturoimaton havainnointi. Se sopi työhöni siksi, että henkilökohtaisen avun asiakkaiden tarpeet ovat erilaiset ja henkilökunnan ajatukset asiakkaista ja heidän avustamisestaan ovat toisistaan poikkeavia. Strukturoimattomalla havainnoinnilla saatiin enemmän pientä tärkeää tietoa asiakkaiden avustamisesta. Havainnointia pystyi tekemään siitä, miten asiakkaat itse kykenivät arvioimaan omaan avustamiseensa kuluvan ajan, ja siitä, miten asiakas koki avustajan merkityksen avustustilanteissa. Olennaisia kysymyksiä olivat esimerkiksi, onko asiakkaalle sama, kuka häntä avustaa, ja haluaako asiakas viikottaiset, valmiiksi sovitut käynnit vai haluaako hän sopia ajat aina joka käynti erikseen Henkilökuntaa havainnoidessa tuli hyvin esiin, miten henkilökunta ylipäättään suhtautui henkilökohtaisen avun palveluun ja koettiinko asiakkaiden apu tarpeelliseksi.

3.3.2 Haastattelu

Haastattelulla on monta muotoa. On erilaisia tapoja tehdä haastatteluja: yksilöhaastattelut kasvokkain, ryhmähaastattelut kasvotusten, lomakehaastattelu tai puhelin-

haastattelut. Haastattelu voi olla strukturoitu tai avoin. Haastattelu voi kestää viidestä minuutista useampaan päivään. Haastattelu voidaan tehdä myös kohdennettuna haastatteluna, jolloin haastattelijalla on entistä aktiivisempi rooli. Haastattelu tutkimuksen osana on vuorovaikutustilanne, jolle on ominaista, että haastatteliija on ennalta suunnitellut haastattelua. Hän on tutustunut tutkittavaan kohteeseen käytännössä ja teoriassa. Haastattelu on haastattelijan ohjaamaa ja alulle laittama. Haastattelijan on tunnettava roolinsa sekä annettava luotettava kuva itsestään, jotta haastateltavat voivat olla varmoja, että haastateltavia asioita käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelua voidaan pitää perusmenetelmänä, joka soveltuu moneen tilanteeseen. Sitä kannattaa käyttää aina, kun se on mielekäs tapa tuottaa tietoa, vaikka se onkin työläsaineistonkeruutapa. Ei-strukturoitua eli avointa haastattelua on nimetty myös vapaaksi tai informaalisiksi haastatteluksi. Avoimessa haastattelussa voidaan olla lähellä keskustelunomaista tilannetta. Tässä haastatteliija ei välttämättä ohjaile haastateltavaa, vaan aiheen muutos lähtee haastateltavasta. Avoin haastattelu on paikallaan silloin, kun eri haastateltavien kokemukset vaihtelevat paljon tai kun käsitellään huonosti muistettuja asioita (menneisyyttä). (Metsämuuronen 2008, 37 - 41.) Se, minkä haastattelumenetelmän tutkija valitsee aineistonkeruumenetelmäksi, vaatii sen pohtimista, minkälaista haastattelua ollaan suunnittelemassa ja minkälaista tietoa ollaan keräämässä. Suurimmat erot liittyvät haastattelun strukturointiasteeseen. Tähän liittyy suuresti se, miten ennalta aseteltuja haastattelukysymykset ovat ja miten paljon haastatteliija voi joustaa itse haastattelutilanteessa. (Ojasalo ym. 2009, 95.)

Haastattelu on aina vuorovaikutusta, joka vaatii tutkijan ja haastateltavan välistä luottamusta. Tutkijan on kerrottava haastateltavalle haastattelun ja kehittämistyön tarkoitus ja luottamuksellisuus. Tässä tutkimuksessa haastattelun tavoitteena on saada kerättyä aineistoa kehittämistehtävän ratkaisua varten. Haastattelussa tästä syystä tutkija ohjaa selvästi keskustelua. Haastattelussa oikeanlainen kielenkäyttö on tärkeää, sillä jos haastatteliija ja haastateltava eivät ymmärrä toisiaan, tutkimusaineiston kerääminen ei onnistu. Avoimessa haastattelussa haastatteliija ja haastateltava keskustelvat yleisesti haastatteluaiheesta ja tutkimusongelmasta. Keskustelu on avointa ja molemmat osapuolet ovat tasavertaisia ja aktiivisia keskustelijoita. Keskustelu voi olla epämuodollinen. Avointa haastattelua voidaan käyttää menetelmänä silloin, kun tutkimuksen tarkoituksena on saada selville jonkin ilmiön merkityksestä osallistujalle. (Ojasalo ym. 2009, 97 - 98.)

Omassa kehittämistehtävässäni Porin Validia-palvelussa minun ei tarvinnut lähteä luomaan suhteita asiakkaisiin ja henkilökuntaan, koska työskentelen heidän kanssaan jatkuvasti. Asiakkaiden luottamus palvelun toimivuuteen taas on syntynyt aiemmin toteutuneen palvelun kautta. Kehittämistehtävään ei alun alkaen ole vaikuttanut asiakkaiden tyytymättömyys palveluun vaan enemmänkin palvelun organisointiin menevä aika. Keskusteluissa asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa olen voinut tilanteesta riippuen tehdä lisäkysymyksiä aiheista, jotka nousevat keskustelussa esiin.

3.4 Kehittämistehtävän prosessin kuvaus

Kehittämistä oli tarkoitus tehdä yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Asiakkaiden ja työntekijöiden mukanaolo oli välttämätöntä, jotta kehittäminen oli mahdollisimman paljon käytännöstä lähtevää sekä asiakkaiden ajatukset ja tarpeet huomioon ottavaa.

Aivan aluksi minun tuli tehdä olemassa olevasta henkilökohtaisen avun palvelusta malli. Malli oli hyvin karkea ja siitä kävi ilmi pääkohdat henkilökohtaisen avun palvelusta. Tämän jälkeen aloin pitämään päiväkirjaa, johon kirjoitin ylös isoimmat muutokset henkilökohtaisen avun palvelussa ja ajatuksia, joita keskusteluiden myötä oli syntynyt. Päiväkirjaa en kirjoittanut joka päivä vaan satunnaisesti silloin, kun koin siihen olevan tarvetta. Välillä saattoi mennä pari kuukautta, joiden aikana merkintöjä ei tullut ollenkaan, mutta toisinaan merkintöjä tuli parikin kertaa kuukaudesta.

3.4.1 Aineiston kerääminen havainnoimalla ja keskustelemalla

Kehittämistehtävässä oli tarkoituksena saada käytännön kokeilun ja asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen kautta mallinnettua toimiva ja tarpeen mukaan joustava järjestelmä henkilökohtaisen avun palvelulle Porin Validia-palvelussa. Keskustelut asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa aloitettiin aiemmin tutuksi tulleiden ryhmäkeskustelujen muodossa. Validia-talon henkilökohtaisen avun asiakkaille järjestettiin kehittämisen alkuvaiheessa tapaaminen, jossa asiakkaat saivat kertoa, missä Validia-palvelut olivat onnistuneet tai epäonnistuneet henkilökohtaista

apua järjestäessään. Asiakkaat olivat kuitenkin pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa henkilökohtaiseen apuun. Asiat, jotka heidän mielestään vaativat parannusta, liittyivät muihin heidän saamiinsa palveluihin Validia-talossa tai asioihin, joihin Porin Validia-palvelulla ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa. Työntekijöiden kanssa kokoonnuttiin ryhmänä vielä keväällä 2012. Tämän jälkeen nämä tapaamiset päätettiin lopettaa, koska asia ei tuntunut kiinnostavan henkilökuntaa, ja Validia-palvelun palvelerikäytäntöjä tuli muutenkin tarkastella uudelleen. Henkilökohtaisen avun asiat päätettiin sisällyttää henkilökunnan pieniin työntarkasteluhetkiin. Työntarkasteluhetket olivat aluksi joka toinen viikko kokoontuva ryhmä sillä hetkellä työvuorossa olevia työntekijöitä. Asiat, joita tapaamisessa käydään läpi, ovat avustamiseen liittyviä. Syksyllä 2013 työntarkasteluhetket olivat kerran viikossa tapahtuvia kokoontumisia.

Ryhmässä käydyn keskustelun ja havainnoinnin yhteydessä oli yksilöhaastatteluja. Yksilöhaastatteluja kävin asiakkaiden kanssa aina, kun heidän kanssaan olin tekemisissä henkilökohtaisen avun palvelun yhteydessä. Haastattelut olivat keskustelunomaisia ja kysymykset nousivat keskustelussa esiin tulleista asioista. Aiheena oli esimerkiksi tyytyväisyys nykyisen palveluun. Jos asiakas ei ollut tyytyväinen, hänen mielipidettään asian parantamiseksi kysyttiin. Asiakkaan toiveita palvelun järjestämisestä haluttiin saada selville. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle todella henkilökohtainen asia. Siksi heille oli hyvä tehdä juuri heitä koskevia kysymyksiä ja merkittiin muistiin niitä asioita, joita he haluaisivat, että heidän henkilökohtaisen avun palvelunsa toteutuksessa otetaan huomioon.

Työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen tarkoituksena oli saada selville, miten työntekijät kokivat henkilökohtaisen avun työn sujuvuuden. Keskustelujen tarkoituksena ei ollut pohtia, onko asiakkaalla työntekijän mielestä avun tarvetta henkilökohtaisen avun käynneillä. Työntekijöitä haastatellessa pohdittiin paljon turvallista liikumista henkilökohtaisen avun käynneillä, eli esimerkiksi sitä miten ilmat vaikuttavat henkilökohtaiseen apuun, onko palvelussa jokin pakkasraja ja milloin sataa liikaa. Paljon keskustelua herättänyt kysymys oli myös oman auton käyttö henkilökohtaisen avun palvelussa. Työsopimuksissa ei ole mainintaa oman auton käytöstä. Toiset työntekijät ovat hyvin tarkkoja tästä asiasta. Työntekijöille maksetaan korvaus oman auton käytöstä valtion matkustussäännön mukaan.

Keskustelua herätti paljon se, milloin henkilökohtaisen avun käynneillä tuli käyttää esimerkiksi taksia kulkuvälineenä. Työntekijät eivät halunneet kastua tai kulkea pakkasilla ulkona. Keskusteltiin myös siitä, milloin lunta on tullut niin paljon, että asiakkaan kulkeminen tai pyörätuolin työntäminen ei ole enää turvallista asiakkaalle ja työntekijälle. Asiakkaat eivät kovin helposti tilanneet taksia henkilökohtaisen avun käynneille. Asiakkaat ajattelivat henkilökohtaisen avun helpottavan myös liikkumista paikasta toiseen säällä kuin säällä.

Työntekijöiden kannalta oleelliseksi asiaksi nousi myös heidän tietoisuutensa siitä, missä he ovat milloinkin työtä tekemässä. Tarkoituksena ei ollut, että henkilökunta joutuu jatkuvasti vaihtamaan vaatteitaan ja jalkineitaan, vaan että heillä olisi tiedossa selkeästi, missä he työnsä työvuoron aikana suorittavat.

3.4.2 Kehittämistehtävän analyysi, arviointi sekä korjaaminen

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysiä voidaan pitää paitsi yksittäisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sen avulla voidaan siten tehdä monenlaista tutkimusta. Voidaan myös sanoa, että useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä teoreettisena kehyksenä. Tästä näkökulmasta sisällönanalyysiä ei myöskään voi pitää ainoastaan laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 95.)

Avoimet haastattelut kannattaa nauhoittaa ja haastattelun jälkeen myös litteroida. Litterointi tarkoittaa nauhoitetun tekstin puhtaaksi kirjoittamista. Litterointia tehdessä tulee päättää, kirjoitetaanko teksti puhe- vai kirjakiielelle. Ratkaisuun vaikuttaa se, miten aineistoa aiotaan hyödyntää erityisesti analyysi- ja raportointivaiheessa. (Ojasalo ym. 2009, 99.) Omat haastattelut tutkimustyöhöni tein Porin Validia-palveluiden asiakkaiden kanssa ilman nauhoitusta ja litterointia. Tilanteet saattoivat olla esimer-

kiksi niin äkkiä esiin tulevia, että nauhoittaminen ei ollut mahdollista. Joidenkin asiakkaiden kanssa käytiin puhelinkeskusteluja, jolloin nauhoittaminen oli mahdotonta. Keskustelussa läpikäytyjä asioita laitoin muistiin muistilapuille, joista ne siirtyivät päiväkirjaan. Tilanteen nauhoittaminen henkilökohtaisen avun palvelua kehitettäessä olisi saattanut saada rentouden pois keskusteluista, jolloin asiakkaiden asia ei olisi tullut riittävästi esille.

Yksi tapa analysoida haastatteluja on etsiä aineistosta esiin tulleita poikkeamia. Säännönmukaisuuksien etsiminen ei aina riitä tai se saattaa antaa vääristetyn kuvan ilmiöstä ja sen esiintymisistä. (Ojasalo ym. 2009,100.) Asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta saatiin selville, mikä toimii heidän kohdallaan ja mikä ei toimi. Tämä auttoi tekemään muutoksia henkilökohtaisen avun palveluun. Muutosten jälkeen tilannetta seurattiin ja muutosten vaikutuksia tarkkailtiin. Asiakkaiden ja henkilökunnan mielipidettä toimivuuteen kyseltiin aina tilaisuuden tullen.

Haastatteluaineiston analyysissä ei merkitse haastattelujen määrä vaan laatu. On vaikea arvioida, mikä on riittävä haastattelujen määrä, ennen kuin työtä on lähtenyt työstämään. Määrään vaikuttaa paljon haastatteluissa saatujen vastausten laatu. Määrän lisäksi merkitystä on haastattelun analysointitavalla. Nämä riippuvat tehtävän luonteesta ja sen tavoitteesta. Haastattelujen määrä on riittävä, kun analysoitaessa haastatteluja huomataan, että uutta kehittämisen kannalta oleellista lisätietoa ei enää uusista haastatteluista tule. Tätä kutsutaan saturaatiopisteeksi. (Ojasalo ym. 2009,100.) Omassa kehittämistyössäni yksittäisten haastattelujen analysointi tapahtui välittömästi. Jos asialle oli tehtävissä heti jotain, tehtiin muutos asiakkaan palvelutarpeeseen ja sen toteuttamiseen. Jos asia oli sen laatuinen, että se tuli esille myös muiden haastattelujen yhteydessä, tarvittiin muutoksen tekemiseen enemmän aikaa ja pohdintaa. Yleensä nämä olivat suurempia muutoksia henkilökohtaisen avun toteuttamisen kannalta.

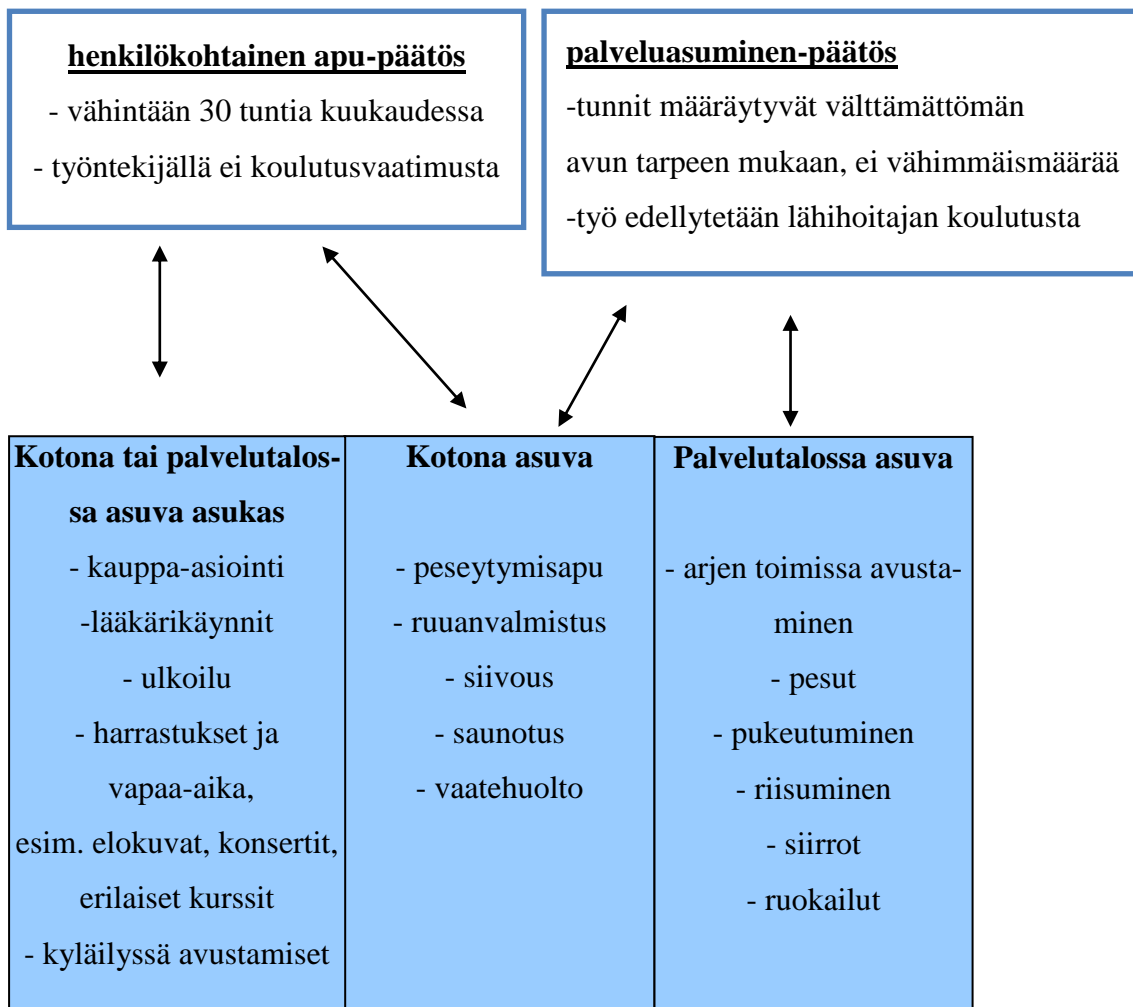
Havainnoinnissa on kyse tulkinnasta, joka liittyy aina ymmärtämiseen. Kerätystä aineistosta tulee löytää punainen lanka. Havainnoimalla kerätty tieto ei aina muodosta kokonaisuutta, vaan havainnoijan on pystyttävä rakentamaan aineistosta looginen kokonaisuus. Uusi tieto ja ymmärrys eivät tule toisistaan irrallisista ajatuksista. Tarvitaan kehittäjä ja aineiston ja teorian välistä keskustelua, jotta saadaan selville uutta

tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa on kaksivaiheinen analyysi. Ensimmäisessä vaiheessa pelkistetään havainnot yhdeksi kokonaisuudeksi. Toisessa vaiheessa aletaan tuloksia tulkita. On muistettava aina, ettei kerätty aineisto ole ratkaisu kehittämistehtävään, vaan ratkaisin tekemistä ohjaavaa materiaalia. Tämän materiaalin pohjalta tulee kehittämistehtävään löytää ratkaisu analysoinnin kautta. (Ojasalo ym. 2009.106 - 107.)

4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN KUVAUS

Henkilökohtaista apua on järjestetty Porin Validia-palvelussa vuoden 2009 syyskuusta alkaen. Porin Validia-palvelut on Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n toimintayksikkö. Invalidiliiton Asumispalvelut Oy tuottaa sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaisia palveluita valtakunnallisesti koko Suomessa. Näitä palveluita ovat mm. tehostettu palveluasuminen (vanhukset ja vammaiset), asumisvalmennus, määräaikainen asuminen ja lomituspalvelut, päivätoiminta, hyvinvointipalvelut ja henkilökohtaisen avun keskus Validia-portti. Porin Validia-talossa tuotetaan vammaispalvelulain mukaista palveluasumista, päivätoimintaa, määräaikaista asumista sekä omaishoidon lomitusta. Porin Validia-palvelun palveluihin kuuluu myös henkilökohtainen apu, joka on saatu Invalidiliiton Asumispalvelut oy:ssä tuotteistettua vuoden 2013 kevään aikana. Palvelua tulee yksiköissä tuottaa henkilökohtaisen avun prosessin mukaan.

Palveluita tuottaessa on muistettava erottaa toisistaan eri palvelut, sillä palveluasuminen saattaa pitää sisällään samoja toimia kuin henkilökohtainen apu. Nämä kaksi tulee erottaa toisistaan selkeästi. Erityisen tärkeää tämä on silloin, kun puhutaan Validia-talon omista asukkaista ja heille tuotettavasta henkilökohtaisesta avusta.



Kuvio 1: Porin Validia-palvelut henkilökohtaisen avun järjestäminen kahdella eri päätöksellä

4.1 Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen

Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. (Vammaispalvelun käsikirja 2013.)

Palveluasuminen kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten palvelu tulee myöntää subjektiivisena oikeutena, jos henkilö täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa asetetut myöntämiskriteerit. Kunta ei voi määrärahojen puutteeseen vedoten evätä palvelun saantia. (Vammaispalvelun käsikirja).

Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämistavasta. Lähtökohtaisesti asiakkaan omalle käsitykselle on annettava erityistä merkitystä päätettäessä palveluasumisen järjestämistavasta. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Vammaispalveluasetuksen 10 § mukaan palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaan jokapäiväiselle suoriutumiseksi. Oleellista palveluasumisessa on, että henkilöllä on toimiva asunto, jossa asuessaan hänellä on asukkaan oikeudet ja velvollisuudet, ja että hän saa asumisen tueksi riittävästi palveluja ja tukea. Edellä tarkoitettuja palveluja voivat olla:

- avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa
- ne palvelut, joita tarvitaan asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Palveluiden käyttäjän näkökulmasta keskeistä on palveluiden riittävyys, palvelukonaisuuden saumattomuus ja asiakaslähtöisyys. Palveluasuminen voidaan toteuttaa joko vaikeavammaisen henkilön omassa omistus-, vuokra- tai muussa vastaavassa asunnossa tai palvelutalossa, palveluasumisryhmässä tai muussa asumisyksikössä. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Palveluasumisena tulee kysymykseen sellaisen asunnon järjestäminen, jossa henkilö asunnossa toteutetuilla erityisjärjestelyillä pystyy vammansa aiheuttamista rajoitteista huolimatta suoriutumaan mahdollisimman itsenäisesti tavanomaisista elämän toiminnoista. Palveluasumisen mahdollistamiseksi asuntoon voidaan tehdä muutostöitä tai hankkia erilaisia laitteita, kuten turvapuhelin. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Palveluasumiseen kuuluvat myös riittävät palvelut vaikeavammaisen henkilön suoriutumisen turvaamiseksi. Palvelut voidaan järjestää muun muassa:

- henkilökohtaisena apuna
- kotipalveluna tai kotihoitona
- omaishoidon tuella
- kotisairaanhoidon avulla

- yhdistämällä näitä tukimuotoja ja tarvittaessa luomalla yksilöllisiä palveluratkaisuja. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista, eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan asumista palvelutaloissa, joissa on henkilökunta paikalla ympäri vuorokauden. Tehostetusta palveluasumisesta ei ole olemassa yleissitovaa lakia, säädöstä tai asetusta, vaan palvelua järjestetään vakiintuneen käytännön mukaan. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Palveluasumiseen liittyvät palvelut tulee järjestää palveluasumisen subjektiivisen luonteen takia riittävässä laajuudessa siten, että vammaisen henkilö voi niiden avulla asua kotonaan. Palveluasumista järjestettäessä on kiinnitettävä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti huomiota vammaisen henkilön omaan mielipiteeseen ja käsitykseen siitä, miten palvelut tulisi järjestää. Viime kädessä kunnalla on kuitenkin oikeus päättää palvelujen järjestämisestä, erityisesti niiden järjestämistavasta. (Räty 2008.)

4.2 Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu käsitteenä ja palveluna säädettiin vammaispalvelulakiin 1.9.2009 lukien. Järjestämisvastuun laajuus sekä palvelun sisältö eroaa aikaisemmin voimassa olleesta henkilökohtaisen avustajan tukitoimesta. (Räty 2010, 231.)

Henkilökohtaisella avulla toteutetaan osaltaan perustuslain 19§:n tarkoittamaa oikeutta välttämättömään huolenpitoon ja riittäviin sosiaalipalveluihin. Koska henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lisäksi lisätä vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä parantaa heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin, säännöksen tarkoittamaa välttämättömyyttä ei voida tulkita siten, että sillä tarkoitettaisiin vain henkilön oikeutta vähimmäisperustarpeiden –

ruuan, terveyden ja asumisen – tyydyttämiseen. Säädöksen välttämättömyys on tulkittava aina päätöksenteossa yksilökohtaisesti. Vammaisilla henkilöillä on erilaisia olosuhteita ja erilaisia tarpeita. Henkilökohtaisen avun välttämättömyys on arvioitava aina ottamalla huomioon henkilön yksilöllinen avuntarve ja hänen elämäntilanteensa kokonaisuudessaan. (Räty 2010, 231 – 232.)

Henkilökohtainen apu on välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavantomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista hän vamman tai sairauden vuoksi ei itse selviä. Henkilökohtainen apu on itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle. Se on vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta joita hän ei kykene vamman tai sairauden vuoksi tekemään. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolellakin. Henkilökohtaista apua voidaan myöntää päivittäisiin toimiin, työhön tai opiskeluun, harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Ne ovat siis sellaisia asioita, jotka kuuluvat yleisesti elämässä tapahtuviin toimintoihin. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi esimerkiksi kaupassa tai viranomaisten luona. Säännöksen tarkoitamiin päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Henkilökohtainen apu edellyttää henkilön omaa kykyä määritellä, missä tehtävissä ja toimissa apua tarvitaan ja miten ja missä tilanteissa sitä tulisi järjestää. (Räty 2010, 232.) Henkilökohtaisen avun tarkoitus on helpottaa vammaisen henkilön valintojen toteutumista kotona ja kodin ulkopuolella. Riippumatta siitä, mikä on henkilökohtaisen avun järjestämistapa, vammaisen tulee saada itse päättää, mitä apua hän tarvitsee,

milloin hän apua tarvitsee, miten hän henkilökohtaista apua saa ja kuka häntä avustaa.

4.3 Henkilökohtainen apu Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:ssä

Vammaispalvelulakiin tulleen uudistuksen myötä Invalidiliiton Asumispalvelut Oy on tarjonnut henkilökohtaisen avun palvelua valtakunnallisesti eri paikkakunnilla. Toiminta on lähtenyt liikkeelle hyvin vaihtelevasti eri paikkakunnilla ja eri paikkakunnilla toimittiin erilaisilla tavoilla. Tähän haluttiin saada yhtenäistä linjaa ja toimintamallia. Keväällä 2011 alkoi henkilökohtaisen avun tuotteistaminen. Invalidiliiton Asumispalvelu Oy:n myynti ja markkinointi vastaavat tuotteistamisesta. Henkilökohtaisen avun palvelu saatiin tuotteistettua vuoden 2013 aikana.

Henkilökohtaisen avun tuotteistamisessa on mennyt pitkään. Ensimmäisenä henkilökohtaiseen apuun saatiin prosessikuvaus. Prosessin tarkempaa kuvausta ja tarvittavia kaavakkeita saatiin odottaa pitkään. Henkilökohtaisen avun palvelu tulee toteutua näiden kuvauksissa esitettyjen prosessien mukaan kaikissa Validia-yksiköissä, joissa henkilökohtaista apua palveluna tarjotaan.

Validia-palveluiden henkilökohtainen apu on tarkoitettu sellaisille henkilökohtaisen avun päätöksen saaneille henkilöille, jotka eivät voi tai halua itse toimia työnantajana. Tällöin kunta ostaa palvelun ostopalveluna. Kunnat, joissa on käytössä palvelusetelit voivat myöntää niitä vaikeavammaiselle henkilölle. Vammainen voi palvelusetelillä ostaa henkilökohtaisen avun palvelun siltä henkilökohtaisen avun palveluntuottajalta jonka parhaimmaksi katsovat. Palvelusetelillä henkilökohtaisen avun palvelua voivat ostaa myös sijaisjärjestelyihin itse työnantajana toimivat tai omaishoidon piirissä olevat vaikeavammaiset henkilöt. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy www-sivut 2013).

Validia-palveluiden henkilökohtaisessa avussa lähtökohtana on, että asiakas määrittelee, missä tehtävissä häntä avustetaan. Palvelu on jaettu työn vaativuuden mukaan kevyempään ja vaativampaan avustamiseen. Vaativuustaso sovitaan asiakkuuden alkaessa. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy www-sivut 2013).

Henkilökohtainen apu asiointiin ja vapaa-aikaan tarkoittaa kevyempää avustamista varten. Se soveltuu hyvin henkilöille, jotka ovat suhteellisen omatoimisia toimintakyvyn rajoituksista huolimatta tai ovat jo palveluasumisen tai omaishoidon piirissä. Työn fyysinen kuormitus on vähäistä eikä työ vaadi erityisosaamista. Tehtäviin voi kuulua avustaminen muun muassa

- asioinnissa kodin ulkopuolella, kuten kaupassa, elokuvissa tai uimahallissa
- kodinhoidollisissa tehtävissä
- ruokailussa
- wc-käynneissä.

Palvelua voidaan tuottaa sekä kotona asuville että Validia-taloissa ja Validia-asunnoissa asuville vaikeavammaisille henkilöille. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy www-sivut 2013). Tällä tavalla toteutetussa henkilökohtaisessa avussa Porin Validia-palvelun asiakas saa sovitusti apua esimerkiksi ulkoiluun, ruuanlaittoon ja peseytymiseen. Lisäksi hän voi sopia tarvittaessa pidempiä avustamisen aikoja esimerkiksi vierailumatkoja varten.

Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimiin on vaativampaa avustamista, jossa fyysinen kuormitus on ajoittain suuri. Lisäksi työ vaatii usein erityistaitoja, kuten vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä (esimerkiksi puhetulkaustaidot), oikeaa nostamisen ergonomiaa tai taitoa käsitellä apuvälineitä. Palvelu soveltuu kotonaan asuville vaikeavammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat apua kaikissa päivittäisissä toimissa. Tehtäviin voi asiointiin ja vapaa-ajan avustamisen lisäksi kuulua esimerkiksi

- avustaminen henkilökohtaisessa hygieniassa ja wc-toiminnoissa (esimerkiksi katetointi ja avanteet)
- ruokailussa avustaminen
- tietyt hoitotoimenpiteet (esimerkiksi haavahoito)
- lääkkeen anto asiakkaan ohjeiden mukaan.

(Invalidiliiton Asumispalvelut Oy www-sivut 2013).

Henkilökohtaisen avun asiakkaat, jotka saavat henkilökohtaista apua päivittäisiin toimiin, asuvat omissa kodeissaan esimerkiksi keskikaupungilla. Validia-palvelun asiakkailla on yleensä käytössään erilaisia apuvälineitä, joiden käyttö vaatii avustajalta asiaan perehtyneisyyttä ja osaamista. Asiakkaalla on harvoin vain yksi vamma

tai sairaus. Usein asiakkaan vammat ja sairaudet vaativat lääkehoidon, jotta asiakas pystyy arjessa toimimaan. Asiakkaan vammasta ja sairaudesta riippuu, tarvitseeko hän apua lääkehoidon toteuttamisessa myös henkilökohtaiselta avustajalta. Päivittäisiin toimiin annettussa henkilökohtaisessa palvelussa asiakkaan luona ollaan yhtäjaksoisesti yleensä pidempi aika, esimerkiksi kello 9:00 – 15:00. Vaihtoehtoisesti asiakkaan luona saatetaan käydä useamman kerran päivässä, esimerkiksi kello 8:00 – 13:00, 15:00 – 16:30 sekä 19:00 – 21:00.

4.4 Henkilökohtaisen avun kehitys Porin Validia-palvelussa

Porin Validia-palvelussa henkilökohtaisen avun palveluun kuuluu lyhytaikainen avustaminen asiakkaan kotona päivittäisissä toimissa ja henkilökohtainen apu kodin ulkopuolella. Henkilökohtaisen avun palvelussa Porin Validia-palvelut huolehtivat asiakkaan puolesta työnantajalle kuuluvista velvoitteista. Kaikilla asiakkailla ei ole tarkkaa käsitystä siitä, mitä työnantajan velvoitteisiin kuuluu. Näitä velvoitteita ovat seuraavat:

- noudattaa lakeja ja sopimuksia
- kohdella työntekijöitä tasapuolisesti
- huolehtia työturvallisuudesta
- antaa työntekijälle kirjallinen selvitys työnteon keskeisistä ehdoista
- edistää hyvää työilmapiiriä, työntekijän työssä suoriutumista ja ammatillista kehitystä (työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivut, työsuhteasiat). Kaikille Porin Validia-palvelun palkkalistoilla oleville työntekijöille maksetaan palkka yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisesti. Palkan suuruuteen vaikuttaa työntekijän koulutus ja aiempi työkokemus.

Asiakkaalle jäävät tällöin niin sanotut työnjohdolliset tehtävät eli oikeudet, jotka ovat seuraavat:

- päättää työntekijän työhön ottamisesta
- johtaa työtä ja antaa työnjohdollisia ohjeita ja määräyksiä
- irtisanoa ja purkaa työehtosopimus lain sallimissa rajoissa (työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2013).

Asiakkaille on palkattu heidän tarpeitaan vastaavasti henkilökohtainen avustaja, jos se on katsottu heidän osallisuuttaan ja kodin ulkopuolista toimintaa lisääväksi. Sopivaa henkilökohtaista avustajaa haettaessa myös asiakas on ollut mukana valintaa tekemässä. Siihen, miten paljon asiakas on ollut vaikuttamassa henkilökohtaisen avustajan valintaan, on vaikuttanut hänen omat kykynsä hoitaa asiansa. Asiakkaalla on voinut olla jo tiedossa itselleen sopiva henkilökohtainen avustaja. Tällöin avustaja käy Validia-palvelujen palvelupäällikön haastattelussa. Palvelupäällikkö on viime kädessä se, joka tekee henkilökohtaisen avun henkilöstöön kohdistuvat päätökset. Asiakkaalle on voitu hakea omaa avustajaa myös avoimilta markkinoilta laittamalla ilmoitus työ- ja elinkeinotoimiston työnhakupalveluun avoimesta työpaikasta. Työntekijöiden haastattelut on hoidettu aluksi joko ilman asiakasta tai asiakkaan kanssa. Työntekijäehdokkaiden haastattelut olen tehnyt asiakkaan kanssa yhdessä ja asiakas on tehnyt valintansa ehdokkaista. Palvelupäällikkö tekee vielä oman hyväksyntänsä ennen kuin työsuhde solmitaan. Jos asiakas ei ole ollut mukana haastatteluvaiheessa, olen hoitanut haastattelut yhdessä palvelupäällikön kanssa. Kun mielestämme sopiva työntekijä on löytynyt, asiakas voi vielä hylätä tai hyväksyä valitsemamme ehdokkaan ennen työsuhteen solmimista.

4.4.1 Lyhytaikainen avustaminen

Lyhytaikainen avustaminen tapahtuu asiakkaan kodissa. Kunta ostaa lyhytaikaisen avustamisen palveluita Porin Validia-palvelun kautta lähinnä silloin, kun asiakas ei kykene itse toimimaan työnantajana tai avustaminen vaatii työntekijältä esim. hoitoalan koulutusta. Toisinaan palvelu on ollut määräaikaista esim. asiakkaan oman henkilökohtaisen avun työntekijän ollessa sairauden vuoksi poissa työstä. Säännölliset käynnit on helppo suunnitella, mutta yhtäkkiset henkilökohtaisen avustajan sairastapaukset luovat oman haasteen resurssien varaamiseen.

Lyhytaikaisen avustamisen palveluun kuuluvat lähinnä kotona välttämättömät avut, esimerkiksi ruuanvalmistus, lääkehoidot (insuliinit tms.), aamu- ja iltatoimiin liittyvät työt, pesuissa avustaminen ja kodin siisteydestä huolehtiminen.

Yleisesti ottaen henkilökohtaisessa avussa ei ole erityisesti määritelty asiakkaiden vammoja eikä palvelulle ole asetettu ikärajaa. Vammasta aiheutuva haitta ei kuitenkaan saa johtua ikääntymisestä, vaan on selkeästi oltava vammasta tai pitkäaikaisesta sairaudesta johtuva. Asiakkailla saattaa olla insuliinidiabetes, vaikea näkövamma tai sokeus, vaikea aivo-vamma, puheen tuottamisen ongelma tai muuten erityistä osamista vaativa vamma.

Asiakkaat, joilla on **a) palveluasumispäätös**, asuvat omassa kodissaan. Palveluasuminen toteutetaan henkilökohtaisen avun turvin eli se on lyhytaikaista avustamista. Tällöin asiakkaan päivittäisen avun tuntimäärä saattaa olla hyvinkin suuri. Käyntejä tehdään sovitusti asiakkaan tarvitsemina ajankohtina. Käynnit voivat olla yhdellä asiakkaalla esimerkiksi aamulla 7:00 - 8:30, päivällä 11:00 - 12:30, iltapäivällä 16:30 - 17:00 ja illalla 19:30 - 21:00.

Asiakkaat, joilla on **b) henkilökohtaisen avun päätös**, saavat avun asiakkaan kotiin annettavana apuna eli kyseessä on lyhytaikainen avustaminen. Asiakkaalla voi esimerkiksi olla päätös saada henkilökohtaista apua 2,5h/vko. Päätös saattaa pitää sisällään esimerkiksi suihkun ja siivouksen. Tällöin avuntarve asiakkaalla on kahtena päivänä viikossa. Myönnetty tuntimäärä on jaettu kahteen käyntikertaan viikossa, jolloin esimerkiksi ensimmäinen kerta on tiistaisin avustamista suihkussa ja aikaa on varattu yksi tunti. Toinen käyntikerta on perjantaisin ja sisältää suihkussa avustamisen ja siivouksen, minkä takia käyntiin on varattu puolitoista tuntia aikaa. Asiakas pärjää kotona muuten omin toimin tai omaisten turvin.

Lyhytaikainen avustaminen kotona edellyttää henkilöstöltä vähintään lähihoitajan tutkintoa, sillä avustamiseen liittyy hoidollisia toimenpiteitä ja lääkkeen antoa. Näin on useimmiten palveluasumispäätöksillä tuotetussa palvelussa.

4.4.2 Henkilökohtainen apu kodin ulkopuolelle

Henkilökohtainen apu kodin ulkopuolelle on tarkoitettu asiakkaille, jotka pärjäävät kotona ilman apua tai joille on järjestetty apu päivittäisiin toimiin muuten. Palvelut

ovat tällöin esimerkiksi asiakkaan kanssa kaupassakäyntiä, ulkoilua, ja vierailuissa, konserteissa ja elokuvissa avustamista.

Erilaiset vammat asiakkailla voivat olla esim. aivoinfarktin tai -halvauksen seurauksena saatuja halvaantumisia tai erilaisia lihassairauksia (esim. MS-tauti, dystrofiat, näkövamma). Vammat voivat aiheuttaa asiakkailla erilaisia rajoitteita, joiden takia he eivät voi toimia omatoimisesti kotona tai kodin ulkopuolella. Esimerkiksi halvaantumisen vuoksi asiakas ei pysty liikkumaan itsenäisesti asiointikäynneillä kaupungilla, vaan hän tarvitsee henkilökohtaista apua liikkumiseen. Kaupassa asiakkaalla saattaa olla ongelmia tavaroiden saatavuuden kanssa. Henkilökohtainen apu on tällöin asiakkaalle välttämätön apu. Erilaiset lihassairaudet voivat pitkälle edetessään viedä asiakkaan toimintakyvyn lähes kokonaan. Asiakas pääsee liikkumaan itsenäisesti esimerkiksi sähköpyörätuolin kanssa, mutta tavaroiden keruu ostoskoriin ei onnistu ja ostosten maksaminen on mahdotonta silloin kun kädet eivät toimi. Asiakkaan on helpompi antaa tutun henkilökohtaisen avustajan auttaa tavaroiden keräämisessä ja ostosten maksamisessa.

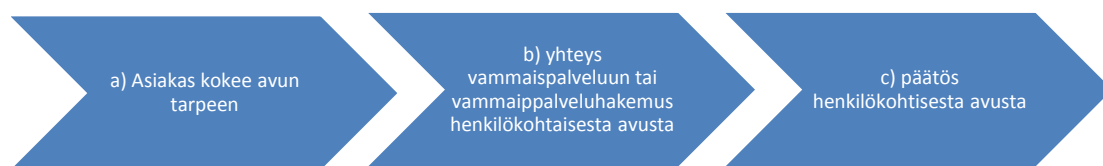
Asiakkaat voivat olla joko palvelutalossa asuvia tai kotona asuvia. Porin Validitalossa tai muualla palveluasumisessa asuvat asiakkaat saavat kodin ulkopuoliseen toimintaan henkilökohtaisen avun sovitusti tiettyinä päivinä tiettyyn aikaan. Mahdolliset muutokset aikatauluun ovat mahdollisia asiakkaan tarpeesta riippuen. Toiset asiakkaat haluavat, että palvelut ovat ennalta sovittuna joka viikolle, ja toiset eivät halua sopia etukäteen aikoja, vaan tilaavat avun silloin, kun kokevat sen tarpeelliseksi. Henkilökohtaisessa avussa asiakas voi valita avustajansa. Asiakkaat, jotka ovat kovin tarkkoja siitä, kuka heitä avustaa, voivat joutua odottamaan apuaan pidempään, jotta avustusaika saataisiin sopimaan työntekijän työvuoroihin. Työntekijöille on tehtävä työvuorot työlainsäädäntöä noudattaen. Jos työvuoroon tulee muutoksia henkilökohtaisen avun vuoksi, siitä on sovittava työntekijän kanssa hyvissä ajoin. Henkilökohtaisen avun toteutumisen kannalta on hyvä, jos asiakas tietää normaaleista sovitusta käynneistä poikkeavat avustuskäynnit hyvissä ajoin, parhaassa tapauksessa jo ennen työvuorojen suunnittelua. Tällöin voitaisiin varmistaa sopivan avustajan saaminen työvuorojen puitteissa asiakasta avustamaan. Tälläisiä hyvissä ajoin tiedettäviä aikoja ovat esimerkiksi erilaiset juhlat. Muuten asiakkaan on ihan yhtä vaikea ennustaa omaa elämäänsä kuin kenen muun tahansa.

Henkilökohtaisessa avussa ei ole erityisosaamisvaatimuksia työntekijältä. Tällöin henkilölle tulee olla riittävä perehdytys asiakkaan käyttämistä apuvälineistä sekä tarvittavat tiedot sairauksista jotka saattavat vaikeuttaa avustamista.

4.5 Henkilökohtaisen avun palvelun eteneminen Porin Validia-palvelussa

4.5.1 Henkilökohtaisen avun lähtötilanteen prosessikuvaus

- a) Asiakas kokee tarvitsevänsä apua kodin ulkopuolella toimiessaan tai kotona päivittäisissä toimissa.
- b) Asiakas tekee hakemuksen oman kunnan vammaispalveluun tarvittavasta tuntimäärästä tai on muuten yhteydessä vammaispalvelun työntekijään.
- c) Asiakas saa päätöksen vammaispalvelusta. Päätöksestä käy ilmi, miten henkilökohtainen apu toteutetaan.



Porin Validia-palvelun kautta asiakasta voidaan auttaa, jos

1) asiakas toimii itse työnantajana:

Asiakkaan tulee hakea itselleen mieluinen avustaja. Asiakas valitsee työnhakijoista ehdokkaat haastatteluun. Asiakas valitsee sopivan työntekijän ja solmii työsopimuksen. Näissä asioissa asiakasta autetaan Porin Validia-palvelussa tarvittaessa sosiaaliohjauksen merkeissä. Tämän jälkeen asiakas huolehtii työnantajana työntekijästään.

2) työnantajan tehtävät hoidetaan Porin Validia-palvelussa:

Asiakas voi valita avustajan talon sisäisistä avustajista tai hän voi valita talon ulkopuolelta oman henkilökohtaisen avustajan. Henkilökohtaisen avustajan työsuhde on Porin Validia-palveluun, joka huolehtii työnantajan tehtävät ja velvollisuudet. Asiakkaalla on työnjohtajuus, eli hän määrittelee mitä, missä ja milloin hän henkilökohtaista apua tarvitsee, ja lisäksi hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuka häntä avustaa.

4.5.2 Henkilökohtaisen avun toteutus kehittämistehtävän aloitusvaiheessa

A) Validia-talon omista avustajista halukkaat ovat saaneet ilmoittautua ns. henkilökohtaisen avun rinkiin. Kesällä 2011 henkilökohtaisen avun työntekijöitä oli 12, joista kaksi oli ruokasaliavustajia. Palveluasumisen työntekijöille suunniteltiin oma henkilökohtaisen avun työvuoro, jonka työaika on kello 10:00 – 18:00. Henkilökohtaisen avun työvuoron koodikirjain on D. Työntekijöiden työvuorot alkavat eri aikoihin työvuoron ajankohdasta riippuen. Jokaisella työvuorolla ja työajalla on oma koodikirjaimensa: A-vuoro kello 7:00 – 15:00, B-vuoro 7:00 – 14:00, C-vuoro 7:00 – 13:00, E-vuoro 14:00 – 22:00, J-vuoro 12:00 – 21.00 ja niin edelleen. Päivät, joihin D-vuoroa yleensä suunnitellaan, ovat tiistai, perjantai ja lauantai. Nämä valittiin siksi, että näinä päivinä oli asiakkaiden kanssa sovittuja henkilökohtaisen avun vuoroja. D-vuorolaisella on maksimissaan kolme pitkää käyntiä työvuoron aikana. Henkilökohtaista apua järjestetään silloin, kun asiakas sitä tarvitsee, muulloinkin kuin kello 10:00 – 18:00 välisenä aikana. Henkilökohtaista apua järjestettiin kuitenkin aina, kun asiakas sitä tarvitsi, mutta kuitenkin niin, että minulla palveluvastaavana oli riittävästi aikaa järjestää asiakkaalle sopiva avustaja. Asiakkailta oli toivottu vähintään yhden vuorokauden ennakointia avustamisen ajankohdan suhteen. Samana päivänä Validia-palvelulla voi olla järjestettävänä henkilökohtaisen avun käyntejä useammalle kuin kolmelle asiakkaalle.

B) Henkilökohtainen avustaja voi olla myös talon ulkopuolinen henkilö, jonka asiakas on itselleen valinnut ja jonka palvelupäällikkö on hyväksynyt. Tällöin asiakas ja hänen avustajansa sopivat keskenään avusta ja ajankohdasta. Työsuhde on henkilökohtaisella avustajalla Porin Validia-palveluihin. Asiakassuhde asukkaalla on Validia-palveluun. Asiakkaalla on työnjohtajuus.

C) Lisäksi tarvittaessa käytetään lyhytaikaisia työsuhteita henkilökohtaisen avustajan palkkaamiseen, jos omasta henkilökunnasta ei saada tai ei löydy sopivaa työntekijää asiakkaalle.

Työntekijät merkitsevät tehdyt työtunnit heti henkilökohtaisen avun päätyttyä. Tunti-ilmoituskaavakkeet ovat asiakas- ja kuukausikohtaisia. Kaavakkeen allekirjoittaa työntekijä, asiakas ja Validia-palveluiden palvelupäällikkö. Kaavakkeita on kahden-

laisia: 1) Validia-talon työntekijöille ja 2) Validia-talon ulkopuolisille työntekijöille tarkoitetut kaavakkeet. Validia-talon ulkopuoliset työntekijät täyttävät oman asiakkaansa kaavakkeen ja kaikki Validia-talon työntekijät täyttävät samaa asiakkaan tunti-ilmoituskaavaketta. Kaavakkeista seurataan tuntien kulumista kuukausittain, ja ne ovat peruste kuntalaskutukselle. Tarvittaessa kunta voi saada nähtäväksi tunti-ilmoituskaavakkeet.

4.5.3 Henkilökohtaisen avun kehitys

Kehittämistehtävää aloittaessani kesäkuussa 2011 Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun piirissä asiakkaita oli neljä. Nämä neljä asiakasta eivät asuneet Validia-talossa. Kahdella heistä oli henkilökohtaisen avun päätös ja lopulla kahdella asiakkaalla oli palveluasumispäätös kotiin, joka toteutettiin henkilökohtaisen avun turvin. Nämä kaksi palveluasumispäätöksellä olevaa asiakasta kuuluivat Validia-palvelun niin sanottuun lyhytaikaisen avun palveluun.

Toisella lyhytaikaisen avun palvelun asiakkaalla oli säännöllisesti sovitut käynnit. Tämän asiakkaan luona käytiin seitsemänä päivänä viikossa kolme tai neljä kertaa päivässä. Avustamisen ajat rytmittyivät sen mukaan, miten asiakkaan muut menot menivät. Viikossa käytiin neljänä päivänä neljä käyntiä (aamu, päivä, iltapäivä ja ilta) ja kolmena päivänä kolme käyntiä (aamu, iltapäivä ja ilta). Toisen lyhytaikaisen avun palvelun asiakkaan luona käytiin tarvittaessa. Tarve oli lähinnä viikonloppuisin. Tällöin kyseessä oli yleensä henkilökohtaisen avustajan sairauspoissaolojen sijaistamista. Asiakas saattoi tarvita apua myös arkisin oman avustajan ollessa estynyt tulemaan töihin. Avustusajankohdat päivän aikana olivat aamu ja iltapäivällä.

Lyhytaikaisen avun asiakkaiden tarpeisiin pystyttiin vastaamaan, koska heillä oli sovitusti säännölliset avustusajat. Ongelman toi lähinnä Validia-talon henkilöstön resursointi viikonloppuihin. Äkilliset asiakkaan vakituisen avustajan sairastumiset Validia-talon ulkopuolisilla asiakkailta eivät ole ennustettavissa ja täten työntekijöitä ei pystytty palkkaamaan lyhyellä varoitusajalla äkillisiin tilanteisiin. Sijaistamistarve saattaa olla kerran puolella vuodessa.

Asiakkaat, joilla oli henkilökohtaisen avun päätös, olivat kotona asuvia. Toinen heistä oli myös Validia-palvelun määräaikaisten asumisen asiakas. Asiakkaiden henkilökohtaisen avun tuntimäärät olivat toisella 22 tuntia viikossa ja määräaikaisten asumisen asiakkaalla 30 tuntia kuukaudessa sekä lisäksi kotona ollessa aamulla ja illalla yhteensä 10 tuntia päivässä. Kotijaksoja oli harvakseltaan ja ne vaativat työntekijöiltä joustoa, koska useamman työntekijän työmatka piteni huomattavasti asiakkaan luomennessa.

Henkilökohtaisen avun päätöksellä oleville asiakkaille ei pystytty antamaan henkilökohtaista apua siinä määrin, kuin asiakkaat olivat sitä toivoneet. Tähän vaikuttivat monet asiat. Syynä saattoi olla muun muassa se, että asiakkaan omat edellytykset toimia työnjohtajana olivat vammautumisen vuoksi rajalliset. Asiakkaan vamman vuoksi henkilökohtaisen avustajan olisi pitänyt pystyä joustamaan ja tarvittaessa olemaan jämäkkä jotta sovituissa asioissa olisi pysytty. Asiakkaan aivovamman tuoma impulsiivisuus ja hetken mielijohteesta eläminen veivät avustajan ja asiakkaan helposti erimielisyyksiin. Jos näin pääsi käymään, asiakas saattoi perua avustajan käynnit lyhyelläkin varoitusajalla. Toisaalta sairaus saattoi olla sen laatuinen, että asiakkaan kanssa kommunikointi vaati avustajalta herkkää korvaa ja kärsivällisyyttä, jotta asiakkaan oma tahto ja tarpeet tulivat kuulluksi. Esimerkiksi määräaikaisten asumisen asiakkaan kanssa suunniteltiin henkilökohtaisen avun ohjelma päivittäin tapahtuvaksi Validia-talossa määräaikaisten asumisen jaksolle. Kotijakso suunniteltiin valmiiksi, mutta suunnitelmat jäivät toteutumatta asiakkaan oman terveyden takia: joko hän oli sairaalahoitossa tai sitten muuten niin väsynyt, että ei jaksanut keskittyä henkilökohtaisen avun toimiin. Asiakkaan henkilökohtaisen avun suunnitteluun vaikutti paljon myös lähiomainen.

Molempien asiakkaiden kanssa on tehty työtä ja järjestelyitä, jotta henkilökohtaisen avun palvelu heidän kohdallaan saataisiin onnistumaan, mutta mikään ei ole mennyt suunnitellusti. Toiselle on yritetty palkata omaa henkilökohtaista avustajaa, joka pystyisi tekemään joustavasti asiakkaalle myönnetty 22 tuntia henkilökohtaista apua viikossa. Koska yksi avustaja ei ole jaksanut olla pitkää aikaa asiakkaan avustajana, on kokeiltu sellaista ratkaisua, että asiakkaan luona kävisi muutamia Validia-talon omista avustajista. Tämä ei kuitenkaan ole kyseisen asiakkaan kohdalla toiminut ollenkaan. Välillä mietin, onko henkilökohtaisen avun palvelu näiden asiakkaiden kohdal-

la välttämättä oikea tukimuoto vai olisiko jokin muu palvelun muoto parempi. Asiakas, joka selvästi tarvitsee apua arjen asioiden järjestyksessä pysymiseen, ei välttämättä ole kykenevä toimimaan työnjohdollisissa tehtävissä. Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan tulee kuitenkin tietää, missä ja milloin hän apua tarvitsee.

Elokuussa 2011 tuli selväksi, että henkilökohtaisen avun palvelu tulee miettiä kokonaisuudessaan uudelleen. Validia-talossa asuvien asiakkaiden käyttämät tuntimäärät eivät vastanneet heille myönnettyjä tuntimääriä. Piti miettiä, miksi asiakkaat eivät käyttäneet heille myönnettyjä henkilökohtaisen avun tuntimääriä. Kehittämistehtävän oli tarkoitus keskittyä ulospäin myytävään palveluun, mutta koko tilannetta tarkastellessa tuli selväksi, että on järkevämpää miettiä henkilökohtaisen avun palvelua kokonaisuutena eikä vain muutamaasi asiakkaaseen kohdistuvana.

Elokuussa 2011 vakituksia asiakkaita, jotka käyttivät Validia-palvelun henkilökohtaista apua säännöllisesti, oli yhteensä 28. Asiakkaista suurimman osan kanssa on sovittuja aikoja, jolloin he käyttävät henkilökohtaista apua. Toiset asiakkaat varaavat aikoja oman tarpeensa mukaan. Käynnit olivat pääasiassa kaupassakäyntejä ja muuten kaupungilla käyntiä.

Henkilökohtaisen avun työvuoro D

Validia-talon henkilökunnasta yksi työntekijä on ollut niin sanotussa henkilökohtaisen avun työvuorossa eli D-vuorossa maanantaista lauantaisin kello 10:00 - 18:00. Tämä on ollut työvuoroihin suunniteltu vuoro. Tarkoituksena oli, että työntekijät, jotka olivat ilmoittaneet halukkuutensa tehdä henkilökohtaisen avun työtä palvelutalossa työskentelyn lisäksi, olisivat näissä vuoroissa. Henkilökohtaisen avun työtehtävien ei ollut tarkoitus lisätä työntekijöiden tuntimääriä, vaan niiden oli tarkoitus sisältyä heidän työaikaansa.

Kaikki työntekijät eivät olleet halukkaita tekemään henkilökohtaisen avun työtä. Tämä aiheutti hankaluuksia henkilökohtaisen avun töiden järjestelyssä. D-vuoroja alkoi olla sen verran usein, että työvuoron suunnittelijan oli laitettava myös muille työntekijöille kuin vain heille, jotka olivat halukkaita tekemään myös henkilökohtaisen avun työtä. Tämä aiheutti sen, että työntekijät eivät tuntuneet olevan innostuneita uudesta palvelusta. Usein syyksi mainittiin, että työntekijä ei halua kulkea työpäivän

aikana kaupungilla. Asiakkaat eivät ehkä olleet juuri niitä, joiden kanssa työntekijä olisi halunnut lähteä asioita hoitamaan. Osa työntekijöistä koki omalla autolla asiakkaan luokse kulkemisen vieraaksi. Henkilökohtaisen avun palvelun käyttöön olisi haluttu auto, jolla olisi voinut kulkea asiakkaan luokse avustusta hoitamaan. Asiakasmäärät ja asiakkaiden käyttämät henkilökohtaisen avun tunnit eivät riittäneet vielä perusteluksi auton hankkimiselle.

Työntekijä henkilökohtaiseen apuun

Porin Validia-palvelussa oli henkilö työkokeilussa henkilökohtaisen avun palvelussa syksystä 2010 lähtien. Työkokeilun jälkeen elokuussa 2011 hän siirtyi määräaikaiseen työsuhteeseen Porin Validia-palveluun tekemään henkilökohtaisen avun asiakaskäyntejä. Hänen työaikansa oli 25 tuntia viikossa. Kolmen viikon työvuorolistoihin päivittäiseksi työajaksi tuli kello 10:00 – 15:00 tai 10:00 – 16:00. Asiakkaat ottivat työntekijän hyvin vastaan.

Henkilökohtaisen avun palvelua ei pystytty tekemään asiakkaille riittävän henkilökohtaiseksi. Henkilökohtaisen avun tullessa subjektiiviseksi oikeudeksi vammaisille henkilöille toiveissa oli, että vammaiset myös käyttäisivät palvelua erilaisissa toimissa ja harrastuksissa. Suurin osa niistä Validia-palvelun asiakkaista, joille henkilökohtainen apu on myönnetty kodin ulkopuoliseen toimintaan, käyttävät tunteja pääsääntöisesti asiointikäynneillä. Tähän on osaksi syynä se, että työntekijät vaihtuvat eri päivinä henkilökohtaisen avun työvuoroissa. Vaikka asiakkailla oli mahdollisuus vaikuttaa ja valita, kuka heitä avustaa henkilökohtaisen avun palvelussa, henkilökohtaisen avun työvuorossa ei aina ollut mieluista työntekijää. Silloin asiakkaalle katsottiin työvuorossa olevista työntekijöistä sopivin. Tällaiset tilanteet eivät välttämättä olleet ideaalisia, kun henkilökohtaisen avun työvuorossa ollut työntekijä oli valmistautunut avustamaan kaupungilla.

Työkokeilussa olleen avustajan kautta saatiin huomata, miten pitkäjänteinen työ yhden ja saman asiakkaan kanssa luo asiakkaan ja työntekijän välille luottamusta sekä saa asiakkaan haluamaan lähteä tutun ja luotettavan avustajan kanssa ulos kodista. Työkokeilussa ollut avustaja pystyi antamaan oman panoksensa henkilökohtaisen avun palvelun kehittämiseksi ja näyttämään konkreettisesti, mitä tarkoittaa se, että asiakkaan ja työntekijän välille syntyy henkilökohtaisen avun suhde.

Asiakkaan määrittelemä avuntarve, aika ja avustaja

Laki sanoo, että vaikeavammaisen ihminen itse päättää siitä, mitä, missä, milloin ja miten hän saa henkilökohtaista apua ja kuka häntä avustaa. Olemme pystyneet vastaamaan hyvin henkilökohtaisen avun asiakkaiden tarpeisiin siinä, mitä, missä, milloin ja miten he henkilökohtaista apua tarvitsevat. Tämä tarkoittaa sitä, että olemme saaneet järjestettyä asiakkaalle henkilökohtaista apua hänen tarvitsemaansa aikaan. Olemme saaneet järjestettyä avustajan mukaan pitkillekin matkoille. Avustamiset tapahtuvat aina asiakkaan toivomalla tavalla. Sen sijaan haastavaa on ollut sovittaa kuvioihin aina asiakkaan haluama työntekijä. Toisilla asiakkailla on hyvä käsitys siitä, miten heidän pitää toimia. He osaavat ennakoida avuntarpeen hyvissä ajoin, mikä on edesauttanut avustajan järjestämistä. Enemmän ohjausta ja neuvontaa vaativien asiakkaiden kohdalla on ollut ongelmana se, etteivät he pysty ennakoimaan tarpeitaan. Heillä voi olla sovittuna yksi tai kaksi henkilökohtaisen avun viikossa, mutta asiat eivät suju näistä huolimatta. Asiakkaat eivät pysy sovituissa ajoissa, tai heille tulee heti edellisen käynnin jälkeen uusi tarve, joka tulisi toteuttaa heti.

Mietimme Validia-palvelun työntekijöiden kanssa Validia-talon asiakkaille niin sanottua tukiaavustajaa asumispalvelupuolelta. Tukiavustaja voisi hoitaa myös henkilökohtaisen avun asiaa. Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että tukiaavustajan tulee lähteä itse hoitamaan asioita asiakkaan kanssa, vaan hän voisi tuoda asiakkaan tarpeen esille ja auttaa tarvittaessa järjestelyissä (taksin tilaamiset ym.). Oman tukiaavustajan valintaa asiakas ei voi yksin päättää, sillä se ei kuulu henkilökohtaiseen apuun vaan palveluasumiseen.

Syksyn 2011 aikana työvuoroihin saatiin suunniteltua henkilökohtaisen avun D-vuoroa huonosti. Tämä hankaloitti vakiovuorojen järjestelyä. Sovittuja käyntejä oli enemmän kuin yksi työntekijä pystyi tekemään. Näihin tilanteisiin käytettiin tarvittaessa sijaisia ja järjestettiin apu palveluasumisen henkilövahvuudesta. Lisäksi asukkaat, jotka eivät muista tulla sopimaan ajoissa henkilökohtaisen avun käyntejä tai elävät muuten hetkessä ajattelemana tarpeitaan yhtä päivää pidemmälle, eivät aina saaneet apua yrityksistä huolimatta.

Ruokasaliavustajan pidennetty työvuoro

Yksi työntekijä teki pidempiä työvuoroja syksyn 2011 aikana. Hänen työvuoronsa sisälsivät pääasiassa ruokasalissa avustamista, ja hänen työvuoronsa oli 8:00–18:30. Tästä ajasta hän teki henkilökohtaisen avun töitä kello 10:00 – 16:00 välisenä aikana silloin, kun ruokasalissa oli myös toinen ruokasaliavustaja. Päivinä, jolloin hän oli koko päivän yksin ruokasaliavustajana, hän pystyi tekemään henkilökohtaisen avun työtä kello 14:00 – 16:00 välisenä aikana. Tämä järjestely lisäsi henkilökuntaa henkilökohtaisen avun palveluun. Ongelmaksi tässä koitui se, että palvelulle liikenevät ajat olivat todellisuudessa niin rajalliset, että asiakkaan saaminen sopimaan niihin oli haasteellista. Tämä oli haastavaa, koska tällaiset aikarajat ovat asiakkaille hankalia. Asiakkaat eivät välttämättä pysty sanomaan, miten pitkään heidän asioidensa hoitoon menee.

Lokakuuhun 2011 mennessä Validia-talon ulkopuolisten henkilökohtaisen avun asiakkaiden määrä oli noussut. Asiakkaita oli kaikkiaan viisi. Asiakkaiden käyttämät tuntimäärät olivat hyvin erilaiset. Henkilökohtaisen avun tuntien lisääntyminen Validia-talon ulkopuolelle toi töiden organisoinnille omat haasteensa: miten työntekijät saadaan tietoisiksi, mitä työtä he ovat missäkin tekemässä ja milloin? Ajatuksena tuli tehdä sovitusta ajoista viikkokalenteri. Kalenterista kävi ilmi, minä päivänä ja mihin aikaan asiakkaiden luona käydään. Tarkoituksena oli saada selkeyttä työntekijöiden työvuoron aikana tehtävään työhön.

Kolmen asiakkaan säännöllisesti tapahtuvan henkilökohtaisen avun käynnit saatiin helposti järjestettyä ja toteutettua, kun työntekijöitä oli hyvin työvuorossa Validia-talossa. Sen sijaan kahden muun henkilökohtaisen avun asiakkaan kanssa oltiin edelleen lokakuussa 2011 samoissa vaikeuksissa kuin aiemminkin. Asiakkaiden henkilökohtaisen avun tarpeisiin ei pystytty saamaan aikaiseksi toimivaa järjestelmää. Asiakkaalle, jolle oli myönnetty 22 tuntia viikossa henkilökohtaista apua kotiin, mietittiin oman avustajan hankkimista. Kokeilu näytti, että avustajien vaihtuvuus asiakkaalla sai aikaiseksi enemmän kaaosta kuin se, että hänen luonaan käy yksi ihminen. Asiakkaalle palkattiin oma henkilökohtainen avustaja tammikuussa 2012.

Henkilökohtaisen avun viikkokalenteri

Tammikuussa 2012 otettiin käyttöön uusi henkilökohtaisen avun viikkokalenteri. Kalenteria suunniteltaessa pyrittiin miettimään, miten henkilökunnan tietoisuus työvuoron aikana tehtävistä asiakaskäynneistä saataisiin parhaiten esille. Samalla viikkokalenterista luotiin sellainen, että henkilökohtaista apua tekevän työntekijän ei tarvinnut olla vaihtamassa sisä- ja ulkovaatteita useasti päivässä, vaan heidän työvuoronsa sisältäisi pääsääntöisesti henkilökohtaista apua joko Validia-talon asiakkaille tai Validia-talon ulkopuolisille asiakkaille. Teimme viikkokalenterin, josta henkilökohtaisen avun työntekijä voi nähdä työvuoron aikana tehtävät asiakaskäynnit suunnitellusti. Tämän työvuoron koodikirjain on U ja työaika kello 7:00 – 16:00 tai 6:30 – 15:00.

Parin viikon päästä tammikuussa 2012 huomattiin, että tämä uusi henkilökohtaisen avun viikkokalenteri oli varsin sekava. Viikkokalenterissa oli aluksi vain U-vuorolle suunnitellut työt. Torstaille, perjantaille ja lauantaille suunniteltiin D-vuorot, koska Validia-talossa asuvien asiakkaiden tarpeet keskittyivät suunnitelmallisesti loppuviikkoon. Yksi uusi työntekijä palkattiin omassa kodissa asuvalle asiakkaalle kolmeksi päiväksi viikossa. Tämän lisäksi työntekijä tekee keskiviikkoisin avustusta toiselle asiakkaalle, joka asuu Porin alueella. Tästä saatiin aikaiseksi uudenlainen viikkokalenteri sovittujen töiden osalta. Kalenteri oli nähtävissä työntekijöiden työtilassa.

Helmikuussa 2012 kävi ilmi, ettei tammikuussa käyttöön otettu viikkokalenteri ole sopiva jokaisen asiakkaan kohdalla. Joustovaraa ei tässä viikkokalenterissa näyttänyt olevan. Ongelmia tuli silloin, kun asiakas halusi avustukset kello 15:00 jälkeen. Validia-palvelussa ei ollut riittävästi henkilökuntaa kello 15:00 jälkeen, jotta apu pystyttäisiin asiakkaalle järjestämään. Ongelmana oli myös se, että asiakas ei pystynyt tuomaan myöhäisempää avustamisajankohtaa esille riittävän ajoissa, jotta hänelle pystyttäisiin järjestämään avustaja. Toisin sanoen, jos avustamiset olisivat säännöllisesti, pystyttäisiin myöhäisiin ajankohtiin jo suunnitelmallisesti varautumaan.

Asiakkaat eivät välttämättä pysty aina kovin suunnitelmalliseen toimintaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen suunnitelmallisesti sovittuina päivinä on onnistunut yleensä hyvin, mutta avun tarve on keskittynyt lähinnä asiointiapuihin. Jos asiakas on

halukas käymään harrastuksissa, jotka ovat säännöllisesti samaan aikaan, pystytään nämä avustukset hoitamaan.

Asiakas, jonka luona tammikuussa 2012 palkattu uusi kävi sovitusti kolmena päivänä viikossa, lähti yksin helmikuussa 2012 kahdeksi viikoksi lomamatkalle. Haasteeksi tuli saada henkilökohtaiselle avustajalle luvatut tunnit täytettyä. Vielä haasteellisemmaksi asian teki se, että asiakas ei päässyt palaamaan lomamatkaltaan sovittuna ajankohtana kotiin. Varmaa paluupäivämäärää ei ollut tiedossa, eli ei tiedetty, oliko asiakkaan paluu viikon vai kahden päästä. Henkilökohtainen avustaja teki tämän ajan töitä Validia-talon asiakkaille ja muille ulkopuolisille asiakkaille, kunnes asiakas pääsi lomamatkaltaan kotiin. Henkilökohtaisen avustajan työaika edisti hyvin muille Validia-talon asiakkaille järjestettävän avun sujumista. Toisaalta tämä aiheutti sen, että työntekijät eivät päässeet tekemään Validia-talon työntekijöiden työvuoroihin suunniteltuja D- täysipainoisesti, koska heille suunnitellut käynnit teki henkilökohtainen avustaja. Tällä kaikella oli vaikutusta työntekijöiden sitoutumiseen henkilökohtaisen avun työhön.

Kunnan vammaispalvelun yhteydenotot kiireellisissä tapauksissa

Henkilökohtaisen avun palvelua järjestettäessä myös Validia-talon ulkopuolisille asiakkaille Porin alueella Porin perusturvan vammaispalvelusta on käännytty Porin Validia-palvelun puoleen kiireellisissä ja vaativissa avustustehtävissä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi avustajan sairasloman sijaisuudet tai avustajan yhtäkkisestä poistumisesta joutuvat tarpeet. Näihin pyyntöihin vastaaminen ei aina ole kovin helppoa, koska Porin Validia-palvelulla ei ole olemassa sijaisrekisteriä näitä tapauksia varten. Henkilökohtaisen avun palvelut lyhyelläkin varoitusajalla on silti pystytty toteuttamaan. Työntekijöiden joustavuus on ollut tärkeässä osassa näitä palveluita järjestettäessä.

On tullut tilanteita, joissa uusi asiakas soittaa ja pyytää Validia-palvelusta henkilökohtaista apua oman työntekijänsä esteellisyyden vuoksi. Työn kesto voi olla vain yksi päivä, ja asia on yleensä kiireellinen. Asiakas soittaa joko viikonloppuna tai saman päivän aamuna, jona hän apua tarvitsee. Nämä ovat haasteellisia tilanteita, sillä jos asiakas ei suoriudu arjestaan ilman avustajaa, hän on heitteillä. Validia-palvelut ei kuitenkaan voi lähteä palvelua tuottamaan asiakkaalle, jos asiasta ei ole sovittu

vammaispalvelun työntekijän kanssa ja meillä ei ole hänestä ostopalvelupäätöstä. Soittaessaan asiakas voi ilmoittaa, että hänellä on vammaispalvelun työntekijän suostumus asiaan, mutta työntekijä ei ole ilmoittanut asiasta Validia-palvelulle. Jos soitto on tullut viikonloppuna ja asiakas tarvitsee apua maanantaiaamuna, olemme sopineet asiakkaan kanssa, että avustaja tulee hänen luokseen ja olemme ostopalvelupäätöksestä yhteydessä vammaispalveluun. Näin asiakas on voinut alkaa viikkonsa rauhassa ja saada aikaa järjestää avustusasioita virka-aikana. Näissä tilanteissa on tullut ottaa huomioon myös se mahdollisuus, että kunta ei myönnä asiakkaalle maksusitoumusta. Näin ei kuitenkaan toistaiseksi ole käynyt.

Vuoden 2012 alusta henkilökohtaisen avun hinnat nousivat. Hintojen nousun myötä tuli Porin perusturvakeskukselta päätös, että Porin Validia-palvelun henkilökohtaista apua käytetään vain kiireellisissä avuntarpeissa. Siksi on tärkeää, että Validia-palvelut pystyisi vastaamaan tähän haasteeseen.

Kodin ulkopuolista henkilökohtaista apua Porin Validia-palvelut on antanut muutamille henkilökohtaisen avun asiakkaille, jotka ovat saaneet muun avun päivittäisiin toimiin muilta yksityisiltä yrittäjiltä tai kunnan kotihoidon kautta. Kunnan kotipalveluna järjestettävä apu kotiin ei pysty järjestämään asiakkaalle esimerkiksi peseytymismahdollisuutta muuten kuin kerran viikossa tapahtuvana saunapalveluna. Asiakas halusi käydä suihkussa toisenkin kerran viikossa, mutta kotihoidon resurssit eivät tähän riittäneet. Porin perusturvakeskuksen vammaispalvelut ovat katsoneet, että asiakkaan henkilökohtaisen avun päätökseen voidaan lisätä myös kerran viikossa tapahtuva avustaminen peseytymisessä. Tämä toteutetaan Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen apuna.

Viikkokalenterin ja U-vuoron haavoittuvaisuus

Huhtikuussa 2012 tuli muutos henkilökohtaisen avun järjestämiseen. Aiemmin viikkokalenteriin oli suunniteltu niin sanottu U-vuoro, joka rakentui yhden ulkopuolisen asiakkaan avustuskäyntien ympärille. Asiakkaan luona käytiin 3–4 kertaa päivässä. Pääsiäisenä 2012 asiakas poistui Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palvelun piiristä. U-vuoron käyttö tuli miettiä tämän vuoksi uudelleen. Toistaiseksi päätettiin, että U-vuoro saa olla ja U-vuorolainen tekee normaalisti henkilökohtaista apua jo olemassa olevan viikkokalenterin mukaan. U-vuoroon tehtiin muokkausta

asiakaskäyntien ja työaikojen osalta. U-vuoron säilyminen oli hyvä asia, sillä D-vuoro ei ollut pitkään aikaan toteutunut muuten kuin lauantaisin. Nyt Validia-palvelulla oli mahdollisuus tarjota asiakkaille apua nopeammin kuin ennen. U-vuoro helpotti merkittävästi sovittujen vakiokäyntien toteutumista, sillä henkilökohtainen avustaja, joka teki viikkokalenteriin sovittuja käyntejä, oli palannut takaisin oman henkilökohtaisen avun asiakkaansa luokse tämän palattua lomamatkalta.

Yhden asiakkaan menettäminen toi mukanaan sen, että hänen tarpeidensa mukaan laadittu työvuoro ei enää ollut ajankohtainen. Tämän takia huomattiin jälleen, miten haavoittuvainen ja vaikeasti suunniteltavissa oleva palvelu henkilökohtainen apu on. Asiakkaan menetys ei vaikuta pelkästään palvelun järjestämiseen, vaan se vaikuttaa suuresti myös saataviin palvelumaksuihin henkilökohtaisen avun osalta. Tämä luo haasteen henkilökohtaisen avun organisoinnille, että palveluun resursoidulle henkilökunnalle saadaan järjestettyä työsopimuksen mukaiset tuntimäärät.

Pikkuhiljaa U-vuoro jäi pois työvuoroista. Lauantaille U-vuoro oli vakiinnuttanut paikkansa. Lauantai-illassa oli Validia-talossa asuvilla asiakkailta henkilökohtaisia saunavuoroja, joiden järjestelyjä varten on työvuoroihin suunniteltuna D-vuoro kello 12:00 - 20:00.

Syksyllä 2012 asiakas, jonka luona sovitut viikkotunnit olivat 2,5 tuntia, muutti kunnan ylläpitämään palvelutaloon. Hän ei enää tarvinnut Porin Validia-palvelun henkilökohtaista apua. Tämä toi mukanaan jälleen uuden järjestelyn viikkokalenteriin.

Henkilökohtaisen avun työntekijän poisjänti

Elokuussa 2012 jäi pois henkilökohtaisen avun työntekijä, jonka työaika oli viisi tuntia päivässä. Tämä loi taas omat haasteensa avun järjestämiselle. Asiakaskäyntejä niin Validia-talon ulkopuolelle kuin Validia-talossa asuville asiakkaillekin oli sen verran paljon, että poisjääneen työntekijän tilalle haettiin uusi työntekijä, joka aloitti työt 1.11.2012. Tämä helpotti avustusten järjestämistä. Uudelle henkilökohtaisen avun työntekijälle on keskitetty enemmän Validia-talon ulkopuolisia asiakkaita, koska hänellä on käytössään oma auto. Validia-talon työntekijät eivät ole kovin suopeita oman auton käyttöön henkilökohtaisen avun käynneillä. Auton hankinta henkilökoht-

taisen avun työntekijöiden käyttöön Porin Validia-palvelussa ei ollut kuitenkaan ajankohtaista Validia-talon ulkopuolisten asiakkaiden määrän huomioon ottaen.

Perusturvan päätös henkilökohtaisen avun järjestämisestä Avustajakeskuksen kautta

Vuoden 2012 marraskuussa Porin perusturvalautakunta teki päätöksen ostaa henkilökohtaisen avun palvelut Turun seudun lihastautiyhdistyksen ylläpitämän Avustajakeskuksen kautta. Tämä oli Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palvelulle merkittävä isku asiakkaiden menettämisen kannalta. Validia-talon ulkopuolisille asiakkaille oli henkilökohtaisen avun päätöksiä Porin perusturvakeskuksen vammaispalvelun kautta vuoden 2013 loppuun, mutta Validia-talossa asuville porin perusturvan tekemällä päätöksellä oli suuri merkitys, sillä heidän päätöksensä olivat voimassa vuoden 2012 loppuun. Asiakkaat hakivat vammaispalveluhakemuksilla henkilökohtaisen avun palvelua jatkuvaksi Porin Validia-palvelun kautta. Asiakkaita automme hakemuksen tekemisessä minä palveluvastaavana ja sosiaalihojaajana sekä sosionomiopiskelijä. Henkilökohtaisen avun hakemuksia teimme syys- ja lokakuun 2012 aikana. Hakemukset lähetettiin Porin perusturvakeskukseen.

Joulukuussa 2012 soitin asiakkaiden kanssa Porin perusturvakeskuksen vammaispalveluun ja kyselin asiakkaiden henkilökohtaisen avun päätöksistä. Päätöksenteko tuntui olevan hankalaa vammaispalvelussa. Asiakkaat varasivat aikoja jo vuoden 2013 tammikuulle. Varmuutta siitä, kuka heille tämän palvelun tuottaa, ei ollut. Olin ollut asiasta yhteydessä moneen kertaan Porin perusturvan vammaispalveluun. Joulukuun 2012 viimeisellä viikolla sain suullisen luvan jatkaa henkilökohtaisen avun asiakkaiden palvelua jonkin aikaa Porin Validia-palvelun kautta. Suullinen päätös henkilökohtaisen avun palvelusta helpotti paljon asiakkaita, sillä heidän palvelun saantinsa ei katkennut. Mielenkiintoiseksi asian teki se, että kellään ei ollut tietoa siitä, miten pitkä aika oli kyseessä, eli tarkoittiko ”jonkin aikaa” viikkoa vai kuukautta. Tämä ei tietenkään ollut Porin Validia-palvelun kannalta hyvä asia. Tärkein kysymys oli, miten pitkiä työ sopimuksia henkilökohtaisen avun työntekijöille voi tehdä, jotta kaikille riittäisi myönnettyjä tunteja tehtäväksi eikä irtisanomisiin jouduttaisi.

Asiakkaat saivat päätöksensä tammi-helmikuun vaihteessa 2013. Päätökset toteuttaa palvelu Validia-palvelun kautta olivat huhtikuun 2013 loppuun asti. Päätöksessä ei

kuitenkaan kerrottu asiakkaalle, miten heidän palvelunsa tämän jälkeen tulee toteutumaan. Jäimme odottamaan asiakkaiden kanssa lisätietoa Porin vammaispalvelusta.

Validia-portti

Helmikuussa 2013 Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n työntekijä tuli kertomaan ja opastamaan Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun työntekijöitä Validia-portin käytössä. Työntekijä oli ollut mukana projektissa, jossa hän on kehittänyt internetissä toimivaa henkilökohtaisen avun keskusta Avustajaporttia.

”Raha-automaatti-yhdistyksen rahoitus loppui 31.12.2011 ja Avustajaportti siirtyi Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n hallinnoimaksi palveluksi 1.1.2012 alkaen. Avustajaportti – verkkopalvelu on tarkoitettu:

- henkilökohtaisten avustajien työnantajille, joille se tarjoaa vakituisten ja sijaisavustajien hakutoiminnot sekä mahdollisuuden työvuorojen suunnitteluun ja raportointiin.
- henkilökohtaisille avustajille, joilla on mahdollisuus käyttää avoinna olevien työpaikkojen hakutoimintoja, markkinoida omaa osaamistaan sekä käyttää henkilökohtaista työvuorokalenteria.
- omaishoitajille, jotka voivat hakea omaislomittajia palvelun kautta.
- omaislomittajille, jotka voivat etsiä ja löytää uusia työtilaisuuksia.
- yrityksille ja järjestöille, joilla on mahdollisuus markkinoida omia palveluitaan.
- sosiaalitoimelle, jolla on käytössä omaislomittajien hakutoiminnot.” (Avustajaportti www-sivut 2013).

Avustajaportti on edelleen toiminnassa oleva, mutta sen rinnalle on tullut Validia-portti. Validia-portti on tarkoitettu auttamaan vammaista henkilöä ja helpottamaan henkilökohtaisten avustajan löytymistä sekä antamaan ohjausta, neuvontaa ja perehdytystä henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimimiseen. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy, www-sivut 2013).

Henkilökohtaisen avun keskus Validia-portti tukee työnantajana toimivaa vammaista henkilöä esimerkiksi työhaastattelujen järjestämisessä, työsopimusten laatimisessa, työvuorojen suunnittelussa, työaikaraporttien laatimisessa sekä avustajien perehdyttämisessä. Validia-portti tarjoaa myös vertaisryhmätapaamisia sekä koulutuksia ja työnohjausta henkilökohtaisen avustajan työnantajille sekä avustajille. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy, www-sivut 2013.)

Validia-portilla on laaja rekisteri henkilökohtaisina avustajina toimivista henkilöistä, joista lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote on tarkastettu rekisteröitymisen yhteydessä. Avustajien ajantasaiset yhteystiedot sekä aikataulut ovat aina saatavilla Avustajaportti.fi-verkkopalvelun kautta. Vammaisille henkilöille Avustajaportti.fi-verkkopalvelun käyttö on ilmaista, ja vammainen henkilö voi käyttää palvelua itsenäisesti rekisteröitymisen jälkeen. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy, verkkosivut.)

Kunta-asiakkaitaan varten Validia-portti tuottaa kattavaa raportointia ja tilastointia. Kunta-asiakkailta on mahdollisuus valita Validia-portin palveluista kaksi eritasoista palvelukokonaisuutta: avustajavälitys ja/tai vahva tuki työnantajuuteen. Palvelumaksut muodostuvat perusmaksusta sekä palvelukohtaisesta maksusta. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy www-sivut 2013).

Avustajavälitys-palvelukokonaisuus sisältää mm. käyttäjämäärätilastoinnin, alkuopastuksen työnantajuuteen työnantajille sekä tarvittaessa avustajien etsimisessä avustamisen. Vahva tuki työnantajuuteen -palvelukokonaisuus sisältää edellisten lisäksi jatkuvan tuen työnantajuuteen sekä ohjauksen ja neuvonnan vaikeavammaisille henkilöille henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimimiseen. (Invalidiliiton Asumispalvelut Oy www-sivut 2013).

Validia-portti oli tarkoituksena ottaa Porin Validia-palvelun käyttöön jollain aikataululla. Validia-portin etu on henkilökohtaisen avun työntekijöiden pääsy katsomaan internetin kautta oman työvuoron asiakkaat vaikka jo kotoa käsin. Nyt työntekijän asiakkaat kirjataan kalenteriin käsin ja työntekijöiden tulee käydä katsomassa ne fyysisesti Validia-talossa. Validia-portti helpottaa myös laskutukseen tulevien tuntimäärien seuranta ja koontia. Validia-portin käyttöönotto vaatii paljon alustavaa työtä. Ohjelmaan tulee kirjata asiakkaat ja heidän profiilinsa, päätökset ja maksajan tiedot. Keväällä 2013, kun suuren asiakasmäärän päätösten pituudesta ei ole tietoa kuin huhtikuun loppuun, ei ehkä ole järkevää alkaa syöttämään näin suurta määrää tietoa Validia-porttiin.

Maaliskuun 2013 lopulla olimme Porin alueen asiakkaiden kanssa yhteydessä Porin vammaispalveluun, jotta saisimme selville heidän palvelunsa jatkumisesta. Huhtikuun 2013 puolenvälin jälkeen vammaispalvelusta tuli työntekijöitä haastattelemaan asiakkaita henkilökohtaisen avun toteuttamiseen liittyen. Yksi asiakas oli halukas

vaihtamaan palvelun tuottajaksi Avustajakeskuksen. Koska huhtikuu oli jo pitkällä, hän sai kesäkuun loppuun henkilökohtaista apua Porin Validia-palvelun kautta. Muiden Porin kaupungin perusturvan alaisten asiakkaiden päätökset olivat voimassa vuoden 2013 loppuun. Asiakkaiden tuli hakea henkilökohtaisen avun palvelua vammaispalvelusta uudelleen vuodelle 2014.

Työntekijävaihdoksia

Huhtikuussa 2013 jouduttiin vaihtamaan erään asiakkaan henkilökohtaista avustajaa. Asiakkaan ja avustajan välinen suhde oli useastakin syystä mennyt huonoksi, eikä heidän välilleen enää löytynyt luottamusta. Asiakkaalla ollut avustaja tuli tekemään Validia-talolle henkilökohtaista apua ja marraskuussa tullut avustaja siirtyi väliaikaisesti tekemään henkilökohtaista apua asiakkaalle neljänä päivänä viikossa. Näin toimittiin siihen asti, kun asiakas lähti kuntoutukseen. Kuntoutuksen jälkeen asiakkaan avustajana aloitti uusi työntekijä. Työntekijä lopetti työsuhteen kuukauden päästä sen alkamisesta. Jälleen oltiin tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole henkilökohtaista avustajaa. Asiakkaan kanssa tulimme siihen tulokseen, että annetaan asian olla hetken ja etsitään hänelle oma avustaja, jonka valinnassa hän on mukana. Elokuun 2013 loppuun mennessä uutta työntekijää ei vielä ollut laitettu hakuun.

Asiakkaan kokemus henkilökohtaisesta avusta

Asiakkailta on kuntoutusjaksojen kautta tullut välillä aina viestiä, että he eivät ole saaneet henkilökohtaista apua. Tämä on asia, josta heidän kanssaan välillä keskustelen. Asiakaan kokemus henkilökohtaisen avun järjestämisestä voi olla erilainen kuin todellisuus on. Asiakas on voinut tuoda laitospääntötyössä esille, ettei hän ole muutama vuoteen saanut henkilökohtaista apua. Todellisuudessa hän on voinut saada sitä kolmekin tuntia kerrallaan. Jos asiakas on valikoiva avustajan suhteen, henkilökohtaisen avun järjestäminen on hankalaa, mikäli hänelle sopivaa avustajaa ei satu olemaan työvuorossa. Tästä syystä apua ei aina ole onnistuttu järjestämään. Henkilökohtaisen avun toteutumiseen on vaikuttanut myös eri työtehtävissä olevien työntekijöiden mahdollisuus varata omasta työajastaan asiakkaalle aikaa henkilökohtaisen avun käynneille. Asiakas on voinut käyttää aiemmin yhtä avustajaa henkilökohtaisen avuntoteuttamisessa. Välillä työntekijät vaihtuvat. Jos tällainen tuttu työntekijä on jäänyt pois, sillä on ollut suora vaikutus asiakkaan käyttämiin henkilökohtaisen avun tunteihin laskevasti. Kun tämä on huomattu, asiakkaalle on tarjottu

mahdollisuutta hankkia henkilökohtainen avustaja niin sanotusti vapailta markkinoilta. Tähän asiakkaat eivät ole aina olleet halukkaita. Elokuussa 2013 keskustelin erään asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan ja mahdollisuudesta hankkia oma henkilökohtainen avustaja. Asiakas oli halukas henkilökohtaisen avustajan hakemiseen hänelle. Elokuun loppuun mennessä hakuprosessia ei vielä ollut käynnistetty.

Kesäkuussa 2013 tuli eteen uudenlainen tilanne, jossa palveluita tuli järjestää myös myöhäisiltana. Asiakkaan tarve oli yksi tunti illassa kello 22:00 – 23:00. Piti miettiä onko henkilökohtaisen avun palvelun mahdollista vastata asiakkaan tarpeeseen tällaisena aikana. Asiaa pohdittiin yhdessä koko avustavan henkilökunnan kanssa. Palvelun toteutumista helpotti asiakkaan kodin läheisyys Validia-taloon. Validia-talon henkilökunnalta avun toteuttaminen vaati joustoa työvuoroihin. Yksi viidestä iltavuorosta muutettiin 15:00 – 23:00. Työntekijä, joka on tässä vuorossa, ei voi seuraavana päivänä tulla aamuvuoroon, koska työntekijälle ei jää muuten riittävästi lepotunteja työvuorojen väliin. Yleensä työntekijä tulee seuraavana päivänä toiseen iltavuoroon. Asiakkaalla on palvelu myönnettynä vuoden loppuun.

4.6 Asiakasnäkökulma

4.6.1 Vaikeavammainen asiakas

Asiakkaita voidaan katsoa olevan kahdenlaisia, kunta maksaja-asiakkaana ja vaikeavammainen henkilö käyttäjäasiakkaana. Tällöin on palvelun tuottajan huomioitava molempien asiakkaiden tarpeet palvelua toteutettaessa.

Porin Validia-palveluiden asiakkaat voivat asua joko Validia-talossa tai omassa asunnossaan Porin alueella. Validia-talossa asuville asiakkaille on myönnettynä henkilökohtaista apua vapaa-ajalle. Tuntimäärät vaihtelevat asiakkaan tarpeista ja asiakkaan kotikunnan vammaispalvelujen tekemistä yksilöllisistä päätöksistä riippuen.

Jos asiakas ei ole Porin Validia-palveluiden asukas, hän tulee usein kunnan vammaispalvelutyöntekijän välityksellä Validia-palveluiden piiriin. Tällöin asiakkaasta saadaan ensimmäisenä tietoon nimi ja yhteystiedot sekä lyhyt kuvaus vammasta.

Yleensä vammaispalvelun työntekijä on käynyt jo tekemässä asiakkaalle palvelusuunnitelman, jota tehdessä asiakkaan kanssa on keskusteltu palvelujen järjestämisestä Validia-palveluiden kautta. Alkuyhteydenoton jälkeen asiakkaan luona mennään käymään joko yhdessä vammaispalvelun työntekijän kanssa. Validia-palvelusta asiakaskäynnille osallistuu palveluvastaava yksin tai yhdessä palvelupäällikön kanssa.

Ensimmäisellä asiakaskäynnillä asiakkaalta kerätään tarvittavat tiedot asiakastietojärjestelmään sekä sovitaan palvelun sisällöstä. Palvelun sisältöön vaikuttaa henkilökohtaisen avun päätöksen tuntimäärä ja se, mihin tarkoitukseen henkilökohtaista apua on myönnetty. Samalla käynnillä sovitaan, milloin henkilökohtaisen avun käynnit aloitetaan asiakkaan luona ja mitä toiveita asiakkaalla on avustajan suhteen, eli esimerkiksi onko avustajan sukupuoli väliä asiakkaalle ja haluaako asiakas, että vain yksi työntekijä käy hänen luonaan, vai voiko työntekijä vaihdella eri kerroilla. Asiakasta neuvotaan, miten toimia, mikäli hänen palvelutarpeensa muuttuvat ja miten henkilökohtaisen avun asiakaskäyntien peruuntumiset hoidetaan.

Kaikki Validia-talossa asuvat asiakkaat eivät ole kovin tarkkoja siitä, kuka heitä avustaa. Monille kelpaa kuka tahansa tutuista työntekijöistä. Sen sijaan niille asiakkaille, jotka ovat tarkkoja avustajasta, on pyritty järjestämään työvuorossa olevista työntekijöistä sopivin. Jos asiakas tietää avustajan tarpeensa hyvissä ajoin, on työvuoroihin pystytty järjestämään työntekijälle työvuoro niin, että se ei rasita muuta palvelua eikä lisää työntekijän tunteja. Lyhyemmällä varoitusajalla on myös saatettu työntekijän suostumuksella vaihtaa työvuoroa niin, että asiakas saa tarvitsemansa avun haluamanaan aikana. Nämä ovat yleensä juhlia tai muita vastaavanlaisia tilanteita. Asiakkaille on myös haettu henkilökohtaista avustajaa Validia-talon ulkopuolelta. Tällä on pyritty mahdollistamaan asiakkaiden harrastaminen ja muunlainen toiminta ilman, että sen järjestäminen aiheuttaisi asiakkaalle epätietoisuutta siitä, onnistuuko avustajan saaminen mukaan.

4.6.2 Kunta maksaja-asiakkaana

Kun kunta hankkii asiakkaalle palvelun Porin Validia-palvelun kautta, se varmistaa täyttävänsä lain tuoman velvoitteen siitä, asiakas saa tarvitsemansa palvelun, jos kunnalla itsellään ei ole tarvittavia resursseja järjestää henkilökohtaisen avun palvelua omana toimintanaan asiakkaalle. Palvelusuunnitelmia tehtäessä vammaispalvelun työntekijältä vaaditaan asiakkaan asiaan perehtyneisyyttä, jotta hän voi tehdä asiakkaalle oikeanlaisia päätöksiä palvelujen. Työntekijän tulee myös huomioida asiakkaan oma mielipide toteuttamistavan suhteen.

Kunnan vammaispalvelut myöntävät asiakkaille henkilökohtaista apua. Kun kyseessä on ostopalveluna tuotettava palvelu, vammaispalvelut antavat palvelun tuottajalle tiedoksi saman päätöksen kuin asiakkaalle. Päätöksestä käy ilmi, mihin tarkoitukseen henkilökohtainen apu on asiakkaalle myönnetty, kuinka paljon tunteja hänelle on myönnetty ja mihin asti päätös on voimassa. Asiakas ja palvelun tuottaja sopivat keskenään, miten asiakas haluaa palvelun käytännössä toteutuvan annetun päätöksen puitteissa. Kunnan vammaispalvelussa seurataan henkilökohtaisen avun tuntien laskutusta ja päätöksissä pysymistä. Vammaispalveluiden kannalta on merkittävää saada tietää, että henkilökohtainen apu on kohdennettu asiakkaan kohdalla juuri niihin toimiin, jotka päätöksessä on mainittu, esimerkiksi asiointiin, kyläilyyn, muuhun vapaa-ajan toimeen tai kotiin annettavaan palveluun. Tämän yksilöllisempää tietoa kunnan vammaispalvelu ei asiasta tarvitse.

Validia-talossa asuvien asiakkaiden kohdalla pitää olla tarkempi, mitä palvelua asiakkaalle annetaan henkilökohtaisena apuna ja mikä kuuluu lain mukaan palveluasumiseen. Vammaispalvelulaissa määritellään, mitä asiat kuuluvat palveluasumiseen ja mitkä taas henkilökohtaiseen apuun. Ei ole kunnan edun mukaista, että asiakkaalle tarjotaan henkilökohtaisena apuna palvelua, josta kunta maksaa jo palvelumaksua palveluasumisen päätöksellä. Kunnan vammaispalvelun kannalta tämä on oleellinen tieto, jotta asiakas saa päätöksien mukaista palvelua ja kunnalle ei tule päällekkäisiä maksuja.

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOSTEN KUVAUS

Porin Validia-palvelut tarjoaa henkilökohtaista apua kunnan ostamana ostopalveluna. Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palveluun kuuluu tuettu työnantajuus, joka pitää sisällään työnantajan velvoitteet sekä sopivan työntekijän löytämisen joko jo olemassa olevista työntekijöistä tai rekrytoimalla asiakkaalle uusi työntekijä. Henkilöstön resursoinnissa tulee kuitenkin huomioida myös palvelun kannattavuus.

Asiakas määrittelee oman avuntarpeensa, eli sen, koska hän apua tarvitsee ja keneltä työntekijältä hän apunsa ottaa vastaan. Palvelun pääpaino on kodin ulkopuolella tapahtuvassa avustamisessa, unohtamatta kuitenkin kotiin annettavaa apua asiakkaille, jotka asuvat omissa kodeissaan Porin alueella.

Henkilökohtaisen avun prosessikuvaus Porin Validia-palvelussa:

Asiakas kokee tarvitsevansa apua kotona päivittäisissä toimissa tai kodin ulkopuolella toimiessaan.

- Jos asiakas on Validia-palvelun asiakas, hänen kanssaan tehdään vammaispalveluhakemus henkilökohtaisesta avusta oman kunnan vammaispalveluun.
- Jos asiakas asuu muualla kuin Validia-talossa, hän on yhteydessä oman kuntansa vammaispalveluun ja tekee sinne vammaispalveluhakemuksen henkilökohtaisesta avusta.
- Vaihtoehdot henkilökohtaisen avun järjestämiseen Porin Validia-talon asiakkaille ovat seuraavat:

a) Asiakas toimii itse työnantajana

Asiakas hakee itselleen sopivan avustajan esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimiston työnhakijan ja työnantajan palveluiden verkkosivuilta www.mol.fi. Jos työnantajana toimii Validia-talon asukas, häntä avustetaan työntekijän hankinnassa. Tämän jälkeen asiakas huolehtii työnantajana velvollisuuksistaan ja työntekijästään.

b) Porin Validia-palvelut hoitaa työnantajan tehtävät

Asiakas voi valita avustajan Validia-talon työntekijöistä tai oman avustajan talon ulkopuolelta sen mukaan, mikä hänen henkilökohtaisen avun tarvettaan parhaiten vastaa. Henkilökohtaisen avustajan työsuhde on aina Validia-palveluun, joka huolehtii työnantajan tehtävistä ja velvoitteista. Asiakkaalla

on työnjohtajuus. Asiakas määrittelee henkilökohtaisen avun tarpeensa. Palvelu tuotetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Palvelu on asiakkaalle maksuton. Validia-palvelut laskuttaa asiakkaan käyttämistä tunneista palvelun myöntävää tahoa.

c) Asiakas ei kuulu Validia-palvelun tuottaman henkilökohtaisen avun piiriin.

Jos asiakkaan henkilökohtainen apu on hoidettu muulla tavalla, esimerkiksi ostopalveluna joltain muulta palvelun tuottajalta, asiakas ei kuulu Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun ohjauksen ja neuvonnan piiriin, vaan he saavat ohjauksen ja neuvonnan henkilökohtaisen avun palveluun omalta palvelun tuottajaltaan.

Henkilökohtaisen avun palvelun malli elokuussa 2013 Porin Validia-palvelussa:

Henkilökohtaisen avun palvelusitoumusten mukainen toteutus

- palvelusitoumuksessa huomioidaan asiakkaan kotikunnan vammaispalvelun myöntämän maksusitoumuksen tuntimäärä sekä henkilökohtaisen avun tarkoitus
- palveluvastaava tekee palvelusitoumuksen yhdessä asiakkaan kanssa
- palveluvastaava vastaa henkilökohtaisen avun toimivuudesta ja organisoinnista yhdessä palvelupäällikön kanssa

A) Validia-talon kaksi henkilökohtaista avustajaa
- suunnitellut työvuorot
- asiakaskäynnit viikkokalenterin mukaan

B) Validia-talon työntekijät
- työvuorot suunnitellusti
- asiakaskäynnit viikkokalenterin tai muuten sovittujen käyntien mukaan

C) Asiakkaiden omat henkilökohtaiset avustajat
- sopivat käynnit asiakkaan kanssa yhdessä
- ilmoittavat tehdyt tunnit viikottain työnantajalle

D) Sijaistaminen asiakkaan oman henkilökohtaisen avustajan poissaollessa
- Validia-talon työntekijät käyvät asiakkaan luona sovitusti tarvittaessa.
- sijaistamisesta on sovittu työntekijöiden kanssa, millä työvuorolla asiakkaan luo mennään

E) Sovituista ajoista poikkeavat ajat
- yksittäiset avustamiskäynnit sovitaan asiakkaan kanssa erikseen

Käytettyjen tuntien raportointi:

- 1) Tunti-ilmoituslomake Validia-talon työntekijöille
- 2) Tunti-ilmoituslomake Validia-talon asiakkaiden omille henkilökohtaisille avustajille

Laskutus: käytetyt tunnit lasketaan ja laskutetaan asiakkaan kotikunnalta.

- tunnit laskee palveluvastaava, palvelupäällikkö hyväksyy ja toimistosih-teeri laskuttaa

A) Validia-talon kaksi henkilökohtaista avustajaa

Porin Validia-palvelut on työllistänyt kaksi henkilökohtaista avustajaa tekemään henkilökohtaista apua Validia-talon asiakkaille ja viidelle Porin alueella asuvalle asiakkaalle. Henkilökohtaisen avustajien viikkotyöaika ei ole täysipäiväistä, vaan molemmat tekevät osa-aikaista työaika (25 tuntia viikko ja 30 tuntia viikko). Heille kuuluu suunnitellusti työtä myös lauantaisin.

Heidän työpäivänsä on suunniteltu niin, että he käyvät aina samojen Porin alueella asuvien asiakkaiden luona. Näin on pyritty varmistamaan asiakkaille mahdollisimman henkilökohtainen apu, eikä asiakkaan tarvitse miettiä, kuka on milloinkin tulossa.

Ne Validia-talon asiakkaat, joilla on sovittuna viikkokalenteriin ajat, pyritään järjestämään samoille henkilökohtaisen avun työntekijöille. Näin asiakkaiden tarpeet tulevat tutummiksi henkilökohtaiselle avustajalle ja asiakas voi suunnitella tulevaa avustajan kanssa.

B) Validia-talon työntekijät

Validia-palvelun työntekijöille, jotka muuten tekevät työtä palvelutalossa kolmessa vuorossa, on laadittu työvuoroja henkilökohtaiseen avun tarpeita varten. **a) u-vuoro** lauantaille kello 7:00 – 15:00. Tässä vuorossa oleva työntekijä tekee aamulla ensin avustamista ja jos asiakkailla on tarvetta, hän tekee henkilökohtaisen avun työtä. **b) D-vuoro** lauantaille kello 12:00 – 20:00. Tässä vuorossa oleva tekee henkilökohtaisen avun työtä suunnitellusti. Työ pitää sisällään kaupungilla asiointia ja henkilökohtaisia saunavuoroja kello 14:00 – 20:00. Vaihtoehtoisesti hän voi tehdä avustustyötä, jos joku toinen on tekemässä henkilökohtaisen avun saunotuksia. **c) i-vuoro** on suunniteltu joka päivälle. Työaika on 15:00 – 23:00. Työvuorossa oleva työntekijä tekee henkilökohtaisen avun työtä sovitusti asiakkaan luona Validia-talon ulkopuolella kello 21:45 – 22:45. Muuten hän tekee normaalisti avustustyötä Validia-talossa.

C) Asiakkaiden omat henkilökohtaiset avustajat

Henkilökohtainen avustaja voi olla talon ulkopuolinen henkilö, jonka asiakas on itselleen valinnut ja palvelupäällikkö on hyväksynyt työntekijäksi. Tällöin asiakas ja hänen henkilökohtainen avustajansa sopivat keskenään avusta ja ajankohdasta. Työsuhde avustajalla on Porin Validia-palveluun. Asiakkaalla on työnjohtajuus henkilökohtaisen avun toteutumisessa.

Yhdellä asiakkaalla voi olla useampi oma avustaja. Asiakas sopii avustajiensa kanssa, kuka heistä avustaa missäkin tilanteessa. Henkilökohtaisen avun työntekijät ilmoittavat viikoittain tehdyt työtunnit Validia-palveluun. Tunnit kirjataan työvuorosuunnitteluohjelmaan palkanmaksua varten.

Kahdella henkilökohtaisella avustajalla on molemmilla avustettavanaan kaksi Validia-talon asukasta. Työntekijät sopivat asiakkaidensa kanssa omat työvuoronsa ja ilmoittavat tehdyt tunnit Validia-palveluun viikoittain. Tunnit kirjataan työvuorosuunnitteluohjelmaan palkanmaksua varten.

D) Sijaistaminen asiakkaan oman henkilökohtaisen avustajan poissa ollessa

Asiakkaalle voi tulla satunnainen tarve henkilökohtaiselle avulle Porin Validia-palvelun kautta. Asiakas tai hänen henkilökohtainen avustajansa ilmoittaa asiasta Validia-palveluun ja kertoo avustamisen ajankohdan. Asiakkaan kanssa on sovittu aiemmin vuorokauden aikana tehtävät avustajat, joita toteutetaan näissä satunnaisissa tapauksissa. Validia-palvelun henkilökunnan kanssa on sovittu, mistä vuorosta lähdetään avustamaan esimerkiksi viikonloppuisin. Aamulla avustukset käy tekemässä toinen yövuoroon tulevista työntekijöistä. Avustusaika on noin kello 9:00 - 13:00. Iltapäivän avut käy tekemässä ilta-vuorossa oleva I-vuorolainen (13:00 – 21:00). Avustusaika asiakkaan luona on sovittu olevan kello 15:00 – 17:00. Tämän asiakkaan avun tarve Porin Validia-palvelun kautta on vähäistä, mutta kuitenkin muutaman kerran vuodessa tapahtuvaa. Asiakkaan tarvetta ei pysty ennakoimaan.

E) Sovituista ajoista poikkeavat

Henkilökohtaista apua järjestetään aina, kun asiakas sitä tarvitsee. Asiakkaalta toivotaan suunnitelmallisuutta henkilökohtaisen avun palvelun suhteen.

Palvelun tuottajana Validia-palvelut tarvitsee aikaa riittävästi järjestääkseen asiakkaalle sopivan avustajan. Lähelle tapahtuviin lyhytaikaisiin avustuksiin on asiakkaiden kanssa sovittu vuorokauden järjestämisaika. Kun kyseessä on pidempikestoinen avustaminen Porin alueen ulkopuolelle, asiakkaalta toivotaan mahdollisimman aikaista ilmoitusta asiasta, jotta sopiva henkilökohtainen avustaja saadaan järjestettyä. Tarvittaessa käytetään lyhytaikaisia työsuhteita palkkaamalla vain tiettyä tehtävää varten työntekijä henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamiseksi, jos ei Validia-palvelun henkilökunnasta saada järjestettyä sopivaa avustajaa asiakkaalle.

Henkilökohtaisen avun käytettyjen tuntien raportointi

Työntekijät merkitsevät henkilökohtaisen avun asiakastietojärjestelmään ja tunti-ilmoituskaavakkeeseen tai vain tunti-ilmoituskaavakkeeseen. Kaavakkeet ovat asiakas- ja kuukausikohtaisia.

- 1) Validia-palvelun palveluasumisen ja henkilökohtaisen avun työntekijät kirjaavat henkilökohtaiseen apuun tehdyt tunnit Aurora avux-asiakastietojärjestelmään sekä niin sanottuun tunti-ilmoituskaavakkeeseen.
- 2) Validia-palvelun henkilökohtaiset avustajat, jotka toimivat yhden tai kahden asiakkaan avustajana, merkitsevät tehdyt tunnit tunti-ilmoituslistaan.

Kaavakkeen allekirjoittaa työntekijä, asiakas ja Validia-palvelun palvelupäällikkö. Talon ulkopuoliset työntekijät täyttävät omaa asiakaskohtaista tunti-ilmoituskaavaketta ja talon sisäiset työntekijät täyttävät yhtä ja samaa asiakaskohtaista kaavaketta. Kaavakkeista seurataan tuntien kulumista kuukausittain ja ne ovat peruste kuntalaskutukselle. Tarvittaessa kunta voi saada nähtäväksi tunti-ilmoitukset. Tunti-ilmoituskaavakkeeseen merkitään myös avun tarkoitus, esimerkiksi asiointi, teatteri tai saunotus. Tällä pystytään myös seuraamaan henkilökohtaisen avun suuntautumista siihen tarkoitukseen, johon kunta on sen vammaiselle myöntänyt, sekä varmistamaan, ettei palveluasumisen ja henkilökohtaisen avun työt mene päällekkäin eikä kunnalle tule kaksinkertaista maksua palveluista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu

Henkilökohtaisen avun laaja kirjo, monenlaiset asiakkaat ja heidän tarpeensa luovat haasteita henkilökohtaisen avun järjestämiseen. Ei voi luoda vain yhtä tapaa toimia, vaan palvelu tulee räätälöidä jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Vaikka kuinka yrittää saada asiakkaalle hyvää ja toimivaa henkilökohtaisen avun järjestämistapaa, se ei aina onnistu helposti. Syynä siihen voi olla monta seikkaa. Asiakkaan vamma voi olla sen laatuinen, että avustajat eivät pitkään jaksaa olla samalla asiakkaalla avustajana, eikä olisi asiakkaan edun mukaista järjestää useampaa avustajaa antamaan asiakkaan tarvitsemaa apua. Välillä mietin, onko henkilökohtainen apu välttämättä se oikea tuen muoto asiakkaalle, joka on impulsiivinen eikä välttämättä kykene pitkäjänteiseen suunnitelmassa. Asiakkaan suurin tarve on kotona tapahtuvassa avustamisessa eikä niinkään asioinnissa. Toisaalta tällaisten asiakkaiden kohdalla palvelun raamittaminen jo kunnan myöntämässä henkilökohtaisen avun päätöksessä voisi olla järkevää. Tällöin henkilökohtaisen avun työntekijä ja työnantajuudesta huolehtiva taho voisivat olla määrätietoisempia palvelua järjestettäessä ja asiakas saisi avun siihen, johon hän sitä oikeasti tarvitsee. Näin ei myöskään asiakkaalle tule tunnetta, että hän joutuu suoriutumaan tehtävistä yksin omin voimin, kun henkilökohtaiseen apuun myönnetty aika on mennyt esimerkiksi kaupungilla asioimiseen.

Hankaluutensa palvelun kehittämiseksi ja resursoinnille luovat myös kunnan päätökset, jotka ovat voimassa vuoden kerrallaan. Työntekijöitä ei voi varmuudella palkata vakituiseen työsuhteeseen, koska kunnan ostopalvelupäätöksistä ei ole varmuutta. Porin perusturvan vammaispalvelut on Porin Validia-palveluiden suurin henkilökohtaisen avun maksaja-asiakas. Noin puolet Validia-palvelun henkilökohtaisen avun asiakkaista on Porin perusturvan yhteistoiminta-alueelta. Porissa pitäisi tulla vuoden 2014 aikana kilpailutus henkilökohtaisen avun palvelusta. Jos ja kun kilpailutus tulee, jää nähtäväksi, miten Validia-palvelut pärjää kilpailussa. Uusia ja erilaisia toimijoita on tullut tuottamaan henkilökohtaisen avun palveluita ihan valtakunnallisesti. Tämä luo oman jännityksensä kilpailutustilanteisiin.

Uskoisin, että Porin Validia-palvelut tarjoaa jollain tasolla henkilökohtaisen avun palvelua jatkossakin, ainakin ulkopaikkakuntalaisille asiakkaille. Asiakkaat ovat keskusteluissa olleet tyytyväisiä Porin Validia-palvelun järjestämään henkilökohtaisen avun palveluun. Hakemuksia tehtäessä asiakkaiden kanssa olen kysynyt heidän halukkuuttaan vaihtaa palveluntuottajaa tai heidän halukkuuttaan alkaa toimia itse työnantajana. Asiakkaista yksi vaihtoi palvelun tuottajaksi Avustajakeskuksen vuoden 2013 kesäkuusta. Muuten asiakkaat ovat halunneet pysyä Validia-palvelun henkilökohtaisen avun asiakkaina. Suuri kysymysmerkki on Porin perusturvan yhteistoiminta-alueen asiakkaiden määrä tulevaisuudessa palvelun käyttäjänä. Ei tiedetä, saako Validia-palvelut pitää Validia-talossa asuvien Porin ja sen lähialueiden asiakkaat vai siirtääkö Porin perusturva heidät muiden palveluntuottajien piiriin. Päätöstä tehtäessä asiakasta tulee kuulla. Asiakkaiden siirtyminen toiselle palveluntuottajalle omasta tahdostaan on asiakkaan oma valinta. On hyvä, että asiakkailla on valinnan mahdollisuutta näissä asioissa. Toivottavaa kuitenkin on, että olemme pystyneet tuottamaan asiakkaiden mielestä heille sopivaa ja heidän tarpeitaan vastaavaa henkilökohtaisen avun palvelua ja että he eivät koe tarvetta siirtyä toiselle palveluntuottajalle. Invalidiliiton Asumispalvelut Oy sai henkilökohtaisen avun tuotteistettua vuoden 2013 aikana. Tähän prosessiin kuuluu myös asiakastyytyväisyyskysely. Kysely ei vielä ehtinyt tähän kehittämistehtävään, vaan se tullaan toteuttamaan vuoden 2014 maaliskuussa. Kyselyn asiakkaille tekee työssä oppimisjaksolla olevat opiskelijat. Näin asiakkaiden mielipiteisiin ei päästä palvelun tuottajan puolelta vaikuttamaan, vaan kyselyn tekevät puolueettomat henkilöt.

Kun henkilökohtaisen avun palvelun kehitystä tarkastelee, voi huomata, että lyhyellä aikavälillä on tapahtunut paljon. Palvelua ei ole ollut helppo kuvata. Tilanne syksyllä 2013 Porin Validia-palvelussa on se, että asiakkaat saavan niin henkilökohtaista apua kuin tällä järjestelmällä on mahdollista järjestää. Asiakkaat voivat olla vaikuttamassa siihen, kuka heitä avustaa. Niille asiakkaille, jotka ovat halunneet oman avustajan, on sellainen hankittu. Kaikki asiakkaat eivät halua sitouttaa itseään yhteen henkilökohtaiseen avustajaan ja tuntien teettämiseen työopimuksen mukaan avustajalle. Näitä asiakkaita palvelee parhaiten ajanvarausmahdollisuus. Tämä ei silti poista asiakkaalta mahdollisuutta vaikuttaa siihen, kuka häntä henkilökohtaisen avun asialla avustaa.

Kahden henkilökohtaisen avun työntekijän turvin on saatu luotua myös Validia-talon ulkopuolisille asiakkaille mahdollisimman henkilökohtainen palvelu. Talon ulkopuolisten asiakkaiden luona käy sama avustaja aina sovittuina päivinä. Myös heillä on mahdollista saada apua tarpeen mukaan muillekin päiville kuin vain sovittuihin päiviin.

Palvelutalon työntekijät ovat päätyneet tekemään vain Validia-talon omien asiakkaiden henkilökohtaisen avun toimintaa. He lähtevät avustamaan Validia-talon ulkopuolisia asiakkaita vain poikkeustapauksissa. Tämä on selvästi rauhoittanut ilmapiiriä ja antanut Validia-talon työntekijöiden keskittyä Validia-talon asiakkaisiin. Uusiin ihmisiin ja heidän tapoihinsa tutustuminen ei aina ole kovin helppoa, varsinkaan jos asiakkaiden luona käydään harvakseltaan.

Työn organisointi on myös helpottunut, kun Validia-talon ulkopuolisilla asiakkailla käy pääsääntöisesti henkilökohtaisen avun työntekijät. Näillä työntekijöillä on omat autot käytössä. Oman auton käytöstä maksetaan työntekijälle kilometrikorvaukset. Tämän vuoksi ei tarvitse enää miettiä, onko Validia-talon työntekijällä autoa käytössä vai ei, ja jos auto on, voiko työntekijä käyttää autoaan henkilökohtaisen avun asiakkaan luo kulkemiseen.

Kuntalaskutusta tehtäessä ei kuntaa laskuteta myönnettyjen tuntien vaan käytettyjen tuntien mukaan. Läheskään kaikki asiakkaat eivät käytä kaikkia myönnettyjä tunteja kuukaudessa. Henkilökohtaisen avun palvelua haettaessa mietitään asiakkaan kanssa, mikä on se tuntimäärä, jonka hän ajattelee kuukaudessa tarvitsevänsä ja mihin toimiin hän tunteja tarvitsee. Asiakkaalla saattaa olla muuta tukiverkostoa, jota hän käyttää hyödykseen, mutta hän tarvitsee sen lisäksi vielä henkilökohtaisen avun tunteja hoitaakseen asioitaan.

Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun asiakkaat ovat saaneet määritellä itse, milloin ja missä he apua tarvitsevat sekä kuka heitä avustaa. Heitä on autettu erilaisen lippujen hankinnassa konsertteihin, teattereihin ja laivamatkoille ja heille on järjestetty avustaja mukaan. Henkilökohtainen apu on tuonut asiakkaille enemmän vallinnan vapautta vapaa-ajan toimiin. Validia-talon ulkopuolella asuvat asiakkaat ovat saaneet tahon, joka on heihin yhteydessä myös silloin, kun kukaan muu ei ole. Jos

asiakas on sairaalassa, heille on soiteltu ja kyselty kuulumisia. Moni näistä asiakkaisista on iäkkäitä, ja heidän sosiaaliset verkostonsa ovat supistuneet. Henkilökohtaisen avun turvin he ovat pystyneet olemaan kotona turvallisesti.

Huomattavaa on, että monet asiakkaista ovat näkövammaisia. Näkövammaisten avustaminen vaatii vielä tarkempaa työskentelyä avustajalta. Tavarat tulee laittaa samoihin paikkoihin kuin ottaessa ja työtä pitää sanoittaa enemmän. Asiakkaan ja avustajan välillä tulee olla hyvä luottamus.

6.2 Eettinen pohdinta

Olemmeko pystyneet vastaamaan lain henkeen henkilökohtaisen avun puitteissa? Olen monesti törmännyt Validia-talon työntekijöiden kohdalla siihen, että asiakkaan mahdollisuus valita avustajansa nähdään huonona asiana. Työntekijät pitävät tätä valikoimisena ja pelaamisena. Lain mukaan asiakkaalla pitää olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuka häntä avustaa. Jos hän toimisi työnantajana itse, hän myös valitsisi työntekijänsä itse. Nyt hän tekee näin myös työnjohtajan ominaisuudessa. Monet vammattomat eivät ehkä osaa ajatella, mihin kaikkiin asioihin he itse vaikuttavat omilla valinnoillaan. Myös vammaisella pitää lain mukaan olla sama valinnan mahdollisuus asioissa, jotka vaikuttavat hänen elämäänsä. Tuottaessa erilaisia palveluita muistaa, että asiakkaan mahdollisuus valita työntekijä koskee henkilökohtaista apua, ei palveluasumista.

Kun asiakas on pyytänyt henkilökohtaista avustajaa mukaan vaikkapa laboratorio-käynnille, olen useasti kuullut sanottavan, että hän ei tarvitse siellä apua vaan selviää yksinkin. On kuitenkin kyseenalaista, tuleeko palvelun järjestäjän mieltä asiakkaan puolesta, milloin hän apua tarvitsee. Laissa sanotaan, että asiakkaan tulee pystyä määrittelemään, missä hän apua tarvitsee. Laki ei sano, että palvelun tuottajan tulee mieltä asiakkaan esille tuoma avuntarve uudelleen. Palvelua järjestettäessä pitää voida uskoa asiakkaan avuntarpeeseen: jokin syy hänellä varmasti on siihen, että hän kokee tarvitsevänsä apua, vaikka olisi joskus samasta tilanteesta yksinkin selvinnyt.

Palvelun tuottajana emme voi myöskään kyseenalaistaa asiakkaan avuntarpeen ajankohtaa. Jos asiakkaalla on liput konserttiin, hän tarvitsee henkilökohtaisen avun konsertin ajankohtana eikä viikon päästä, jolloin aika olisi ehkä palvelun tuottajalle sopivampi. Asiakkaan avuntarpeesta riippuen voimme hänen kanssaan neuvotella avustamisen ajankohdasta. Esimerkiksi jos asiakas haluaa loppuviikosta kauppaan, voimme katsoa, mikä olisi sopiva ajankohta niin palvelun tuottajalle kuin asiakkaallekin.

Validia-talon ulkopuolisten asiakkaiden kohdalla ei tule useinkaan mietittyä, mitä henkilökohtaisen avun palveluun kuuluu, vaan palvelun sisällön määrittelee kunta ostopalvelupäätöksessään. Lisäksi asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen palvelusitoumus niistä palveluista, joita Validia-palvelut hänelle antaa. Tämän sopimuksen tulee olla linjassa ostopalvelupäätöksen kanssa. Enemmän haasteellisuutta tuovat Validia-talossa asuvat henkilökohtaisen avun asiakkaat. Ongelmaksi muodostuu, mikä palvelu on henkilökohtaista apua ja mikä taas on palveluasumista. Kunta maksaa molemmista palveluista Validia-palvelulle. Kuitenkaan nämä palvelut eivät saa mennä päällekkäin koska tällöin kunnalle tulisi, koska tällöin kunnalle tulisi tuplalaskutus. Olemmekin monesti Validia-talossa pohtineet, mikä tekee avusta henkilökohtaisen palvelutalossa. Olemme rajanneet henkilökohtaisen avun siten, että jos asiakas haluaa jonkun tietyn avustajan mukaan avustamaan itseään esimerkiksi lääkärikäynnille, se on henkilökohtaista apua. Jos asiakkaalle ei ole väliä, kuka häntä lähtee avustamaan, ja hän tarvitsee apua lääkärikäynnillä, kyse on palveluasumisesta.

Palveluasuminen ja henkilökohtainen apu ovat molemmat kunnan myöntämää palvelua vammaiselle henkilölle. Validia-talon asiakkailla voi olla kunnalta päätös molempien palveluiden järjestämiseen Porin Validia-palvelun kautta. Validia-palvelun palveluasumisessa on otettu käyttöön niin sanottu tukiaivustaja. Tukiaivustajaksi valitaan asiakkaalle työntekijä Validia-palvelun työntekijöistä. Tukiaivustajalle on luotu oma tehtäväkuvaus. Tukiaivustajan on tarkoitus tukea asiakasta palveluasumiseen liittyvissä asioissa. Porin Validia-talon asiakkaat sekoittavat helposti keskenään tukiaivustajan sekä henkilökohtaisen avun. Nämä eivät kuitenkaan ole sama asia, vaan ne ovat toisiaan täydentäviä asioita. Molempien on tarkoitus helpottaa asiakkaan arkea ja olla mahdollistamassa heidän omatoimista ja itsenäistä elämäänsä. Huomattava ero näillä kahdella on siinä, että asiakkaalla on lain mukaan oikeus olla vaikutta-

massa henkilökohtaisen avun työntekijän valintaan. Tukiavustaja on Validia-palvelun oma tapa tukea asiakasta selviytymään paremmin arjen tuomista haasteista.

Henkilökohtaisen avun haasteena työntekijälle on se, miten voisi toimia haasteellisen asiakkaan kanssa ja muistaa oman ammatillisuutensa. Työssä tulee vastaan asioita, joita ei aina työntekijänä ole valmis hyväksymään. Nämä ovat asioita, joita nousee esille aina välillä, kun ollaan tekemisissä kotiin annettavan henkilökohtaisen avun kanssa. Henkilökohtaisen avun työtä tehdään asiakkaan kotona asiakkaan antamien ohjeiden mukaan. Asiakkaat voivat olla hyvin uteliaita työntekijän asioista. Työntekijän tulee muista kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä ja kotia. Samalla hänen tulee osata rajata oma yksityisyytensä ja ammatillisuutensa. Henkilökohtaisen avun työntekijän tulee tietää, mitä hän haluaa kertoa asiakkaalle itsestään ja mikä on ammatillisesti välttämätöntä kertoa. Työntekijälle tämä on haastavaa, sillä hän on avustustilanteessa yksin ilman työkavereiden tukea. Validia-talon ulkopuolinen apu voi tuntua työntekijälle yksinäiseltä ja turvattomalta. Työnantajan antama tuki henkilökohtaisen avun työntekijälle on tarpeen, jotta työntekijä voi keskittyä tekemään työnsä asiakkaan luona hyvin ja kaikkia osapuolia kunnioittavasti.

6.3 Nykytilanne ja tulevaisuuden näkymät

Vuoden 2014 alusta kahden Validia-talon ulkopuolisen asiakkaan henkilökohtaisen avun tunnit lisääntyivät huomattavasti. Aiemmin heillä oli käytettävissään 10 – 15 tuntia kuukaudessa ja nyt molempien tunnit nousivat 30 tuntiin kuukaudessa. Yksi Validia-talon asukkaista muutti asumaan Validia-talon ulkopuolelle. Hänen henkilökohtaisen avun palvelunsa toteutetaan Porin Validia-palvelun kautta. Asiakkaan henkilökohtaisen avun tunnit ovat 60 tuntia kuukaudessa. Lisäksi henkilökohtaisen avun piiriin tuli kaksi uutta asiakasta Validia-talosta. Tämä laittoi suunnitellun viikkokalenterin uuteen järjestykseen. Kaksi henkilökohtaisen avun työntekijää käy Validia-talon ulkopuolisilla asiakkailla pääsääntöisesti. Validia-talon asiakkaita avustaa henkilökohtaisen avun asioilla entistä enemmän Validia-talon työntekijät. Heille on lisätty henkilökohtaisen avun u-vuoroja suunnitellusti työvuoroihin. Näin saadaan Validia-talon asiakkaille järjestettyä hyvin henkilökohtaisen avun palvelu. Kaiken kaikkiaan asiakkaita henkilökohtaisen avun piirissä on 28 Validia-talossa asuvaa asiakas-

ta ja yhdeksän Validia-talon ulkopuolista asiakasta. Tunnit, joita asiakkaille kuukausittain henkilökohtaisen avun palveluna annetaan, vaihtelevat 500:n ja 600:n välillä. Tuntien toteutumiseen vaikuttaa asiakkaan tarvitseman avun määrä. Toisina kuukausina asiakas voi olla vaikka kuntoutuksessa tai sairaalassa kaksi tai kolme viikkoa. Kuntaa laskutetaan käytettyjen eikä myönnettyjen tuntien mukaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja vaikuttamisen mahdollisuus omaan elämäänsä vaikuttaviin asioihin henkilökohtaisen avun kautta on Porin Validia-palvelun asiakkaiden kohdalla otettu huomioon. Asiakkailta on vaikutusmahdollisuus siihen, kuka heitä avustaa, koska he apua tarvitsevat ja minne he ovat menossa. Näihin olemme pystyneen vastaamaan hyvin. Tosin asiakkailta on toivottu, että he kertoisivat hyvässä ajoin suunnitelmistaan, jos he aikovat mennä pidemmälle matkalle ja haluavat tietyn avustajan mukaansa. Tämä toive on esitetty siksi, että työntekijän työvuorot saadaan järjestettyä niin, että tämän on mahdollista lähteä asiakkaan henkilökohtaiseksi avustajaksi.

Samoin asiakkailta on mahdollisuus valita itselleen yksi tai useampi henkilökohtainen avustaja, joka ei ole Validia-talossa työskentelevä henkilö vaan jonka asiakas on rekrytoinnin kautta hakenut ja haastatellut. Asiakkaan tuntimäärästä ja aktiivisuudesta osallistua eri toimiin määrittelee avustajien määrän. Tässä toiminnassa Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palveluvastaavana olen ollut asiakkaan kanssa koko ajan mukana.

Henkilökohtaisen avun palvelun kannalta tulevaisuuden näkymät ovat asiakkaille hyvät. Palvelun tuottajia on tulossa lisää ja näin ollen vaihtoehtoisia palvelun tuottajia ja erilaista osaamista on varmasti tarjolla. Yksi sopii yhdelle ja toinen toiselle. Toivottavaa kuitenkin on, että kun ollaan tekemässä näin tärkeää ja henkilökohtaista työtä, asiakas ei unohdu. Tarpeiden tulee lähteä asiakkaista, koska muut eivät voi heidän välttämättömiä tarpeitaan ja avun oikea-aikaisuutta arvioida.

Henkilökohtaisen avun turvin asiakkaat voivat asua kotona pidempään. Eikä heidän ole välttämätöntä muuttaa palvelutaloihin tai muihin vastaaviin paikkoihin selviytyäkseen arjesta. On ollut mukavaa nähdä, miten vaikeasti vammaisen henkilö pystyy

asumaan omassa kodissaan riittävien tukitoimien kanssa. Tässä on ollut hyvänä tukena riittävä määrä henkilökohtaista apua vuorokaudessa ja hyvät sijaiskäytännöt.

Henkilökohtaisen avun myötä vammaisen henkilön mahdollisuudet ovat lisääntyneet kodin ulkopuolisessa toiminnassa vapaa-ajalla ja harrastuksissa. Toiset Validia-talon asiakkaat osaavat hyödyntää tätä hyvin. He ovat aloittaneet harrastuksia, joihin he eivät olisi voineet aiemmin osallistua, koska heillä ei ollut varmuutta siitä, onko heillä ketään auttamassa. Nyt henkilökohtaisen avustajan kanssa säännölliset harrasteryhmät ovat mahdollisia. Kaikkien Validia-talon asiakkaiden kohdalla henkilökohtainen apu ei ole tuonut mukanaan isoa muutosta heidän kodin ulkopuolisiin toimiinsa. Toisille asiakkaille riittää asiointi kerran tai kaksi viikossa. Henkilökohtainen apu on kuitenkin mahdollisuus, jota asiakas voi hyödyntää, kun hän siihen itse kokee tarvetta.

Validia-portin käyttöönottoa tulee tulevaisuudessa harkita uudelleen, jos asiakasmäärät ja henkilökohtaisen avun työntekijät lisääntyvät Porin perusturvan vammaispalvelun kilpailutusta henkilökohtaisen avun palvelun suhteen odotetaan. Samoin toivotaan päätöstä ottaa käyttöön palvelusetelit vammaispalvelun asiakkaille, jotta he voivat valita itse omat palveluntuottajansa. Kuntaliiton tekemän vertailun mukaan työnantajamalli, jossa vammaisen toimii itse työnantajana, tulee säilymään jatkossakin. Avustajien saatavuus voi koitua ongelmaksi. Palvelusetelin yleistymisen suhteessa ostopalveluun jää nähtäväksi. Molemmat ovat tapoja käyttää yksityisiä palveluntuottajia. Huomiota herättävää on, miten vähän kunnat tuottavat itse henkilökohtaisen avun palveluita. Henkilökohtaisen avun järjestäminen kunnan omana toimintana saattaisi olla tehokasta. Henkilökohtaisten avustajien saatavuus ja palvelun toimintavarmuus ja työnantajaosaaminen olisi kunnalle eduksi, muuta toisaalta kunnilla ei ole mahdollisuutta lisätä henkilöstöä. (Uotinen 2013.)

Yhtenä mietittävän asiana tulee olemaan myös kehitysvammaisten mahdollinen asiakkuus. Uutta vammaispalvelulakia ollaan jälleen työstämässä. Viimeisin uudistus ei onnistunut vielä yhdistämään kahta erityislakia keskenään, vaan vammaispalvelulakia ja kehitysvammalakia ollaan edelleen työstämässä yhdeksi erityislaiksi. Tällä hetkellä Invalidiliiton Asumispalvelut Oy on keskittynyt lähinnä fyysisesti vammaisiin asiakkaisiin. Jää nähtäväksi, tuoko tämä lakiuudistus siihen muutosta.

Porin Validia-palvelun henkilökohtaisen avun palvelu on kokenut monenlaisia muutoksia toimintansa aikana. Nyt vuoden 2014 helmikuussa henkilökohtaisen avun palvelua tuotetaan asiakkaille tässä työssä kehitetyn mallin mukaisesti.

LÄHTEET

Avustajaportti, www-sivut. Viittaus 15.10.2013: <http://www.avustajaportti.fi/>

Könkkölä, K. 2006. Itsenäisen elämän mairinnousu Suomeen. Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) Tahtoa, todellisuutta ja toiveita – suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. Vaasa: Arkmedia Oy, 18 - 20

Invalidiliiton Asumispalvelut Oy, www-sivut. Viittaus 15.10.2013: http://www.validia.fi/portal/fi/palvelumme/henkilokohtainen_apu/

Invalidiliiton Asumispalvelut Oy, henkilökohtaisen avun keskus Validia-portti. www-sivut. Viittaus 15.10.2013: http://www.validia.fi/portal/fi/palvelumme/henkilokohtaisen_avun_keskus_validia-portti/

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoitattutkimus metodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 70 - 85.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro

Rädy, T. 2008. Palveluasumisen erityispalvelut – mitä ne ovat ja kuka ne korvaa? Sosiaaliturva-lehti 12/2008. <http://huoltaja--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/41fc2b66ecdf40c1111ece59fb57639e/1383235230/application/pdf/182752/Sosiaaliturva%2012-2008.pdf>

Räty, T. 2012. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry. Vaasa: Arkmedia Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut. Viittaus 28.9.2013. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto/vammaiset

Tuomi, J., Sarajarvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut. Viittaus 7.10.2013. http://www.mol.fi/mol/fi/02_tyosuhteet_ja_lait/02_ulkom_suomessa/00_luvat/03_muut_maat/02_ilmantilupaa/oik_velv/index.jsp

Uotinen, S. 2013. Henkilökohtaisen avun toteuttamistavat. Henkilökohtaisen avun päivät 25.9.2013. Assistentti.info www-osivut. Viittaus 28.11.2013. <http://www.assistentti.info/fi/koulutus/henkilokohtaisen-avun-paivat>

Vammaispalvelun käsikirja. Viittaus 05.10.2013 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu/avunjarjestamistavat/henkilokohtainen-apu-kunnan-omana-palveluna-tai-ostopalveluna/>

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi