

Neea Kormu & Katariina Kunttu

# ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN TUKEMINEN PÄIVÄTOIMINNASSA KVANK-laatukriteerit

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2023



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Neea Kormu & Katariina Kunttu
Työn nimi	Asiakkaiden osallisuuden tukeminen päivätoiminnassa KVANK-laatukriteerit
Toimeksiantaja	Sotek-säätiö sr
Vuosi	2023
Sivut	52 sivua, liitteitä 10 sivua
Työn ohjaaja(t)	Merja Nurmi & Tomi Rossi

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksellisen opinnäytetyön aiheena oli asiakkaiden osallisuuden tukeminen päivätoiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu Sotek-säätiö Sunilassa asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta KVANK-laatukriteereiden mukaisesti. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa ajantasaista tietoa siitä, miten osallisuus toteutuu tällä hetkellä. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa keinoja, joiden avulla asiakkaiden osallisuutta voisi tukea paremmin. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen uudistuvan vammaispalvelulain myötä.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Työntekijöiden näkemyksiä osallisuuden toteutumisesta kartoitettiin sähköisellä kyselyllä. Lisäksi tutkimuksessa haastateltiin teemahaastattelun avulla viittä asiakasta. Haastattelut äänitettiin ja ne toteutettiin Sotek-säätiö Sunilan tiloissa. Saadut aineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimuksessa erityisen tärkeää oli selvittää asiakkaiden näkemyksiä heidän osallisuutensa toteutumisesta. Tämä sen takia, jotta asiakkaiden osallisuutta tuettaisiin jatkossa paremmin heidän näkemystensä mukaiseen suuntaan.

Tutkimustuloksena voidaan sanoa, että osallisuus toteutuu KVANK-laatukriteereiden mukaisesti pääosin hyvin, mutta kehitettävää myös löytyy. Asiakkaat tulisi ottaa mukaan päivätoiminnan suunnitteluun, heidän toiveitaan tulisi kuunnella enemmän ja asiakkaita tulisi huomioida yksilökohtaisemmin. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaiden on tärkeää päästä vaikuttamaan, ilmaisemaan itseään ja saamaan äänensä kuuluviin, jotta heidän osallisuutensa toteutuu.

Jatkotutkimusideana voi tutkia KVANK-laatukriteereiden hyödyntämistä muiden sosiaalialan asiakasryhmien kanssa. Toisena jatkotutkimusideana voi tehdä tarkemman tutkimuksen, jossa tutkittaisiin, miten kokemus osallisuudesta eroaa ujon ja rohkean asiakkaan välillä. Kolmantena jatkotutkimusideana voi tutkia osallisuuden toteutumista KVANK-laatukriteereiden mukaisesti eri päivätoimintapaikkojen välillä. Toimeksiantaja tulee hyödyntämään tutkimuksen tuloksia laatukäsikirjan tekemisessä.

**Asiasanat:** osallisuus, vammaisuus, KVANK-laatukriteerit, päivätoiminta

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Neea Kormu & Katariina Kunttu
Thesis title	Supporting client's participation in day activity KVANK-quality criteria
Commissioned by	Sotek-Säätiö sr
Time	2023
Pages	52 pages, 10 pages of appendices
Supervisor	Merja Nurmi & Tomi Rossi

## ABSTRACT

The objective of the thesis was to study how participation can be carried out in Sotek-Säätiö Sunila. Both client's and employee's point of views were cleared in accordance with KVANK-quality criteria. Goal of this thesis was also to study how clients' participation could be better supported in the future. The topic of this thesis is topical because of the renewable Services and Assistance for the Disabled Act.

The thesis was carried out using the qualitative research method. Employee's point of views were cleared by making them an electronic survey. Additionally, clients' point of views were clear by making them semi-structured interviews. These interviews were recorded and carried out in Sotek-Säätiö Sunila. Material was analysed by content analysis. In this thesis it was especially important to study clients' point of views so their participation could be better supported in the future.

Research results were that participation were carried out mainly well in accordance with KVANK-quality criteria. There were also things which should be developed. When planning day activity, clients should be involved in planning. Additionally, their wishes should be listened to more, and clients should be treated more individually. In conclusion clients should be able to influence things, express themselves and get their voice heard so their participation could be carried out.

The subject of further research could be to study KVANK-quality criteria more and how these criteria could be used with other clients in the social field. Another subject could be research on how experience from participation differs between a shy and a brave person. Yet another subject could be to study how participation carried out between different day activity centers by KVANK-quality criteria.

This thesis was commissioned by Sotek-Säätiö Sunila. The research results can be utilized in Sotek-säätiö.

**Keywords:** participation, person with disability, KVANK-quality criteria, day activity

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	6
3	TIETOPERUSTA.....	7
3.1	Vammaisuus.....	9
3.2	Osallisuus.....	11
3.3	KVANK-laatukriteerit.....	14
3.4	Päivätoiminta.....	18
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	20
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	21
5.1	Tutkimuksellinen opinnäytetyö.....	22
5.2	Laadullinen tutkimusote.....	23
5.3	Aineiston keruu.....	24
5.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	25
6	TULOKSET.....	27
6.1	Työntekijöiden näkökulma.....	28
6.2	Asiakkaiden näkökulma.....	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	39
8	POHDINTA.....	44
8.1	Eettisyys.....	45
8.2	Luotettavuus.....	46
8.3	Ammatillinen kehittyminen ja jatkotutkimusehdotukset.....	48
	LÄHTEET.....	50

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje Sotek-Sunilan työntekijöille

Liite 2. Kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

Liite 3. Haastattelurunko asiakkaille

Liite 4. Kysely Sotek-säätiö Sunilan työntekijöille

## 1 JOHDANTO

Kaikilla ihmisillä on oikeus osallisuuteen. Osallisuus on esimerkiksi mahdollisuutta vaikuttaa, ilmaista näkemyksensä, tulla kuulluksi ja päästä osallistumaan. Osallisuus näkyy ihmisten välisenä kunnioituksena ja luottamuksena, oikeuksien toteutumisena sekä toimenpiteinä, joilla tuetaan osallisuuden toteutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 21.) Osallisuuden voidaan sanoa olevan yksi keskeinen keino vähentää syrjäytymistä, ja osallisuuden edistäminen onkin osa Suomen hallituksen tavoitteita. Jokaisen ihmisen osallisuutta voidaan pienin teoin lisätä. (Era 2013, 12–15.) Vammaisten osallisuuden toteutumista on tuettava siten kuin heidän kykynsä, ikänsä ja tilanteensa vaativat. Vammaisilla on oikeus käyttää erilaisia kommunikointikeinoja ja saada tukea toiselta ihmiseltä osallisuutensa turvaamiseksi. Heillä on täysi oikeus olla päättämässä omista asioistaan sekä osallistua yhteiskunnan toimintoihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 15, 20.)

Vammaisilla osallisuuden toteutuminen jää valitettavan usein heikolle tasolle, koska he tarvitsevat usein muiden ihmisten apua, jotta osallisuus voisi toteutua (Talman ym. 2019). Tämän takia moni vammaisen saattaa syrjäytyä. Vammaisiin kohdistuva syrjäytyminen on kielletty, missä tahansa tilanteessa. Vammaisilla on oikeus samanlaiseen yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja tasa-arvoon kuin muillakin ihmisillä. Vammaiset tulee ottaa mukaan suunnitteluun, päätöksien tekemiseen sekä asioiden toteuttamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021, 30–31.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu KVANK-laatukriteereiden mukaisesti Sotek-säätiö Sunilassa. Tätä varten haastattelimme viittä päivätoiminnan asiakasta, ja teimme työntekijöille kyselyn, jossa selvitimme heidän näkemyksiään osallisuuden toteutumisesta. Tärkeää oli saada selville työntekijöiden ajatuksia mutta myös asiakkaiden omia ajatuksia. Tämä sen takia, jotta juuri asiakkaiden osallisuuteen voisi jatkossa kiinnittää paremmin huomiota.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajallemme tämänhetkistä tietoa asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta Sotek-säätiö Sunilan päivätoiminnassa. Tuotimme toimeksiantajallemme tietoa sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Aihe on syntynyt Sotek-säätiö Sunilan tarpeesta selvittää asiakkaiden osallisuuden toteutumista KVANK-laatukriteereiden mukaisesti. Toimeksiantajan on tarkoitus hyödyntää opinnäytetyömme tuloksia heidän tulevaa laatukäsikirjaansa varten.

KVANK-laatukriteerit on kehitetty vuonna 2016 tukemaan vammaisten osallisuuden toteutumista työ- ja päivätoimintaan. Niiden ansiosta asiakkaiden osallisuuteen ja sen toteutumiseen on voitu kiinnittää enemmän huomiota. Samalla myös osallisuutta ja sen merkitystä on tuotu vahvemmin esille. (Kehitysvamma-alan neuvottelukunta s.a., 2–4.) Jokaisen päivätoiminnan kannattaisi hyödyntää KVANK-laatukriteereitä, koska niiden myötä omaa ja myös koko päivätoiminnan toimintaa pystyy tarkastelemaan ja kehittämään paremmaksi. Vaikka KVANK-laatukriteerit on julkaistu jo useampi vuosi sitten, ei niistä kuitenkaan ole tehty tutkimuksia juuri ollenkaan.

Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen, sillä vammaispalvelulaki on parhailaan uudistumassa. Sen yhtenä tavoitteena on huomioida vammaisten osallisuus nykyistä paremmin. Aiheemme oli mielenkiintoinen, koska se oli meille molemmille täysin uusi asia. Lisäksi olemme molemmat työskennelleet vammaisten parissa, ja siksi tutkimuksen tekeminen oli luontevaa ja mielekästä.

## **2 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS**

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii Sotek-säätiö. Se on perustettu vuonna 2004 ja on voittoa tavoittelematon työllistämistoimija. Sotek-säätiö toimii Itä-Uudellamaalla sekä Kymenlaaksossa. Sen toiminta perustuu yhdessä tekemiseen, toiminnan kehittämiseen, ihmisten arvostamiseen sekä asiakaslähtöisyyteen. Sotek-säätiön palvelut on suunnattu kehitysvammaisille, työttömille, maahanmuuttajille, mielenterveyskuntoutujille sekä nuorille, joilla ei ole ammatillista koulutusta. (Sotek s.a.) Opinnäytetyömme on tehty Sotek-säätiö Sunilan päivätoimintaan.

Sotek-säätiön suurimmat palvelulinjat ovat vammaispalvelut, työelämä- ja hyvinvointipalvelut sekä tekniikka- ja tuotantopalvelut. Vammaispalvelut tarjoavat työ- ja päivätoimintaa vammaisille sekä tuettua työtä että tehostettua työhönvalmennusta. Työelämä- ja hyvinvointipalvelut tarjoavat palveluita, jotka kasvattavat työelämässä tarvittavia taitoja. Tekniikka- ja tuotantopalvelut tuottavat monipuolisia työllistymistilaisuuksia eri kohderyhmille. (Sotek s.a.)

Sotek-säätiö Sunila sijaitsee Kymenlaaksossa, Kotkan Sunilassa. Se tuottaa täysi-ikäisille vammaisille heidän taitojensa mukaista päivätoimintaa, joka tähtää arjen osallisuuteen. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan arkielämän taitoja. Päivätoiminnassa asiakkaat voivat esimerkiksi tehdä ruokaa, askarrella, harrastaa liikuntaa tai viettää aikaa muiden kanssa. Liikuntasali mahdollistaa erilaisten liikunnallisten aktiviteettien järjestämisen sisällä. Sotek-säätiö Sunilassa vierailee ajoittain kaverikoira ja ulkopuolisia vierailijoita, kuten pappi. Siellä on myös käytössä elämyshuone, jonne asiakkaat voivat mennä tarvittaessa rentoutumaan. (Sotek s.a.; Rossi 2022.)

Sotek-säätiö Sunilassa työskentelee 12 työntekijää ohjaaja-nimikkeellä. Tämän lisäksi talossa on yksi keittiötyöntekijä ja esimies. Asiakkaita Sunilan päivätoiminnassa on tällä hetkellä 65. Päivätoiminnan asiakkaat on jaoteltu eri ryhmiin ja jokaisessa ryhmässä on samantasoisia asiakkaita. Jokaisessa ryhmässä on keskimäärin kuusi asiakasta ja kaksi ohjaajaa. (Rossi 2022.)

### **3 TIETOPERUSTA**

Tässä luvussa käsittelemme opinnäytetyöhömmme liittyviä käsitteitä. Keskeisimmät käsitteet opinnäytetyössämme ovat vammaisuus, osallisuus, KVANK-laatukriteerit sekä päivätoiminta. Käsittelemme opinnäytetyömme keskeisimpiä käsitteitä kirjallisuuden, aiempien tutkimuksien sekä artikkelien avulla. Tarkastelemme aiheitamme koskettavia keskeisimpiä lakeja sekä vammaispalvelulain uudistusta, joka on tällä hetkellä hyvin ajankohtainen asia.

Vammaisille järjestetään palveluita ensisijaisesti sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä vähentää eriar-

voisuutta. Hyvinvointialueen tulee huolehtia kehitysvammaisten erityishuollosta sekä vammaisuuden myötä olevista palveluista ja tukitoimista. Viranomaisten on yhteistyön avulla puututtava epäkohtiin ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia.

Jos sosiaalihuoltolain alaiset palvelut eivät ole sopivia, palvelut järjestetään lain vammaisuuden perusteella järjestettävien palveluiden ja tukitoimien (1987/380) mukaan. Kyseinen laki edistää vammaisten edellytyksiä toimia muiden ihmisten kanssa yhdenvertaisina yhteiskunnan jäseninä. Lisäksi sen avulla ehkäistään ja poistetaan vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan laissa henkilöä, jolla on sairauden tai vamman takia pitkäaikaisia ja erityisiä vaikeuksia arjen eri toiminnoissa. Hyvinvointialueilla on vastuu huolehtia siitä, että vammaisille tarkoitetut tukitoimet ja palvelut ovat sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisia kuin hyvinvointialueilla esiintyvä tarve vaatii.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519) säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on häiriintynyt, esimerkiksi synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi. Lisäksi laissa puhutaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, ja siitä, että erityishuollossa olevaa ihmistä on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Erityishuollossa olevan henkilön toivomukset, mielipiteet ja tarpeet tulee ottaa huomioon palveluja suunnitellessa.

Vammaisten oikeuksista säädetään myös muissa laissa. Muita vammaisiin ja heidän palveluiden järjestämiseen liittyviä tärkeimpiä lakeja ovat laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (2010/133), perustuslaki (1999/731), hallintolaki (2003/434) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Aiempien vuosien aikana vammaisia ja heidän palveluitaan koskevaa lainsäädäntöä on oltu uudistamassa. (Vernerinet s.a.)

YK:n vammaissopimus tuli Suomessa voimaan vuonna 2016. Sen tarkoituksena on turvata ja suojella jokaisen vammaisen perusvapaudet ja ihmisoikeudet. Vammaisten kunnioittamista, arvostamista, syrjimättömyyttä sekä osallisuutta yhteiskuntaan on tavoitteena parantaa. Vammaissopimus pyrkii siihen,



että vammaiset olisivat tasavertaisia muiden ihmisten kanssa jokaisella elämän osa-alueella. Sopimuksen tavoitteena on parantaa vammaisten tietoisuutta omista oikeuksistaan sekä lisätä myös muiden ihmisten tietoa vammaisuudesta. (Ahola 2017, 13.)

Vammaisten osallisuus ja sen toteutuminen on ajankohtainen asia, sillä vammaispalvelulainsäädäntöä uudistetaan tällä hetkellä ja uudistuksen yksi tärkeä teema on osallisuus. Uudistuksen tarkoituksena on kumota nykyinen vammaispalvelulaki. Uuden lain on tarkoitus toteuttaa vammaisten osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja itsemääräämisoikeutta yhteiskunnassa ja tukea vammaisten itsenäistä elämää antamalla jokaiselle tarpeidensa ja etujensa mukaisia palveluita. Nykyisessä laissa palveluiden saaminen pohjautuu diagnooseihin ja vamman vaikeusasteeseen, minkä seurauksena osa vammaisista on voinut jäädä ilman tarvitsemiaan palveluita. Uudessa laissa palveluiden myöntäminen perustuisi toimintarajoitteista aiheutuviin tuen tarpeisiin, joita arvioitaisiin yksilöllisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.; Vammaispalvelujen käsikirja 2022.)

Uudistuksessa tehdään muutoksia sosiaalihuoltolain palvelusuunnittelu- ja päätöksentekoprosessiin. Asiakasmaksulain pykälää on tarkoitus muuttaa siten, että ne vastaavat uuden lain tarjoamia palveluita. (Vammaispalvelujen käsikirja 2022.) Uuden lain oli tarkoitus tulla voimaan 1.1.2023, mutta marraskuussa 2022 uutisoitiin, että uudistusta koskeva esitys oli jumiutunut valiokuntavaiheeseen ja tästä syystä lain voimaantulo viivästyy (Invalidiliitto 2022).

### **3.1 Vammaisuus**

Vammaisuuden määrittely ei aina ole helppoa. Se on ympäristöön ja siihen yhteisöön liittyvä käsite, jossa sitä käytetään. Pohjimmiltaan ihminen itse määrittelee, onko hän vammaisen vai ei. YK:n vammaissopimus määrittelee vammaisuuden niin, että ihmisellä on pysyvä älyllinen, henkinen, ruumiillinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka voi estää ja haitata vammaisen osallistumista yhteiskuntaan samanarvoisesti muiden ihmisten kanssa. Esimerkiksi esteellinen ympäristö, syrjivät asenteet ja ennakkoaluot sekä sopimaton julkinen liikenne voivat estää vammaista osallistumasta yhteiskunnan toimintoihin. (Räty 2017, 250–251.)

Vammaispalvelulain 2 pykälän mukaan vammaisilla on pitkäaikaisia vaikeuksia selviytyä tavanomaisista arkipäivän toiminnoista sairauden tai vamman takia, kuten työssä käymisestä, liikkumisesta, yhteiskunnallisesta osallistumisesta, asioiden hoitamisesta tai asumisesta. Vammaisten vaikeudet voivat olla erityisen suuria, poikkeuksellisia ja niihin voi kuulua reilu ja välttämätön avun tarve. Vammaisuuteen voi sisältyä myös mielenterveyden häiriöitä ja neuropsykiatrisia piirteitä, kuten ADHD:ta, autismia ja skitsofreniaa, jotka aiheuttavat toimintakyvyn alenemista. (Räty 2017, 252–255.)

Vammaiset muodostavat hyvin kirjavän joukon. Maailmassa on paljon erilaisia vammoja, useita eri vammaisuuden asteita sekä vammoihin kuuluvia lisäsaureuksia tai -vammoja. Vammaisuuden eri muotoja ovat esimerkiksi kehitysvammaisuus, aivovammaisuus, aistivammaisuus sekä liikuntavammaisuus. Osa vammaisista ihmisistä käy töissä tavallisissa työpaikoissa, osa päivä- tai työtoiminnassa. Jotkut vammaisista asuvat omissa kodeissaan perheidensä kanssa, ja osa asuu tehostetun palveluasumisen yksiköissä, joissa on ympärivuorokautista apua ja tukea saatavilla päivittäisissä toiminnoissa. (Kari ym. 2020, 33.)

Vammaisuutta voidaan tarkastella eri lähestymistapojen kautta. Nämä lähestymistavat ovat hyvänntekeväisyys, lääketieteellinen, yhteiskunnallinen ja ihmisoikeuslähestymistapa. Hyvänntekeväisyyslähetymistapa on vanhin näistä neljästä. Yhteiskunnallinen ja ihmisoikeuslähestymistapa ovat uudempia näkökulmia vammaisuuteen. Näitä kaikkia neljää eri lähestymistapaa käytetään myös nykypäivänä. Vammaisuuden lähestymistapoja painotetaan maailman eri alueille eri tavoilla. (Training Guide 2014, 8,11.)

Hyvänntekeväisyyslähetymistapa näkee vammaiset passiivisina. Siinä ajatellaan, etteivät vammaiset pysty elämässä mihinkään vammojensa takia. Tässä lähestymistavassa vammaiset nähdään taakkana yhteiskunnalle. He eivät hallitse elämäänsä ollenkaan ja heidän osallistumisensa on olematonta. Vammaisuus nähdään yksilöllisenä ongelmana, minkä takia heitä säälitään. Tästä seuraa se, että yhteiskunta tukee ja auttaa vammaisia ”hyvästä tahdostaan”. (Training Guide 2014, 8–9.)

Lääketieteellinen lähestymistapa keskittyy määrittelemään vammaisuutta henkilön vajavaisuuden perusteella, mikä johtaa ihmisten epätasa-arvoon. Se näkee vammaisuuden pelkästään yksilöllisenä ongelmana. Vammaisten ajatellaan olevan sairaita. Jotta vammaiset pääsevät yhteiskuntaan mukaan, tulee lääkityksen ja kuntoutuksen avulla korjata heidät ihmisiksi, joilla ei ole vammaa. Tässä lähestymistavassa vammaiset nähdään työkyvyttöminä, heillä on vähän tai ei ollenkaan osallisuuden kokemusta, ja he eivät hallitse omaa elämäänsä. (Training Guide 2014, 9.)

Yhteiskunnallinen lähestymistapa vammaisuuteen nostaa esille ympäristön kyvyttömyyden vastata ihmisten monimuotoisuuteen. Ympäristön mukautumisen puute estää vammaisia osallistumasta täysmääräisesti yhteiskuntaan, esimerkiksi esteellisen ympäristön takia. Vammaisuus kehittyy yhteiskunnan asenteiden ja esteiden myötä. Vammaisuutta ei nähdä yksilöllisenä ongelmana, vaan ympäröivän yhteiskunnan ongelmana. Tässä lähestymistavassa vammaiset nähdään voimaantuneina, he voivat hallita jonkin verran omaa elämäänsä sekä osallistua enemmän yhteiskuntaan yhdessä muiden ihmisten kanssa. (Training Guide 2014, 9–10.)

Ihmisoikeuslähestymistapa korostaa yhteiskunnan esteitä syrjivinä vammaisia kohtaan ja antaa vammaisille mahdollisuuden valittaa, jos he kohtaavat tällaisia esteitä. Vammaiset nähdään arvokkaina, kunnioitettavina sekä merkityksellisinä ihmisinä, ja heillä on myös oikeuksia. Tässä lähestymistavassa vammaisen pystyy hallitsemaan itsenäisesti elämäänsä sekä osallistumaan täysimääräisesti yhteiskuntaan muiden ihmisten tavoin. (Training Guide 2014, 10–11.)

### **3.2 Osallisuus**

Osallisuus voidaan määritellä monin eri tavoin, mutta sen voidaan sanoa olevan jokaisen ihmisoikeus (Talman et al 2019). Osallisuuden määritelmä riippuu siitä, missä ympäristössä ollaan. Osallisuuteen kuuluu, että saa kertoa oman mielipiteensä, vaikuttaa omiin sekä yhteisön asioihin sekä tulee nähdyksi ja kuulluksi. Osallisuudelle on ominaista se, että ihminen tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön, ja hän voi osallistua yhteisön toimintaan. Osallisuus

toteutuu, kun ihminen kokee itsensä merkitykselliseksi ja tulevansa hyväksytyksi juuri sellaisena kuin on. (Nivala 2021.)

Osallisuuden toteutuminen riippuu ihmisen yksilökohtaisesta osallisuuden tunteesta tai kokemuksesta. Osallisuus on vapaaehtoista, sillä siihen kuuluu valinnan tunne ja valinnan vapaus. (Era 2013, 14.) Monivammaisilla osallisuuden toteutuminen on pitkälti toisten ihmisten varassa, koska he eivät välttämättä pysty liikkumaan itsenäisesti. Osallisuuden toteutumiseen vaikuttaa myös se, kuinka paljon vammaiseen otetaan kontaktia. (Talman ym. 2019.)

Osallisuus ei ole pysyvä tila, koska sen toteutumiseen vaikuttavat oman elämän eri vaiheet ja tilanteet. Eri ihmiset ovat eri-ikäisiä ja eri elämäntilanteissa aktiivisempia ja osallisempia kuin toiset ihmiset. Osallisuuden tunteen ja kokemisen parantamiseksi tehdään erilaisia toimia, jotka kohdistetaan, esimerkiksi riskiryhmiin, syrjäytyneisiin, työttömiin ja passiivisiin ihmisiin, koska heidän ajatellaan olevan heikommassa asemassa osallisuuden suhteen verrattuna muihin ihmisiin. (Era 2013, 14–15.)

Vammaisten osallisuutta yhteiskuntaan voidaan parantaa erilaisin keinoin, esimerkiksi hankkimalla henkilökohtainen avustaja, jolloin vammaisen pääsee liikkumaan kodin ulkopuolelle ja pystyy hoitamaan omia asioitaan. Osallisuus näkyy myös jokapäiväisessä arjessa, kuten harrastuksissa tai opiskelussa. Vammaisten osallisuus lisääntyy, kun he pääsevät käymään esimerkiksi jumpassa, ja sitä kautta saavat osallistua itselleen mielekkääseen toimintaan. Samalla he voivat tavata toisia ihmisiä. On tärkeää, että jokainen vammaisen kokee elämänsä mielekkääksi ja pääsee toteuttamaan itseään. (Kari ym. 2020, 126–129.) Valitettavasti etenkin monivammaisten kohdalla osallisuuden toteutuminen on heikompaa kuin muilla ihmisillä. Sen takia heillä ei ole yhtä suuria mahdollisuuksia tavoitella unelmiaan ja sitä kautta vaikuttaa elämäänsä. (Talman ym. 2019)

Roger Hart on kehittänyt vuonna 1992 osallisuuden tikapuut. Ne on suunniteltu tukemaan lasten ja nuorten osallisuuden toteutumista. Roger Hartin kehittämiä tikapuita voidaan soveltaa käytettäväksi myös vammaisten kanssa.

Osallisuuden tikapuut koostuvat kahdeksasta eri tasosta, joista kolmella alimmalla tasolla osallisuus ei toteudu ollenkaan. (Holdgaard & Boritz 2022, 4.) Olemme soveltaneet käyttämäämme lähdettä vammaisiin sopivammaksi.

Aivan alimmalla tasolla on kyse manipulaatiosta, jolloin vammaiset tekevät niin kuin heitä on käsketty ymmärtämättä asiaa. Toisella tasolla, "decoration", tarkoitetaan sitä, että aikuinen ohjaa ja päättää vammaisten puolesta asioista, vaikka he ymmärtäisivät asian. Vammaiset eivät pääse päättämään itse omista asioistaan. Kolmannella tasolla puhutaan tokenismista, jolla tarkoitetaan sitä, että vammaisten on mahdollista saada äänensä kuuluviin, mutta oikeasti heillä on vain vähän tai ei laisinkaan vaikutusta esimerkiksi päätöksentekoon. Näennäisesti vammaisia kuullaan, mutta sillä ei ole mitään vaikutusta mihinkään. (Holdgaard & Boritz 2022, 4.)

Osallisuus toteutuu neljännestä tasosta ylöspäin. Neljännellä tasolla vammaiset ymmärtävät osallisuuden määritelmän ja heillä on siinä merkityksellinen rooli, mutta heidän mielipiteilleen ei anneta suurempaa arvoa. Joku muu ihminen kuin vammainen tekee myös päätökset. Viidennessä tasolla vammaisten mielipiteet otetaan vakavasti ja he pääsevät, esimerkiksi vaikuttamaan päivätoiminnan sisältöön. Lopullisen päätöksen tekee edelleen joku muu kuin vammainen. (Holdgaard & Boritz 2022, 4.)

Kuudennella tasolla osallisuus on edelleen aikuisjohtoista, mutta asioista päätetään kuitenkin yhdessä vammaisten kanssa. Vammaiset eivät siis pääse täysin tekemään päätöksiä itsenäisesti. Seitsemännellä tasolla vammaisten osallisuus toteutuu jo melko hyvin. He saavat konkreettisesti vaikuttaa asioihin ilman, että toinen aikuinen vaikuttaa päätöksentekoon koko ajan. Ylimmällä tasolla osallisuus toteutuu kaikkein parhaiten. Vammaisilla on mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä ja tukea annetaan vain tarvittaessa. (Holdgaard & Boritz 2022, 4.)

Osallisuutta ja sen toteutumista on tutkittu paljon eri ympäristöissä ja eri asiakasryhmien kanssa. Ville-Pekka Rouhiainen ja Katri Viinamäki (2015) selvittivät opinnäytetyössään kehitysvammaisten osallisuuden toteutumista työ- ja

päivätoiminnassa. Heidän tavoitteenaan oli tuoda uutta näkökulmaa osallisuudesta työntekijöille, vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin ja ajattelutapoihin sekä tuoda esille osallisuuteen ja sen lisäämiseen liittyviä asioita.

Tulosten mukaan isoimpina esteinä asiakkaiden osallisuuden toteutumisessa olivat työntekijöiden ennakkoluulot, arvot ja asenteet, jotka vaikuttivat siihen, ettei asiakkaiden osallisuus toteutunut kunnolla tai ollenkaan. Myös hiljaisempien tai puhumattomien asiakkaiden ääni pitäisi saada kuuluviin. Asiakkaat kovat myös esteellisen ympäristön osallisuutta heikentäväksi asiaksi. Tämä sen takia, koska huonosti kävelevä tai pyörätuolissa istuva ihminen ei pääse joka paikkaan itsenäisesti kulkemaan, mikä heikentää osallisuutta.

### **3.3 KVANK-laatukriteerit**

KVANK eli kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta kehitti vuonna 2011 asumista tukeviin palveluihin yksilöllisen tuen laatukriteerit. Tämän jälkeen syntyi tarve kehittää laatukriteerit myös työ- ja päivätoimintaan, jotta myös niiden toimintaa voitaisiin parantaa. Vuosina 2013–2015 työ- ja päivätoiminnan laatukriteerejä työstettiin monien eri toimijoiden kesken, kuten Kehitysvamma-liiton, Helsingin kaupungin, Eksoten, Kehitysvammaisten tukiliiton ja Parik-säätiön. KVANK-laatukriteerit julkaistiin vuonna 2016. Toimeksiantajamme eli Sotek-säätiö on ollut rahoittamassa KVANK-laatukriteereiden julkaisua. (Kehitysvamma-alan neuvottelukunta s.a. 2–3, 7, 46.)

KVANK-laatukriteerit on kehitetty palveluihin, jotka kehittävät vammaisten työllistymistä ja osallisuutta. Tavoitteena on auttaa palveluntuottajia parantamaan toimintaansa laatukriteereiden avulla. KVANK-laatukriteereiden avulla pystytään arvioimaan toiminnan laatua sekä huomaamaan kehitystarpeita. Niiden pohjalta on kehitetty itsearviointityökalu, jonka avulla voi arvioida, kuinka työllistymistä ja osallisuutta edistävän toiminnan laatukriteerit toteutuvat omassa organisaatiossa. KVANK-laatukriteereistä käytetään myös nimitystä ”osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit”, koska tällä hetkellä työ- ja päivätoimintojen tavoitteena on kehittää vammaisten työllistymistä ja osallisuutta. (Kehitysvamma-alan neuvottelukunta s.a. 3–7.)

KVANK-laatukriteerejä on kymmenen. KVANK-laatukriteereiden kuvausten avulla kerrotaan, millaista tukea palveluiden käyttäjien pitäisi saada. (Kehitysvammaliitto 2017, 5.) Olemme avanneet jokaista KVANK-laatukriteeriä erikseen.

KVANK-laatukriteerit ovat:

1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
2. Tuki muutokseen ja siirtymävaiheisiin
3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
4. Tuki opintoihin pääsemiseen
5. Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen
6. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin
7. Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen
8. Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen
9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
10. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

(Kehitysvammaliitto 2017, 5.)

#### *1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen*

Tämän laatukriteerin tavoitteena on opettaa ihmisiä tekemään itsenäisesti omaan elämään liittyviä valintoja. Asiakkaiden tulee saada palveluntuottajalta tukea, jotta he voivat saavuttaa tämän tavoitteen. Palveluntuottaja huolehtii, että hänen asiakkaansa saavat heille oikealla tavalla tietoa (selkokieli, tulkkipalvelu, tukiviittomat), jota tarvitaan valintojen ja suunnitelmien tekemisessä. Palveluntuottaja antaa tukea siihen, että asiakkaat ymmärtävät omien valintojen seurauksia ja niihin kuuluvia riskejä. (Kehitysvammaliitto 2017, 37.)

#### *2. Tuki muutokseen ja siirtymävaiheisiin*

Tämä laatukriteeri pyrkii siihen, että palveluntuottaja antaa yksilöllistä tukea asiakkailleen vaihteleviin muutoksiin ja siirtymätilanteisiin. Asiakkaita tuetaan, jotta he voivat etukäteen testata muutoksiin ja siirtymätilanteisiin vaikuttavia

asioita. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkailla on erilaisia tilaisuuksia ko-  
keilla uusia tilanteita, tehtäviä tai muita asioita. Asiakkaiden edistymiset ja  
saavutukset tulee huomioida, esimerkiksi palautteen, todistuksen tai lahjan  
muodossa. (Kehitysvammaliitto 2017, 38.)

### *3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen*

Kolmannen laatukriteerin tarkoituksena on auttaa ihmisiä rakentamaan ja yllä-  
pitämään sosiaalisia suhteita muiden ihmisten kanssa sekä edistää ihmisten  
osallisuutta lähiyhteisöjen aktiviteetteihin. Ihmisiä pyritään saamaan myös  
hyödyntämään lähiyhteisöjen palveluita. Palveluntuottaja järjestää asiakkail-  
leen erilaisia tutustumisia lähiyhteisöjen aktiviteetteihin ja antaa niistä tietoja  
asiakkaille. Palveluntuottaja pyrkii keksimään keinoja yhdessä asiakkaiden  
kanssa, jotta asiakkaiden mieltymysten mukainen osallisuus toteutuisi. (Kehi-  
tysvammaliitto 2017, 39.)

### *4. Tuki opintoihin pääsemiseen*

Tämän kriteerin tavoitteena on tukea ihmisiä, jotta he pääsevät opintoihin,  
jotka ovat heille itselleen mielekkäitä ja tärkeitä. Tämä kriteeri pyrkii toteutta-  
maan elinikäisen oppimisen. Palveluntuottaja etsii yhdessä asiakkaan kanssa  
erilaisia koulutusvaihtoehtoja. Eri koulutuksien järjestäjien kanssa tehdään yh-  
teistyötä, jotta jokaiselle löytyisi omiin tarpeisiin ja voimavaroihin sopiva koulu-  
tus. (Kehitysvammaliitto 2017, 40.)

### *5. Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen*

Viidennen kriteerin tavoitteena on tavoitella sitä, että ihmiset selviäisivät elä-  
mässään mahdollisimman omatoimisesti. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan  
erilaisia arjen taitoja, kuten ruoan annostelua, sosiaalisia taitoja ja liikkumista.  
Arjen taitoja opetellaan itse tekemällä ja kokeilemalla. Jotta tämä tavoite voi  
toteutua, tulee palveluntuottajan tukea asiakkaita omien valintojen ja suunnit-  
elmien miettimisessä. (Kehitysvammaliitto 2017, 41.)



## *6. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin*

Kriteerin tarkoituksena on, että ihmiset saavat ohjausta ja tukea omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen sekä terveellisten elämäntapojen noudattamiseen. Tarkoituksena on myös antaa ohjausta ja tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Palveluntuottaja tukee asiakkaita ottamaan vastuuta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Tuki voi olla esimerkiksi opastusta stressin hallinnasta ja rentoutumisesta. Palveluntuottaja tukee asiakkaita hyödyntämään yhteiskunnan tarjoamia terveys- ja hyvinvointipalveluja. (Kehitysvammaliitto 2017, 41–42.)

## *7. Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen*

Tämän kriteerin tarkoituksena on, että ihmiset saavat valmennusta, jotta he pääsevät ammatillisiin opintoihin tai työhön. Palveluntuottaja tukee käyttäjiä hankkimaan tietoa ja kokemusta heitä kiinnostavista mahdollisuuksista. Palveluntuottaja tekee yhteistyötä esimerkiksi TE-palvelujen kanssa. Tuki voi sisältää esimerkiksi työ- ja koulutuskokeiluja ja urasuunnittelua. Asiakkaita tuetaan tarvittavien valmiuksien ja kykyjen vahvistamisessa. Vahvistettavat taidot voivat olla esimerkiksi ajanhallinnan taitoja tai ihmissuhdetaitoja. Palveluntuottaja tukee asiakkaita valitsemaan työnteen eri vaihtoehtoista itselleen mieluisimman. (Kehitysvammaliitto 2017, 42–43.)

## *8. Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen*

Tämän kriteerin tarkoituksena on, että ihmisillä on mahdollisuuksia löytää erilaisia keinoja itseilmaisuun ja toteuttaa omaa luovuuttaan. Palveluntuottaja kannustaa asiakkaita kokeilemaan uusia asioita, jotta heillä on mahdollisuus löytää omia kykyjään ja taitojaan. Ammattilaisten ja luovien alojen toimijoiden kanssa tehdään yhteistyötä tuen toteuttamiseksi. Toiminnassa voidaan hyödyntää esimerkiksi tanssia, maalaamista tai musiikkia. (Kehitysvammaliitto 2017, 43.)

### *9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen*

Kriteerin tavoitteena on, että ihmiset tunnistavat, kokeilevat ja omaksuvat toimintaympäristössä erilaisia sosiaalisia rooleja. Palveluntuottaja tukee asiakkaita kokeilemaan ja harjoittamaan sosiaalisia rooleja eri toimintaympäristöissä. Rooleja voivat olla esimerkiksi ystävä, opiskelija tai perheenjäsen. Palveluntuottaja tuo näkyväksi sen, että asiakkailla on erilaisia rooleja ja että he ovat aktiivisia toimijoita omien asioidensa hoitamisessa. (Kehitysvammaliitto 2017, 44.)

### *10. Tuki palveluiden sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen*

Viimeisen kriteerin tarkoituksena on, että ihmisten on mahdollista osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja henkilöstön rekrytointiin. Edellä mainitut asiat tehdään asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyönä. Yhteistyö voi olla esimerkiksi yhteisiä suunnittelukokouksia. Asiakkaat tulee nähdä oman elämänsä asiantuntijana, ei palvelukohteena. Lisäksi asiakkaita tuetaan osallistumisen mahdollistamiseksi, esimerkiksi käyttämällä selkokieltä tai tukihenkilöä. (Kehitysvammaliitto 2017, 45.)

KVANK-laatukriteereistä on tehty vasta vähän tutkimuksia. Jenna Männikkö (2022) on tutkinut opinnäytetyössään kehitysvammaisten kokemuksia KVANK-laatukriteereiden toteutumisesta heidän elämässään. Opinnäytetyön avulla on haluttu tuoda kehitysvammaisten omaa näkökulmaa esille. Tulosten mukaan kehitysvammaiset eivät saa aina tuoda omaa ääntänsä esille eikä vaikuttaa omiin asioihin. Useasti kehitysvammaisesta tai hänen asioistaan puhuttaessa kysytään työntekijöiden tai kehitysvammaisten läheisten huomioita kehitysvammaisesta, mutta ei kehitysvammaiselta itseltään.

## **3.4 Päivätoiminta**

Vammaispalvelulaissa säädetään vammaisten päivätoiminnasta. Päivätoimintaa järjestetään vammaisille, jotka ovat työkyvyttömiä, heillä on hyvin hankala toimintarajoite tai heidän toimeentulonsa koostuu etuuksista, joita myönnetään työkyvyttömyyden tai sairauden takia. Päivätoimintaa tulee järjestää asiakkai-

den kodin ulkopuolella. Vammaisten päivätoiminta kehittää sosiaalista vuorovaikutusta ja tukee itsenäistä suoriutumista elämässä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380, 8. b §.)

Hyvinvointialueen tulee järjestää vammaisille päivätoimintaa, jos heidän vammansa estää heitä osallistumasta sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan. Päivätoimintaa tulee järjestää vammaisille hyvinvointialueen määrärahoista riippumatta. Vammaisten päivätoiminta on maksutonta sosiaalipalvelua. Sen järjestäminen kuuluu hyvinvointialueen järjestämisvelvollisuuden alueeseen. Päivätoiminnalle ei ole määritetty tiettyä tuntimäärää. Päivätoimintaa tulee järjestää niin, että asiakkailla on mahdollisuus osallistua siihen viitenä päivänä viikossa. Päivätoiminnassa ei ole pakko käydä viittä päivää viikossa, jos siihen on jokin asiakkaasta johtuva syy. (Lampinen 2007, 126–128.)

Päivätoiminta on tavoitteellista toimintaa. Se pyrkii kehittämään vammaisten taitoja, joita he tarvitsevat, jotta he pystyvät selviämään mahdollisimman itsenäisesti arjen askareista. Päivätoimintaan osallistumisesta ei makseta rahaa. Siellä ei myöskään tehdä ostettavia tuotteita tai palveluita. Päivätoiminta pyrkii tukemaan vammaisten kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa. Sen sisältö suunnitellaan niin, että se vastaa sen hetken asiakkaiden tarpeita ja taitoja. Päivätoimintaa suunniteltaessa huomioidaan asiakkaiden omat odotukset sekä elämänolosuhteet. (Lampinen 2007, 127–128.) Päivätoimintaa varten tehdään palvelusuunnitelma, jonka luomiseen vammaisten tulee saada osallistua. Vammaisten toiveita pitää kuunnella, kun suunnitellaan päivätoiminnan määrää, toteuttamistapaa ja sisältöä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022.)

Päivätoiminta voi sisältää, esimerkiksi sosiaalisten taitojen harjoittelua, laulamista, askartelua, liikuntaa, yhdessäoloa, ruoanlaittamista, retkiä ja keskusteluja. Päivätoimintaa voidaan järjestää ryhmämuotoisena tai henkilökohtaisen avun voimin. Päivätoiminnasta käytetään nykypäivänä enemmän nimitystä ”osallisuutta edistävä toiminta”, koska se kuvastaa enemmän päivätoiminnan tarkoitusta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitost 2022.)

Saila Kaaja (2018) on tutkinut opin näytetyössään vammaisten kokemuksia päivätoiminnan mielekkyydestä ja sen merkityksestä toimintakykyyn. Tulosten

mukaan onnistumisen tunteet, vertaistuki, osallisuuden kokemukset ja vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa ovat mielekkäitä vammaisille päivätoiminnassa. Tuen ja avun puute, ohjaajien kommunikointitaitojen heikkous, ristiriidat, vertaistuen puute sekä epäonnistumisen tunteet ovat tekijöitä, jotka heikentävät päivätoiminnan mielekkyyttä. Päivätoiminnan mielekkyydellä on suora yhteys vammaisten toimintakykyyn sekä osallisuuden kokemiseen.

#### **4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET**

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu KVANK-laatukriteereiden mukaisesti Sotek-säätiö Sunilassa. Aineistoa kerättiin haastattelemalla viittä asiakasta ja työntekijöiltä Webropol-kyselyn avulla. Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa tämänhetkistä tietoa asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli myös tuoda esille keinoja, joiden avulla asiakkaiden osallisuutta voisi jatkossa tukea paremmin.

Erityisen tärkeää oli saada selville, miten asiakkaiden mielestä heidän osallisuutensa toteutuu päivätoiminnassa. Tämä sen takia, koska tutkimuksen avulla oli tavoitteena parantaa juuri asiakkaiden osallisuuden toteutumista jatkossa ja saada siten heidän ajatuksiaan selville. Lisäksi aiempia tutkimuksia lukiessamme huomasimme, että vammaisten oma ääni saadaan harvoin kuuluiin. Tämä johtuu siitä, että yleensä omainen tai työntekijä kertoo vammaisen puolesta asioita (Männikkö 2022, 36).

Opinnäytetyömme on kohdennettu Sotek-säätiö Sunilan päivätoimintaan. Säätiön on tarkoitus hyödyntää opinnäytetyömme tuloksia tulevaa laatukäsikirjaansa varten. Se saa konkreettista tietoa opinnäytetyömme avulla asiakkaiden osallisuudesta tällä hetkellä ja voi parantaa asiakkaiden osallisuuden toteutumista jatkossa. Sotek-säätiö Sunilassa voidaan hyödyntää myöhemmin opinnäytetyössämme tehtyä asiakkaiden haastattelurunkoa sekä työntekijöiden kyselylomaketta. Siellä voidaan selvittää kyselylomakkeen ja haastattelurungon avulla osallisuuden toteutumista, esimerkiksi vuoden päästä uudelleen. Silloin säätiö voi tutkia, onko asiakkaiden osallisuudessa tapahtunut muutoksia.

Tutkimuskysymyksemme muodostuivat opinnäytetyömme tavoitteen ja tarkoituksen pohjalta. Päädyimme kahteen tutkimuskysymykseen, koska ne kiteyttivät opinnäytetyömme tavoitetta ja tarkoitusta. Ennen tutkimuskysymyksien muodostamista, olemme etsineet monipuolisesti ja laajasti erilaisista lähteistä tietoa aiheestamme. Opinnäytetyössämme etsimme vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu KVANK-laatukriteereiden mukaisesti asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta?
- 2) Miten asiakkaiden osallisuutta voisi tukea paremmin?

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Aloitimme opinnäytetyömme aiheen suunnittelulla ja sen valitsemisella. Päädyimme valitsemaan vammaiset opinnäytetyömme kohderyhmäksi, koska meillä molemmilla on kokemusta vammaisten kanssa työskentelystä. Lähetimme sähköpostia useampaan eri paikkaan ja kyselimme mahdollisia opinnäytetyöaiheita. Saimme toimeksiantajaltamme meitä kiinnostavan aiheen, jonka takia päädyimme valitsemaan sen.

Opinnäytetyön aiheen vahvistamisen jälkeen, aloimme rajaamaan aihetta aikaisempien tutkimuksien ja teorian avulla. Sen jälkeen teimme suunnitelman tulevan opinnäytetyömme etenemisestä. Suunnitelmaseminaarin osallistumisen ja aiheen hyväksymisen jälkeen aloimme keräämään aineistoa. Teimme ensin työntekijöille Webropol-kyselylomakkeen. Lähetimme toimeksiantajamme edustajalle linkin kyselomakkeeseen. Hän välitti linkin eteenpäin työntekijöille. Kysely oli auki kaksi viikkoa, jonka jälkeen suljimme linkin.

Toimeksiantajamme valitsi haastateltavat asiakkaat. Haastattelimme eritasoisia asiakkaita, jotta saimme mahdollisimman luotettavan kuvan osallisuuden toteutumisesta. Haastattelut tapahtuivat Sotek-säätiö Sunilan tiloissa, jossa saimme rauhassa haastatella asiakkaita. Päivätoiminnan asiakkaita kävimme haastattelemassa paikan päällä Sunilassa 24.10.2022. Haastattelut olivat kestoaltaan 12–25 minuuttia.

Aineiston keräämisen jälkeen kävimme läpi tehdyt haastattelut, jotka kirjoitimme auki Word-tiedostoon. Työntekijöiden kyselylomakkeiden vastaukset kävimme läpi keskustelemalla ja kirjoitimme huomioita ylös. Sen jälkeen aloitimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla käymään aineistoa läpi. Aineiston sisällönanalyysin jälkeen kirjoitimme opinnäytetyöhön auki saamamme tulokset. Kirjoitimme erikseen auki ensin työntekijöiden vastaukset ja sen jälkeen asiakkaiden. Tämän jälkeen teimme johtopäätöksiä saaduista aineistoista. Opinnäytetyömme loppuun teimme pohdintaa opinnäytetyöstämme, sen luotettavuudesta sekä eettisyydestä. Ammatillista kehittymistä sekä mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia olemme myös tuoneet esille.

### **5.1 Tutkimuksellinen opinnäytetyö**

Opinnäytetyö voi olla tutkimuksellinen tai toiminnallinen opinnäytetyö. Aluksi mietimme, että olisimme tehneet toiminnallisen opinnäytetyön. Päädyimme kuitenkin tutkimukselliseen opinnäytetyöhön, sillä mielestämme se sopi paremmin opinnäytetyömme aiheeseen.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Yleensä uutta tietoa tuotetaan tutkimuksen tilaajalle eli toimeksiantajalle. Tutkimuksen tilaajalta nousee usein tarve tutkimukselle. Tutkimuksen tilaaja haluaa kehittää toimintaansa tutkimuksen avulla saatujen tietojen avulla. Tutkimuksellinen opinnäytetyö kirjoitetaan tutkimusraportin mukaisesti. Opiskelija on pääasiallinen tutkija tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Muita ihmisiä on yleensä mukana vain aineiston keräämisen vaiheessa, esimerkiksi kysely- tai haastatteluaineistoa hankittaessa. (Salonen 2013, 5–6.)

Tutkimuksellinen opinnäytetyö sisältää tietoperustaa, keskeisimpiä käsitteitä aiheesta sekä aikaisempia tutkimuksia. Tutkimuksessa käytettävät menetelmät, kohderyhmä, aineiston keruu ja aineiston analyysitapa tulee esitellä kirjallisessa muodossa. Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä selostetaan tutkimustulokset ja niistä seuranneet johtopäätökset. Tutkimuksellisen opinnäytetyön lopussa on tärkeää käsitellä tutkimuksen aikana syntyneitä mahdollisia jatkotutkimusideoita sekä koko tutkimuksen luotettavuutta. (Salonen 2013, 41.)

Tutkimuksellista opinnäytetyötä toteutetaan pääasiassa itseksensä tehden (Salonen 2013, 6). Toimeksiantajan edustajamme kanssa näimme opinnäytetyömme alussa muutamia kertoja. Olemme pitäneet yhteyttä toimeksiantajamme edustajan kanssa sähköpostin kautta melko tiiviisti. Olemme kertoneet opinnäytetyömme etenemisestä sekä keskustelleet heidän kanssaan esiin nousseista huomioista.

## 5.2 Laadullinen tutkimusote

Opinnäytetyössä käytimme laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta, jossa tutkitaan merkitysten maailmaa. Merkitykset ilmenevät suhteina, jotka muodostavat merkityskokonaisuuksia. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta, vaan kuvata ihmisten omakohtaisia kokemuksia tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. Laadullisessa tutkimusotteessa tutkijan on tärkeää tuoda esille, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Tämä on tärkeää, sillä kokemuksen ja käsityksen välillä ei aina välttämättä ole mitään yhteyttä toisiinsa. Käsitys viittaa tiettyyn tapaan ajatella, kun taas kokemus on aina omakohtainen. (Vilkka 2021b, 118.)

Laadullista tutkimusta tehdessä tulee huomioida kolme näkökulmaa, jotka ovat konteksti, intentio ja prosessi. Kontekstilla tarkoitetaan sitä, että tutkijan tulee kuvata tutkimuksessaan, millaisiin yleisiin, esimerkiksi kulttuuriin tai sosiaalisiin yhteyksiin tutkittava asia liittyy. Tutkijan tulee kuvata myös tutkimustilannetta, jossa aineisto kerättiin. Intentiolla puolestaan tarkoitetaan sitä, että tutkittava voi esimerkiksi liioitella, muunnella tai vähätellä asiaa, jota tutkijat selvittävät. Tutkittavan toimiessa näin on syytä muistaa, että tutkittavan valehtelukin kertoo yhtä lailla merkityksellisestä asiasta, koska valehteluun on aina jokin motiivi. (Vilkka 2021b, 120—121.) Tutkimuksen aikana tutkijoille voi myös syntyä väärinkäsityksiä asioista.

Prosessilla viitataan tutkimuksen aikataulun ja tutkimusaineistoon syventymisen suhdetta tutkittavan asian ymmärtämiseen. Tutkimuksella on aina aikataulunsa ja sen pituudella on vaikutusta siihen, kuinka syvälle tutkija pääsee tutkittavassa asiassa. Aikataulun jäädessä lyhyeksi, voi aineiston syvällinen ymmärtäminen jäädä vajaaksi. (Vilkka 2021b, 121.) Myös emansipatorisuus on

tärkeää laadullisessa tutkimusotteessa. Emansipatorisuus tarkoittaa sitä, etteivät haastateltavat olisi vain välineitä saada tietoa, vaan että tutkimus lisäisi haastateltavien tietoutta tutkittavasta asiasta ja vaikuttaisi heidän ajattelutapoihinsa tutkimuksen jälkeen. (Vilkkä 2021b, 125.) Koska haastattelimme vammaisia, asia oli erityisen tärkeä ottaa huomioon. Tutkimuksessamme haastateltavien tuli ymmärtää osallisuuden käsite ja kyetä ilmaisemaan itseään.

### 5.3 Aineiston keruu

Aineistoa keräsimme asiakkaita haastattelemalla ja työntekijöiltä kyselylomakkeen avulla. Haastattelimme viittä asiakasta. Toimeksiantajan edustaja oli valitsemassa haastateltavia asiakkaita. Pyysimme ennen haastatteluja asiakkaita allekirjoittamaan suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta. Toimeksiantajan edustaja huolehti asiakkaiden omaisilta luvat tutkimukseen osallistumisesta. Asiakkaiden haastattelut tapahtuivat Sotek-säätiö Sunilan tiloissa. Saimme käyttöömme oman huoneen, jossa toteutimme haastattelut.

Valituille asiakkaille teimme puolistrukturoidun haastattelun, jossa kysyimme ennalta määrätty kysymykset. Samat kysymykset kysyimme kaikilta haastateltavilta asiakkailta. Asiakkailta kysytyt kysymykset olivat selkokielisempiä ja yksinkertaisimpia kuin työntekijöiltä kysytyt kysymykset. Tämä sen takia, jotta asiakkaat ymmärsivät, mitä tarkoitimme kysymyksillämme. Haastattelut toteutettiin niin, että olimme molemmat mukana kaikissa asiakkaiden haastatteluissa. Nauhoitimme haastattelut, koska se oli varmin tapa saada jokaisen asiakkaan vastaukset varmasti ylös ja pystyimme palaamaan haastatteluihin myöhemmin. Tarkoituksena oli lainata kampukselta ääninauhuri, mutta niiden ollessa lainassa äänitimme haastattelut puhelimillamme.

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu kulkee etukäteen sovittujen teemojen varassa. Teemahaastattelussa tuodaan esille ihmisten tulkintoja asioista ja sitä, mitä eri merkityksiä ihmiset antavat eri asioille. Haastattelua toteutettaessa kysymyksiä voidaan syventää sen mukaan, mitä haastateltava on vastannut ja tavoitteena on saada merkityksellisiä vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87—88.)



Keräsimme aineistoa työntekijöiltä kyselylomakkeen avulla. Teimme työntekijöille Webropol-kyselyn, johon heillä oli kaksi viikkoa aikaa vastata. Työntekijöille suunnattu kyselylomake sisälsi 30 erilaista kysymystä sekä suostumuskohtaa. Suostumuskohta oli meillä ensimmäisenä, johon vastaamalla ”kyllä” antoi suostumuksen omien vastauksien tallentamiseen ja käsittelyyn tutkimuksen aikana. Alussa oli kaksi taustakysymystä, jossa kysyimme työntekijöiden ikää ja työskentelyvuosia Sotek-säätiö Sunilassa. Kaikki muut kysymykset koskivat KVANK-laatukriteereitä. Jokaisesta KVANK-laatukriteeristä oli 2–4 kysymystä. Osa kysymyksistä oli avokysymyksiä ja osa vaihtoehtokysymyksiä. Käytimme kyselyssä myös Likertin ja Osgoodin asteikoita ja liukukytkintä.

Kaikki työntekijät saivat saman kyselylomakkeen ja samat kysymykset. Työntekijöille lähetettiin työsähköpostin kautta linkki kyselyymme, minkä kautta he pääsivät vastaamaan siihen. Saimme kyselyymme 12 vastausta eli vastausprosentti oli 100 prosenttia. Kyselyyn vastaaminen tehtiin täysin anonyymisti.

#### **5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi**

Sisällönanalyysin avulla tutkimuksen aineisto järjestetään ymmärrettävään ja tiiviiseen muotoon säilyttäen samalla aineiston sisältämä oleellinen informaatio. Tarkoituksena on tehdä aineistoa selkeämmäksi, jotta tutkittavana olevasta aiheesta pystytään tekemään perusteltuja johtopäätöksiä. Analysoitaessa laadullisen tutkimuksen aineistoa on sen tavoitteena lisätä informaatioarvoa, sillä aineistosta tehdään ymmärrettävää ja selkeää tietoa tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117—122.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen osaan, josta ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen. Pelkistämisessä aineistosta poistetaan tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto pois, joka voi tarkoittaa, esimerkiksi aineiston pilkkomista osiin. Pelkistäminen voidaan tehdä esimerkiksi niin, että aineistosta etsitään tutkimuskysymysten kannalta kuvaavia ilmaisuja. Samaa tarkoittavat asiat voidaan esimerkiksi alleviivata samalla värillä. Kun aineisto on käyty läpi, pelkistetyt ilmaukset listataan allekkain. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122—123.) Alla olevasta kuvasta 1 näkyy esimerkki tekemäs-

tämme aineistojen pelkistämisestä asiakkaiden haastattelujen kohdalla. Pelkistimme asiakkaiden ja työntekijöiden vastaukset ottamalla pois tutkimuskysymysten kannalta epäolennaiset sanat ja lauseet pois.

<i>“No aika paljon me ollaan oltu täs pihal.”</i> <i>“No ei. No vaikka johonkin retkelle tai jonneki. Sais olla vähän enemmän jos-sain kohti tuol ulkoon.”</i> <i>“No järjestellään ja rannallakin vois käydä kahvilla ja sit vaikka siel syötäis jotain pullaa tai piparii.”</i>	<b>pelkistys</b>  aikaa vietetään paljon pihapiirissä enemmän retkiä vaihtelua arkeen
<i>“Laitetaan valmiiks. Joo jos ne ois vähän alempana ne tasot.”</i> <i>“Ohjaajat laittaa yleensä sen ruoan meille valmiiks siihen tarjottimelle.”</i> <i>“No ohjaajat niinkun antaa.”</i>	<b>pelkistys</b>  esteellinen ympäristö haasteena ruoka laitetaan valmiiksi
<i>“Siihen nää on oikein kannustanut.”</i> <i>”Saan. Molemmille ohjaajille, jotka on siellä meillä, niin niille aina kerron.”</i> <i>“Saa ne tuoda jos ne ärsyttää.”</i>	<b>pelkistys</b>  kannustetaan näyttämään tunteita tunteiden näyttäminen sallittu

Kuva 1. Haastatteluaineiston pelkistys

Pelkistämisen jälkeen aineistoa aletaan ryhmitellä, jolloin aineistosta koodatut ilmaukset käydään huolellisesti läpi ja etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Alaluokat muodostetaan siten, että samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ensin yhdistetään ja sitten ryhmitellään. Alaluokat nimetään niitä kuvaavalla käsitteellä. Ryhmittelyä jatketaan niin, että alaluokkia yhdistetään yläluokiksi ja yläluokkia yhdistelemällä muodostetaan pääluokkia. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 124.) Työssämme toteutimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä siten, että KVANK-laatukriteerit toimivat alaluokkina ja osallisuus oli yläkäsite. Kuvasta 2 ilmenee, miten yhdistimme pelkistykset alaluokkiin eli KVANK-laatukriteereihin.

<b>Pelkistykset</b> aikaa vietetään paljon pihapiirissä enemmän retkiä vaihtelua arkeen yhdessä tekemistä kaverisuhteiden luominen	<b>Alaluokat</b>  Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
esteellinen ympäristö haasteena ruoka laitetaan valmiiksi ohjaajan tuki mahdollisuus ottaa itse ruoka	Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen
kannustetaan näyttämään tunteita tunteiden näyttäminen sallittu on tutustuttu luovuuden eri muotoihin kaikenlaiset tunteet lupa tuoda esille	Tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen

Kuva 2. Pelkistysten yhdistäminen alaluokkiin

Ryhmittelyn jälkeen seuraa viimeinen vaihe, joka on abstrahointi eli käsitteellistäminen. Siinä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella luodaan teoreettisia käsitteitä. Tässä vaiheessa alkuperäisistä ilmauksista aletaan luomaan teoreettisten käsitteiden lisäksi myös johtopäätöksiä. Eri luokituksia yhdistetään niin kauan toisiinsa kuin se on tutkimusongelman kannalta tarpeellista. Kun yhdistely on tehty, saadaan vastaus tutkittavaan asiaan. Analyysin tekeminen perustuu päättelyyn ja tulkintaan, joka alkaa empiirisestä aineistosta edeten kohti käsitteellistä näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Jokaisessa analyysin vaiheessa tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia henkilöitä heidän näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125—127.)

## 6 TULOKSET

Tässä luvussa käymme läpi työntekijöille teetetyn kyselylomakkeen vastauksia sekä asiakkaiden haastatteluaineistosta esiin nousseita tuloksia. Käsittelemme ensin työntekijöiden näkökulmaa ja sen jälkeen asiakkaiden. Tarkastelemme jokaista KVANK-laatuksiteeriä erikseen. Kyselylomakkeeseen vastasi 12 työntekijää eli vastausprosentti oli täysi 100 prosenttia. Lisäksi haastatte-

limme viittä asiakasta. Tuloksissa esiin nousseet vastaukset käsittelevät työntekijöiden sekä asiakkaiden ajatuksia osallisuuden toteutumisesta KVANK-lautakriteereiden mukaisesti.

## 6.1 Työntekijöiden näkökulma

Taustakysymyksinä selvitimme työntekijöiden ikää sekä työvuosia Sotek-säätiö Sunilassa. Kaksi työntekijää oli 29–37-vuotiaita ja kolme työntekijää 38–46-vuotiaita. Puolet kyselyyn vastaajista olivat 47–55-vuotiaita ja yksi työntekijä oli yli 56 vuotta. Alle vuoden Sotek-säätiö Sunilassa oli työskennellyt kolme työntekijää, neljä työntekijää oli työskennellyt 3–6 vuotta ja viisi työntekijää yli kuusi vuotta.

### Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

Kysyimme työntekijöiltä, käytetäänkö asiakkaiden kanssa kommunikoinnin apuvälineitä. Suurin osa työntekijöistä oli sitä mieltä, että heillä on yleensä käytössä kommunikoinnin apuvälineitä asiakkaiden kanssa. Yksi kyselyyn vastaajista oli vastannut käyttävänsä joskus kommunikoinnin apuvälineitä.

Esitimme työntekijöille väitteen, jossa asiakkaalla ja työntekijällä on erilainen näkemys sateella ulos menemisestä. Työntekijöiden piti kertoa, miten he toimivat tässä tilanteessa. Vastaajat mainitsivat, että keskusteleminen asiakkaan kanssa, asian perusteleva sekä asiakkaan ohjaus ratkaisisi tilanteen. Yksittäisessä vastauksessa nostettiin esille asiakkaan itsemääräämisoikeus, jonka vastaaja näki tärkeäksi kyseisessä tilanteessa.

Kysyimme työntekijöiltä, onko asiakkailla mahdollisuus kokeilla uusia asioita. Käytimme kysymyksessä arviointiasteikkoa 1—10. Saimme vastauksista keskiarvoksi 8,2. Heikoin saamamme vastaus oli arvoltaan 4 ja paras saamamme vastaus oli 10. Tämän perusteella asiakkailla annetaan mahdollisuus kokeilla uusia asioita.

Kysyimme työntekijöiltä, saavatko asiakkaat itse päättää askarteluhetkeä pidettäessä, mitä he tekevät, esimerkiksi piirtävätkö he vai maalaavatko. Lähes kaikki vastaajat vastasivat, että asiakkaat saavat itse päättää, mitä he tekevät.

Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että asiakkaat saavat aina päättää, mitä he tekevät. Eniten vastauksia kerrytti vaihtoehto ”yleensä”. Se sai yhteensä seitsemän vastausta.

### **Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin**

Seuraavassa kysymyksessä selvitimme, käyttävätkö työntekijät asiakkaiden kanssa erilaisia kommunikointivälineitä, joiden avulla asiakkaille voidaan kertoa päivän ohjelmasta. Saadut vastaukset olivat hyvin yhdensuuntaisia. Vastaajista kymmenen oli sitä mieltä, että kommunikointivälineitä käytetään aina ja kaksi vastaajaa vastasi, että niitä käytetään yleensä.

Selvitimme työntekijöiltä, tukevatko he asiakkaiden siirtymävaiheita, kun asiakas esimerkiksi aamulla saapuu päivätoimintaan. Saamistamme vastauksista tuli ilmi, että työntekijät tukevat hyvin asiakkaiden siirtymävaiheita. Saamamme vastaukset jakoutuivat tasan vaihtoehtojen ”aina” ja ”yleensä” välille. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakkaille annetaan päivätoiminnassa positiivista palautetta saavutuksista ja edistymisistä. Loput kolme vastaajaa olivat melko samaa mieltä väitteestä.

### **Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen**

Puolet kyselyyn vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että asiakkaiden kanssa liikutaan päivittäin ulkona. Viisi vastaajaa oli tästä asiasta täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Yksi vastaajista ei kuitenkaan ollut samaa eikä eri mieltä asiasta.

Kysyimme työntekijöiltä, saavatko asiakkaat päättää eri vaihtoehtoista, kuka ulkopuolinen vierailija mahdollisesti tulisi päivätoimintaan. Saamissamme vastauksissa tuli esille selvää hajontaa. Käytimme tässä kohdassa arviointiasteikkoa 1–10. Vastauksien keskiarvo oli 5,8. Heikoin saamamme vastaus oli arvoltaan 1 ja paras saamamme vastaus oli 10.

Esitimme työntekijöille väitteen, käydäänkö asiakkaiden kanssa lähialueen tapahtumissa. Vastauksissa oli selvää hajontaa kyseisessä kohdassa. Kaksi

vastaajaa oli sitä mieltä, että asiakkaiden kanssa käydään yleensä lähialueen tapahtumissa. Loput vastaukset jakautuivat tasan vaihtoehtojen ”joskus” ja ”harvoin” välille, jotka saivat molemmat viisi vastausta.

### **Tuki opintoihin pääsemiseen**

Jokainen vastaaja nosti esille sen, että kaikilla asiakkailla on mahdollisuus kehittää omia taitojaan päivätoiminnassa. Kehitettävät taidot riippuvat jokaisen asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Yli puolet vastaajista mainitsi, että päivätoiminnan asiakkaille järjestetään harvoin erityisryhmille suunnattuja kursseja tai koulutuksia. Yksi vastaajista vastasi, ettei koskaan järjestetä mitään tällaista asiakkaille. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että joskus pidetään tällaisia kursseja ja koulutuksia asiakkaille, mutta ei kuitenkaan useasti.

### **Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen**

Kysyimme työntekijöiltä, miten he pystyvät tukemaan asiakkaiden arkipäiväisiä taitoja. Useammassa vastauksessa korostui omatoimisuuden tukeminen. Asioita ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan he tekevät itse, vaikka siihen menisi enemmän aikaa. Asiakkaita autetaan, jos he tarvitsevat apua. Useampi vastaajista nosti esille myös asiakkaiden kannustamisen tärkeänä tukimuotona. Vastauksissa mainittiin asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja voimavarat, jotka määrittävät sitä, millaista tukea asiakkaalle annetaan. Muutama vastaaja kertoi, että he kokevat yhdessä opettelun tärkeänä. Asiakkaille näytetään mallia, miten kuuluu pukeutua ja milloin pestään kädet, jolloin asiakkaat oppivat, kun he ottavat mallia työntekijöistä.

Elämme aikaa, jolloin digimateriaalit ovat läsnä elämässämme lähes koko ajan. Halusimme selvittää työntekijöiltä, harjoitellaanko asiakkaiden kanssa digitaitoja päivätoiminnassa, koska ne liittyvät myös osallisuuteen. Reilusti yli puolet vastaajista oli täysin samaa tai osittain samaa mieltä siitä, että asiakkaiden kanssa harjoitellaan digitaitoja. Yksi vastaajista oli eri mieltä asiasta ja yksi vastaajista ei osannut vastata. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että

asiakkaille annetaan joskus mahdollisuus kehittää akateemisia taitoja, esimerkiksi laskemista ja lukemista. Neljä vastaajaa oli eri mieltä ja heidän mielestään asiakkaille annetaan usein mahdollisuus kehittää omia akateemisia taitojaan.

### **Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin**

Kysyimme työntekijöiltä, miten asiakkaiden välistä kommunikointia tuetaan päivätoiminnassa. Useammassa vastauksessa nousivat esille keskusteleminen, kannustaminen sekä tulkkina toimiminen. Keskustelua tapahtui ryhmässä koko porukan kesken. Asiakkaiden välistä kommunikointia tuetaan ja kannustetaan järjestämällä siihen aikaa. Asiakkaita myös rohkaistaan kommunikointiin muiden kanssa olemalla itse kohtaamisissa mukana. Tarvittaessa työntekijät toimivat tulkkina, jotta asiakkaat voivat kommunikoida keskenään. Muuttamat työntekijät korostivat myös kaverisuhteiden mahdollistamisen merkitystä sekä vierailuja muissa ryhmissä.

Lähes jokainen vastaaja oli sitä mieltä, että päivätoiminnassa käy useasti joku ulkopuolinen toimija, kuten fysioterapeutti, edistämässä asiakkaiden hyvinvointia. Ulkopuoliset toimijat edistävät samalla myös asiakkaiden terveyttä. Yksi vastaaja oli kuitenkin sitä mieltä, että vain joskus käy ulkopuolisia toimijoita edistämässä asiakkaiden hyvinvointia päivätoimintapäivän aikana.

### **Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen**

Tässä laatuksiteerissä selvitimme, miten työntekijät tukevat asiakkaiden opintoihin ja työhön pääsemistä. Useammassa vastauksessa korostettiin asiakkaiden tukemista sekä kannustamista opintojen ja työhön pääsemisen suhteen. Useampi vastaaja nosti esille sen, että opintoihin liittyvistä asioista otetaan selvää asiakkaiden kanssa yhdessä. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja niihin etsitään vastauksia. Muutama vastaaja kertoi, että on mahdollista järjestää asiakkaille tapaamisia ja tutustumisjaksoja muihin päivä- tai työtoimintapaikkoihin. Asiakkaiden kanssa keskustellaan yhdessä ja pidetään palavereja, joissa pohditaan erilaisia opinto- ja työvaihtoehtoja. Yksi vastaajista nosti esille sen, että asiakkaiden koteihin tai asumisyksiköihin voitaisiin antaa enemmän tietoa mahdollisista opiskelupaikoista.

Selvitimme työntekijöiltä asiakkaiden arjessa tarvittavien taitojen opettelua. Tässä kohdassa vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia. Kyselyyn vastaajista kymmenen oli sitä mieltä, että asiakkaiden kanssa harjoitellaan päivätoiminnassa aina arjessa tarvittavia taitoja, esimerkiksi kommunikointitaitoja. Kaksi vastaaja oli vastannut, että näitä taitoja harjoitellaan yleensä.

### **Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen**

Kysyimme työntekijöiltä, hyödynnetäänkö päivätoiminnassa erilaisia ilmaisumuotoja, esimerkiksi musiikkia ja saavatko asiakkaat päättää, mitä niistä käytetään. Täysin samaa mieltä tai melko samaa mieltä väitteen kanssa oli kahdeksan vastaajaa. Neljä vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa.

Halusimme selvittää, tutustutaanko asiakkaiden kanssa erilaisiin luovuuden muotoihin, esimerkiksi tanssiin. Saamistamme vastauksista kävi ilmi työntekijöiden olevan keskenään hyvin eri mieltä väitteen kanssa. Yhteensä yhdeksän vastaajaa oli täysin samaa mieltä tai melko samaa mieltä väitteen kanssa. Yksi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteestä ja kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä väitteestä.

Halusimme tietää työntekijöiltä, miten he varmistavat, että hiljaisten tai puhumattomien asiakkaiden "ääni" saadaan kuuluviin. Kysymys oli avokysymys ja siihen sai vapaasti vastata. Vastaajat olivat osittain nostaneet esille samoja asioita. Useampi vastaaja oli maininnut välineiksi kommunikointimenetelmät ja kahdenkeskiset keskustelut. Useampi vastaaja oli myös maininnut keinoksi huomioida kaikkia asiakkaita. Kaksi vastaajaa vastasi, että he saavat hiljaisten tai puhumattomien äänen kuuluviin varaamalla riittävästi aikaa heille. Yksittäisinä vastauksina mainittiin päivittäinen yksilöohjaus, hiljaisten tai puhumattomien tietoinen huomiointi, turvallisen kontaktin saaminen ja puheenvuorojen jakaminen.



### **Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen**

Tässä kohdassa esitimme työntekijöille väitteen ”asiakkaita kannustetaan kokeilemaan erilaisia rooleja, esimerkiksi teatteriharjoituksen muodossa.” Vastauksista kävi ilmi hajontaa. Eniten vastauksia kerrytti vaihtoehto ”harvoin”, joka sai kuusi vastausta. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että asiakkaiden kanssa kokeillaan joskus erilaisia rooleja. Kohtiin ”yleensä” ja ”ei koskaan” tuli yksi vastaus. Selvitimme myös, harjoitellaanko päivätoiminnassa konkreettisesti asiakkaiden kanssa erilaisia rooleja, kuten ystävän roolia. Kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että harjoitellaan. Neljä vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että tällaista ei päivätoiminnassa tehdä.

### **Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen**

Kysyimme työntekijöiltä, keräävätkö he palautetta päivätoiminnan sisällöstä asiakkailta. Tässä kohdassa tuli hajontaa selvästi. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että usein kerätään palautetta asiakkailta. Viisi vastaajaa oli kuitenkin sitä mieltä, että vain joskus kerätään palautetta. Yksi vastaaja vastasi ”harvoin” ja yksi ”ei koskaan” kyseiseen kohtaan. Tässä kohdassa on selkeästi havaittavissa se, että asiakkailta ei kerätä palautetta päivätoiminnan sisällöstä. Kysyimme työntekijöiltä palautteen keräämisen lisäksi, että onko asiakkailla mahdollisuus vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön, kulkuun ja sen kehittämiseen. Jokainen vastaaja oli lähes samaa mieltä väitteen kanssa, mutta sen katsottiin olevan melko vähäistä.

Selvitimme työntekijöiltä, onko heillä käytössä päivätoiminnassa asiakkaiden kanssa päivän päätteeksi fiiliskierros eli millainen päivä on ollut ja millainen fiilis on sillä hetkellä. Kukaan vastaaja ei vastannut ”aina”, joten päivittäin fiiliskierrosta ei käytetä. Kolme vastaajaa oli vastannut, että se on yleensä käytössä. Yli puolet vastaajista olivat vastanneet käyttäneensä joskus fiiliskierrosta. Kaksi vastaajaa kertoi käyttäneensä sitä harvoin.

## 6.2 Asiakkaiden näkökulma

Haastattelimme Sotek-säätiö Sunilan päivätoiminnan viittä asiakasta. Toimeksiantaja valitsi haastateltavat asiakkaamme ja he olivat eri ryhmistä. Haastateltavat asiakkaat käyvät päivätoiminnassa 3–5 kertaa viikossa. Haastateltavat kokivat haastattelutilanteen mukavaksi ja heidän mielestään kysymykset olivat helppoja.

### Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

Tässä kriteerikohdassa kysyimme asiakkailta kysymyksiä valintojen ja suunnitelmien tekemiseen ja niissä saatavaan tukeen. Suurin osa haastateltavista koki, että he ovat saaneet olla mukana keskustelemassa ja vaikuttamassa, mihin ryhmään he päivätoiminnassa päätyisivät. He kertoivat, että ohjaajat ovat olleet auttamassa ja tukemassa, kun he aloittivat tietyssä ryhmässä. Yksi haastateltava kuitenkin koki, ettei hänen mielipidettään kysytty ollenkaan, vaan hänet vain laitettiin johonkin ryhmään. Kolme haastateltavaa kertoi myös, että he ovat vaihtaneet ryhmää päivätoiminnan sisällä. Ohjaajat ovat ehdottaneet asiakkaalle ryhmänvaihtoa, johon asiakas oli suostunut.

Kaikki haastateltavat kokivat, että he saavat itse päättää, osallistuvatko he päivätoiminnassa jonkun ulkopuolisen vierailijan pitämään hetkeen vai eivät. Haastateltavat kertoivat omatoimisesti, että he mielellään osallistuisivat ulkopuolisen vierailijan, kuten papin pitämään lauluhetkeen, jos sellainen järjestettäisiin. Asiakkaat kokivat, etteivät ohjaajat pakota heitä osallistumaan, jos he eivät itse tahdo.

Haastateltavien vastauksissa oli ristiriitaa, kun kysyimme, käykö päivätoiminnassa koskaan ketään ulkopuolisia vierailijoita. Kaksi haastateltavaa oli sitä mieltä, että käy. Kahden muun haastateltavan mielestä ei käy. Yhden haastateltavan mielestä joskus taas käy ulkopuolisia vierailijoita. Asiakkaat kokivat, etteivät he saa ehdottaa, ketä ulkopuolisia vierailijoita päivätoiminnassa voisi käydä. Osa asiakkaista kaipasi urheilijoita ja osa laulajia päivätoimintaan vie-

railemaan. Asiakkaat kertoivat, että olisi kiva, jos päivätoiminnassa kävisi ulkopuolisia vierailijoita, koska se toisi vaihtelua päiviin ja olisi välillä jotain erilaista tekemistä. Asiakkailla oli selkeästi halukkuutta ulkopuolisiin vierailijoihin.

### **Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin**

Tässä kriteerikohdassa asiakkaiden vastauksista nousi ristiriitaa. Osa asiakkaista oli sitä mieltä, että heille kerrotaan aina muutoksista, jos niitä tulee. Osa oli sitä mieltä, että joskus kerrotaan ja joskus ei. Yksi haastateltava oli jopa sitä mieltä, että hänelle ei koskaan kerrota muutoksista.

Siirtymävaiheisiin asiakkaat kokivat saavansa tukea ohjaajilta. Asiakkaista on kiva tulla päivätoimintaan, kun tutut ohjaajat ovat heitä vastassa pihalla. Pari haastateltavaa nosti esille, että heistä on kiva, kun he saavat toimia siirtymävaiheissa itsenäisesti ja he eivät halua tukea ohjaajilta.

### **Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen**

Kaikki viisi haastateltavaa kertoivat, että heille annetaan mahdollisuus tehdä asioita yhdessä myös muiden ryhmäläisten kanssa. Yleensä tällaista tapahtuu, kun päivätoiminnassa asiakkailla on vapaa-aikaa. Kun asiakkaille annetaan mahdollisuus tehdä asioita yhdessä muiden ryhmäläisten kanssa, toimivat he usein myös näin. Asiakkaat kertoivat, esimerkiksi katsovansa elokuvia ja televisiota, ulkoilevansa sekä keskustelevansa muiden ryhmäläisten kanssa yhdessä.

Jokainen haastateltava kertoi, että päivätoiminnassa järjestetään harvoin tai ei ollenkaan retkiä päivätoiminnan ulkopuolelle. Päivätoiminnassa vietetään aikaa päivätoiminnan pihapiirissä, mutta pihapiiristä ei lähdetä muualle. Kaikki viisi haastateltavaa korostivat, että he toivoisivat retkiä päivätoiminnan ulkopuolelle, esimerkiksi metsään kävelemään, kahville tai rannalle. Yksi haastateltavista kertoi, että ei ole väliä, minne he menisivät, kunhan välillä pääsisi pois pihapiiristä tekemään ja näkemään jotain uutta. Tässä seuraavaksi on kolmen haastateltavan ajatuksia retkien järjestämisestä päivätoiminnan ulkopuolelle:

*Ei järjestetä. Olisi kiva, jos järjestettäisiin. Luontokohde olisi kiva.*

*Harvemmin järjestetään. Saisi olla useammin.*

*Ei järjestetä. Haluaisin, että olisi sellaisia.*

### **Tuki opintoihin pääsemiseen**

Koska haastattelimme vammaisia, tarkoitamme tässä yhteydessä opinnoilla arjen jokapäiväisiä taitoja, esimerkiksi siivousta. Jokainen haastateltava kertoi, että on päässyt päivätoiminnassa kehittämään omia taitojaan. Kaikki viisi haastateltavaa kertoivat, että he saavat itse vaikuttaa, mitä taitojaan he haluavat kehittää. Asiakkaat nostivat esille, että he ovat päässeet kehittämään esimerkiksi heidän musiikkitietämystään, askartelu- ja lukemistaitoja sekä käsi-työosaamistaan. Kaksi haastateltavaa asiakasta mainitsi, että he ovat saaneet apua ohjaajilta omien taitojensa kehittämiseen.

### **Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen**

Neljä haastateltavaa kertoi, että he saavat liikkua itsenäisesti päivätoiminnassa sisällä ja käydä omatoimisesti vessassa. Yksi haastateltava koki, ettei hän saa mennä vessaan ilman ohjaajaa. Neljä haastateltavaa kertoi, että ulkona he liikkuvat ryhmissä, pääasiassa oman ryhmän kesken. Yksi haastateltava kuitenkin sanoi, että hän saa liikkua ulkona myös itsenäisesti ilman muita asiakkaita tai ohjaajia.

Selvitimme asiakkailta, saavatko asiakkaat itse ottaa oman ruokansa päivätoiminnassa. Jokainen haastateltava kertoi, että ohjaajat ovat laittaneet ruoan valmiiksi lautaselle. Haastateltavat kertoivat, että he haluaisivat kuitenkin itse ottaa ruokansa. Asiakkaiden haastatteluista kävi ilmi, että koronan takia on siirrytty tähän järjestelmään, että ohjaajat laittavat ruoan valmiiksi asiakkaiden lautaselle. Asiakkaat olivat sitä mieltä, että tätä tapaa tulisi muuttaa, koska korona on hellittänyt. Yksi haastateltava toi esille, että hän toivoisi, että saisi itse ottaa ruokansa, mutta ohjaaja olisi auttamassa ja tukemassa ruoan ottamista, jos asiakas sattuisi tarvitsemaan apua. Esteellinen ympäristö luo haasteita

ruoan ottamiselle. Liian korkeat ruokailutasot heikentävät osallisuuden toteutusta, jos asiakas käyttää esimerkiksi pyörätuolia. Tässä kolmen haastateltavan ajatuksia:

*Ruoka laitetaan valmiiksi lautaselle. Olisi kiva itse ottaa ruoka.*

*Ohjaaja antaa ruoan. Olisi kiva itse ottaa.*

*Osaan ottaa itse ruoan ja haluaisin tehdä myös niin.*

### **Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin**

Neljä haastateltavaa kertoi, että he ovat saaneet ystäviä päivätoiminnasta, pääasiassa useampia ystäviä. Ystäviä on sekä samassa että eri ryhmissä. Yksi haastateltava mainitsi, että suurin osa päivätoiminnassa käyvistä asiakkaista on hänen tuttujaan aiemmista kouluista. Seuraavaksi kysyimme haastateltavilta, saavatko he päivätoiminnassa särkylääkettä, jos esimerkiksi päähän särkee. Osa haastateltavista kertoi saaneensa särkylääkkeen, kun heillä on ollut särkyä, mutta yksi haastateltava totesi, ettei hän ole saanut särkylääkettä, vaikka olisi tarvinnut sitä. Yksi haastateltava puolestaan kertoi näin:

*Meille on annettu sellainen neuvo, jos alkaa särkee päätä, niin pitää ottaa kotoa särkylääkettä mukaan.*

Kysyimme haastateltavilta, miten ohjaajat auttavat heitä jännittävissä tilanteissa. Kysymys osoittautui vaikeaksi haastateltaville, sillä haastateltavat eivät ole kokeneet jännittäviä tilanteita heidän omien sanojensa mukaisesti. Saimme tähän kohtaan yhden kunnollisen vastauksen, jossa haastateltava kertoi keskustelewansa ohjaajan kanssa, jos häntä jännittää.

### **Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen**

Lähes kaikki haastateltavat kertoivat haaveilewansa ammatillisista opinnoista. Haaveet ammatillisista opinnoista liittyivät musiikkiin, tietokoneharrastukseen, lukemiseen, laskemiseen ja siivoukseen. Eräs haastateltava kertoi menevnsä lähiaikoina kokeilujaksolle Sotek-säätiö Poitsilan toimipisteeseen.

Kaikki vastaajat kertoivat, että ohjaajat tukevat heitä opintoihin tai työhön pääsyssä. Yksi vastaaja vastasi näin:

*Kyllä varmaan tukisi (opintoihin pääsyssä), mutta päivätoiminnassa ei ole ylimääräisiä tietokoneita, joiden käyttöä voisi opetella.*

### **Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen**

Kysyimme haastateltavilta, saavatko he näyttää omia tunteitaan päivätoiminnassa. Kaikki haastateltavat toivat esille, että päivätoiminnassa saa näyttää omia tunteitaan ja että ohjaajat kannustavat asiakkaita tunteiden esille tuomisessa. Tässä kahden haastateltavan ajatuksia:

*Molemmille ohjaajille, jotka ovat siellä meillä, niin niille aina kerron, jos minua ärsyttää.*

*Jos on joku asia semmoinen, että ärsyttää tai on muuten paha olla, niin se täytyy tuoda julki.*

Halusimme selvittää haastateltavilta, tutustutaanko päivätoiminnassa eri taiteenlajeihin, esimerkiksi tanssiin. Kaikki haastateltavat vastasivat, että päivätoiminnassa on tutustuttu eri taiteenlajeihin. Haastateltavat kertoivat näin:

*Zumbaa on ollut täällä meillä.*

*Ollaan elokuvaan ja levyraatiin tutustuttu ja on ollut musaryhmäkin.*

### **Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen**

Kysyimme haastateltavilta, ovatko he osallistuneet palavereihin, joissa on keskusteltu päivätoiminnasta ja siellä olemisesta. Jokainen haastateltava kertoi osallistuneensa kyseisiin palavereihin. Siellä he ovat saaneet kertoa omia ajatuksiaan ja mielipiteitään käsiteltävistä asioista. Palavereissa on ollut mukana myös päivätoiminnan ohjaajia, päivätoiminnan esimies ja haastateltavan omaisia. Joskus palavereissa on ollut mukana sosiaalityöntekijöitä ja asumisyksikön ohjaajia.

### Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

Halusimme selvittää haastateltavilta, saavatko he vaikuttaa siihen, mitä päivätoiminnassa tapahtuu. Kolme haastateltavaa kertoi, että he saavat vaikuttaa päivätoiminnan ohjelmaan. Haastateltavien mukaan ohjaajat aamulla kysyvät asiakkailta, mitä he haluaisivat päivän aikana tehdä. Kaksi haastateltavaa puolestaan kertoi, etteivät asiakkaat saa vaikuttaa siihen, mitä päivätoiminnassa tapahtuu. Heidän mukaansa ohjaajat kertovat, mitä päivän aikana tapahtuu eikä päivien kulkuun voi vaikuttaa. Moni haastateltava toi esille sitä, että he haluaisivat vaikuttaa enemmän päivien kulkuun.

Halusimme myös tietää, kysytäänkö päivätoiminnassa asiakkailta heidän mielipiteitään, ajatuksiaan tai pyydetäänkö heiltä palautetta, esimerkiksi pidetystä askarteluhetkestä. Kaikki haastateltavat kertoivat, että heiltä kysytään mielipiteitä ja pyydetään palautetta. Näin haastateltavat kertoivat:

*Sitä (mielipidettä) kysytään aika usein, jos on vaikka liikkaryhmä ollut.*

*Kyllä kysytään (palautetta). Se on aina ohjaajasta kiinni, miten haluaa tuoda julki sen.*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenämme oli selvittää asiakkaiden osallisuuden toteutumista KVANK-laatukriteereiden mukaisesti asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Käsittelemme tekemiämme johtopäätöksiä laatukriteerikerrallaan. Esittelemme samassa laatukriteerikohdassa työntekijöiltä ja asiakkailta saaduista vastauksista tehtyjä johtopäätöksiä.

Ensimmäisenä laatukriteerinä oli **tuki valintojen ja suunnitelmien tekeminen**. Työntekijöiden kannalta asiakkaiden osallisuus vaikuttaa toteutuvan hyvin tämän kriteerin kohdalla, sillä työntekijät käyttävät pääsääntöisesti kommunikoinnin apuvälineitä asiakkaiden kanssa. Asiakkaille myös annetaan lähes aina mahdollisuus kokeilla uusia asioita. Asiakkaiden näkökulmasta osallisuus toteutuu tämän kriteerin kohdalla pääosin hyvin, mutta kehitettävää myös olisi.

Tätä puoltaa se, että ohjaajat eivät pakota asiakkaita osallistumaan esimerkiksi vierailuihin, jos he eivät itse halua. Asiakkaat saavat vaikuttaa omiin asioihinsa ja he saavat tukea ohjaajilta tähän. Kehitettävää löytyi siinä, että asiakkaita ei oteta mukaan suunnitteluun ja päätöksien tekemiseen, kun mietitään ulkopuolisten vierailijoiden tuloa.

Toisena laatukriteerinä oli **tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin**. Työntekijöiden kannalta tämä kriteeri toteutuu todella hyvin. Työntekijät tukevat asiakkaiden siirtymävaiheita ja hyödyntävät kommunikoinnin apuvälineitä asiakkaiden kanssa. Asiakkaille annetaan myös positiivista palautetta saavutuksistaan. Asiakkaiden näkökulmasta he saavat tukea siirtymävaiheisiin, mutta muutoksista asiakkailla olisi oikeus saada tietää enemmän. Mahdollisista muutoksista tulee aina kertoa asiakkaille. Työntekijöiden tulee antaa tukea asiakkaille, jos muutosten sietäminen ja hyväksyminen on heille vaikeaa.

Kolmantena laatukriteerinä oli **tuki lähiyhteisöihin liittymiseen**. Työntekijöiden näkökulmasta tämä kriteeri toteutuu vaihtelevasti, sillä asiakkaiden ulkoluua tuetaan ja pihapiirissä liikutaan lähes päivittäin. Lähialueen tapahtumissa tulisi käydä enemmän, koska tällä hetkellä käyminen on vähäistä tai jopa olematonta. Asiakkaat eivät myöskään saa vaikuttaa ulkopuolisten vierailijoiden tuloon. Asiakkaiden kannalta kriteeri toteutuu vaihtelevasti, sillä asiakkaat saavat, esimerkiksi tehdä yhdessä asioita muiden ryhmäläisten kanssa. Retkiä tulisi järjestää nykyistä enemmän, koska niiden järjestäminen on hyvin vähäistä.

Neljäntenä laatukriteerinä oli **tuki opintoihin pääsemiseen**. Tässä kohdassa tulee huomioida, että tarkoitamme opinnoilla arjen jokapäiväisiä taitoja. Työntekijät tukevat asiakkaita ja antavat asiakkaille mahdollisuuden kehittää omia taitojaan. Asiakkaiden vastauksien perusteella puolestaan tämä kriteeri toteutuu todella hyvin. Haastateltavat pääsevät kehittämään omia taitojaan ja he saavat itse päättää, mitä taitoja he haluavat kehittää.

Viides kriteeri oli **tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen**. Kyseinen kohta toteutuu työntekijöiden näkökulmasta hyvin, sillä asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja työntekijät näyttävät mallia asiakkaille eri asioissa, esimerkiksi käsien pesemisessä. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan myös digitaitoja, jotka lisäävät heidän osallisuuttaan. Asiakkaat saavat



liikkua päivätoiminnassa sisällä itsenäisesti ja ulkona pääosin ryhmässä. Asiakkaat haluaisivat itse ottaa ruoan päivätoiminnassa, mihin he tarvitsisivat kuitenkin tukea ohjaajilta.

Kuudes kriteeri oli **tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin**. Tämä kriteeri toteutuu työntekijöiden näkökulmasta hyvin. Työntekijät tukevat asiakkaiden välisiä sosiaalisia suhteita, esimerkiksi toimimalla tulkkina, kannustamalla ja rohkaisemalla asiakkaita vuorovaikutukseen. Asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia tuetaan ulkopuolisten toimijoiden, kuten fysioterapeutin avulla. Asiakkaiden vastauksien perusteella tämä kriteeri toteutuu vaihtelevasti, sillä haastateltavat ovat päässeet tutustumaan muihin asiakkaisiin ja ovat siten saaneetystäviä. Osa asiakkaista haluaisi enemmän tukea ohjaajilta terveyteen ja hyvinvointiin.

Seitsemäs kriteeri oli **tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen**. Tämä kriteeri toteutuu todella hyvin sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Työntekijät tukevat asiakkaita kuuntelemalla, ottamalla selvää asioista ja kannustamalla. Asiakkaat saavat tukea ohjaajilta opintoihin ja työhön pääsemisessä. Asiakkaat luottavat, että saavat ohjaajilta tukea, vaikka opinnot ja työhön pääseminen eivät ole tällä hetkellä ajankohtaisia asioita.

Kahdeksas kriteeri oli **tuki itseilmaisuun ja luovuuteen**. Kyseinen kriteeri toteutuu vaihtelevasti, koska työntekijöiden vastauksissa oli ristiriitaa. Työntekijät olivat keskenään eri mieltä siitä, tutustutaanko asiakkaiden kanssa luovuuden eri muotoihin ja hyödynnetäänkö niitä päivätoiminnassa. Toisaalta työntekijät kiinnittävät huomiota siihen, että myös hiljaisten tai puhumattomien asiakkaiden ääni saadaan kuuluviin. Asiakkaiden näkökulmasta tämä kriteeri toteutuu hyvin, sillä asiakkaat saavat näyttää omia tunteitaan ja päivätoiminnassa on tutustuttu eri taiteenlajeihin.

Yhdeksäs kriteeri oli **tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen**. Tämä kriteeri toteutuu vaihtelevasti työntekijöiden kannalta, koska osa työntekijöistä antaa asiakkaille mahdollisuuden erilaisten roolien kokeilemiseen ja osa ei. Asiakkaiden näkökulmasta kriteeri toteutuu hyvin, koska heidät on otettu palaveriinkin mukaan ja heidän ajatuksiaan on kuunneltu. Asiakkaat ovat saaneet osallistua verkostoyhteistyöhön.

Kymmenes kriteeri oli **tuki palveluiden sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen**. Kyseinen kriteeri toteutuu vaihtelevasti. Vaikka asiakkaille annetaan mahdollisuus vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön, jää se käytännössä melko vähäiseksi. Asiakkailta olisi oikeus vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön enemmän ja heidän toiveitaan tulisi kuunnella ja myös toteuttaa ne. Vaikka työntekijät keräävät palautetta asiakkailta, pitäisi palautteen kerääminen kuitenkin olla runsaampaa ja säännöllisempää. Jos työntekijät keräisivät enemmän palautetta asiakkailta, lisäisi se asiakkaiden osallisuutta ja tekisi toiminnasta asiakaslähtöisempää. Asiakkaiden kannalta kriteeri toteutuu kuitenkin pääosin hyvin, sillä asiakkailta pyydetään palautetta ja heidän ajatuksiaan kuunnellaan. Haastatteluista voimme päätellä sen, että asiakkailta kysytään palautetta, mutta asiakkaat pitäisi ottaa mukaan päivätoiminnan toimintojen suunnitteluun entistä enemmän.

Asiakkaiden osallisuus toteutuu KVANK-laatukriteereiden mukaisesti sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta pääosin hyvin. Toinen tutkimuskysymyksemme oli, miten asiakkaiden osallisuutta voisi tukea paremmin. Keräämämme aineiston perusteella, olemme tehneet johtopäätöksiä, joihin kiinnittämällä enemmän huomiota, voisi tukea asiakkaiden osallisuuden toteutusta jatkossa paremmin. Asiakkaiden toiveita pitäisi kuunnella ja ne myös tulisi toteuttaa. Asiakkaiden tulisi saada vaikuttaa enemmän päivätoiminnan kulkuun. Asiakkaat pitäisi huomioida yksilöllisesti. Tämä vaatisi enemmän resursseja, jolla tarkoitamme, että päivätoiminnassa olisi enemmän ohjaajia, jotta asiakkaiden yksilökohtaisempi huomiointi onnistuisi.

Tutkimuksen aikana kävi ilmi, että koronan seurauksena vierailijoiden määrä ja päivätoiminnan ulkopuolinen toiminta väheni huomattavasti. Retkiä päivätoiminnasta muualle tulisi järjestää enemmän. Kannustamalla ja antamalla asiakkaille valinnan mahdollisuuksia edistettäisiin asiakkaiden osallisuuden toteutusta. Työntekijät tarvitsisivat enemmän tietoa, esimerkiksi erilaisista tapahtumista, joihin he voisivat mennä asiakkaiden kanssa. Tämä lisäisi asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

Asiakkaiden haastatteluista nousi esille samansuuntaisia huomioita kuin työntekijöiden vastauksista. Haastateltavat toivoivat retkien järjestämistä päivätoiminnan ulkopuolelle. Retket toisivat vaihtelua asiakkaiden päiviin. Asiakkaat haluaisivat selvästi lähteä päivätoiminnan pihapiirin ulkopuolelle, koska silloin he näkisivät ja kokisivat jotain sellaista, mitä päivätoiminnan pihapiiri ei pysty heille tarjoamaan. Asiakkaille pitäisi antaa mahdollisuus vaikuttaa enemmän päivätoiminnan kulkuun ja sen sisältöön. Asiakkaat voisi ottaa mukaan suunnittelemaan päivätoiminnan ohjelmaa yhdessä ohjaajien kanssa. Ulkopuolisiin vierailijoihin pitäisi panostaa, koska myös asiakkailla olisi halukkuutta ulkopuolisiin vierailijoihin. Pohdimme, voisiko vierailuja järjestää etäyhteyksien kautta asiakkaille. Sellaisten järjestäminen olisi nykypäivänä helppoa eikä vaatisi ulkopuolisten vierailijoiden tuloa paikanpäälle.

Kahdenkeskeiset keskustelut asiakkaan ja ohjaajan kanssa olisivat myös toivottuja. On ymmärrettävää, että vähäisten resurssien takia tämä voi tuntua mahdottomalta. Kuitenkin on muistettava, että jokainen asiakas tulisi kohdata yksilönä. Asiakkaille pitäisi järjestää aikaa, jossa he halutessaan voisivat rauhassa keskustella ohjaajan kanssa itselle mieluisista tai mieltä painavista asioista. Näiden hetkien ei tarvitsisi olla edes pitkiä, jolloin asiakas kokisi jo tulevana kuulluksi ja nähdyksi. Koronapandemian takia ohjaajat ovat jakaneet ruoan asiakkaille. Koska koronapandemia on rauhoittunut, olisi hyvä, jos asiakkaat otettaisiin mukaan ruoan ottamiseen. Ohjaajat voisivat antaa asiakkaille mahdollisuuden ottaa ruokansa itse, mutta he olisivat auttamassa ja ohjaamassa asiakkaita, esimerkiksi oikean ruokamäärän ottamisessa.

KVANK-laatukriteereitä on tutkittu vasta todella vähän, joten aikaisempien tutkimusten tuloksiin vertaaminen jää vähäiseksi. Myös Männikkö (2022) tuli tutkimuksessaan siihen tulokseen, että asiakkailla on oikeus saada tietoa hänelle ymmärrettävässä muodossa sekä saada itse vaikuttaa omaan tekemiseen. Saamamme vastaukset ovat linjassa Rouhiaisen ja Viinamäen (2015) tekemän tutkimuksen kanssa. Heidän tutkimuksensa aiheena oli osallisuus työ- ja päivätoiminnassa. Heidän tutkimuksen tulosten perusteella asiakkaat tulisi ottaa mukaan toimintojen suunnitteluun ja päästä vaikuttamaan enemmän asioihin. Myös resurssit hankaloittavat osaltaan asiakkaiden osallisuuden toteutumista.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa tämänhetkistä tietoa asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta. Saimme vastattua monipuolisesti ja laajasti tutkimuskysymyksiimme. Toimimme hyvin kattavasti esille työntekijöiden sekä asiakkaiden huomioita osallisuuden toteutumisesta KVANK-laatukriteereiden mukaisesti. Olemme johtopäätöksissä pohtineet, miten asiakkaiden osallisuutta voisi jatkossa tukea paremmin. Tulemme esittelemään opinnäytetyömme Sotek-säätiön johtoryhmälle. Tekemiämme huomioita toimeksiantajamme voi hyödyntää heidän tulevaa laatukäsikirjaansa varten. He pystyvät myös käyttämään haastattelurunkoa sekä kyselylomaketta uudelleen ja siten kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi ja osallisuutta paremmin huomioivaksi.

Opimme opinnäytetyötämme tehdessä paljon lisää osallisuudesta sekä tutkimuksen tekemisestä. Tutkimuksen tekeminen oli meille molemmille täysin uusi asia. Opinnäytetyön aloittaminen ja aiheen keksiminen oli aluksi hankalaa. Kun pääsimme opinnäytetyössämme alkuun, on opinnäytetyö edennyt vähitellen eteenpäin. Olemme tyytyväisiä opinnäytetyön lopputulokseen. Koko opinnäytetyöprosessi opetti meille hyvin paljon. Vaikka opinnäytetyössämme on ollut paljon tekemistä, olemme edenneet pienissä pätkissä, emmekä ole ottaneet liian suurta stressiä valmistumisesta.

Koko opinnäytetyöprosessimme ajan aikataulutimme ja teimme suunnitelmia, missä vaiheessa edetään ja mitä tehdään seuraavaksi. Huomasimme kuitenkin hyvin nopeasti, että suunnitelman mukaisessa aikataulussa oli hyvin vaikea pysyä. Emme osanneet kuvitella, että opinnäytetyö voisi viedä niin paljon aikaa. Meille oli tärkeää, että teimme opinnäytetyötämme vähän kerrallaan, jotta motivaatio ja jaksamisemme säilyivät. Emme pysyneet suunnitelman mukaisessa aikataulussa, mutta se ei meitä haitannut, koska tiesimme, että tulemme saamaan työn valmiiksi jossain vaiheessa. Aikataulun hahmottamisen vaikeuden lisäksi, koimme vaikeaksi kysymysten keksimisen työntekijöille sekä asiakkaille. Onneksi saimme tähän tukea myös toimeksiantajan puolelta.

Teimme opinnäytetyötä viikoittain Teamsin välityksellä. Yhteistyömme sujui hyvin ja pidimme kiinni sovituista tapaamisista. Toimeksiantajamme kanssa pidimme yhteyttä säännöllisesti, pääasiassa sähköpostin välityksellä. Kävimme

kuitenkin myös tapaamassa toimeksiantajan edustajaa muutamia kertoja. Saimme tilaisuuksia kysyä kysymyksiä häneltä meitä askarruttavista asioista. Yhteistyö toimeksiantajamme kanssa oli todella sujuvaa ja mutkatonta. Toimeksiantajan edustaja on koko prosessin ajan kannustanut ja tukenut meitä ja ollut aidosti kiinnostunut tutkimuksestamme.

## 8.1 Eettisyys

Tutkimusta tehdessä täytyy ottaa huomioon eettisyys. Koko tutkimuksen ajan tutkijan on noudatettava eettisiä periaatteita. Tutkimuksesta ei saa olla haittaa sen kohderyhmälle eikä muille ihmisille missään vaiheessa. (Juuti & Puusa 2020.) Tutkimuksen tulee noudattaa hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Se tarkoittaa sitä, että tutkijan on noudatettava eettisesti hyväksyttyjä tutkimusmenetelmiä sekä tiedonhankintavälineitä. Tutkijan on käytettävä luotettavia ja nykyaikaisia lähteitä ja niitä tulee tarkastella kriittisesti. Tutkijan on oltava huolellinen ja tarkkaavainen sekä noudatettava rehellisyyttä koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen on myös tuotettava uutta tietoa aiheesta. (Vilka 2021b, 41—42.)

Eettisyys näkyy työssämme siten, että olemme perehtyneet aiheeseemme huolellisesti. Olemme lukeeet hyvin erilaisista lähteistä tietoa aiheestamme. Teimme tarvittavat sopimukset opinnäytetyön alussa. Haimme tutkimusluvan ennen aineistojen keräämistä toimeksiantajaltamme. Asiakkaila täytimme suostumuslomakkeet ennen haastatteluihin ryhtymistä. Haastateltavat asiakkaat olivat tietoisia tutkimuksemme tarkoituksesta, ja heillä oli mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta, missä tahansa vaiheessa, niin halutessaan. Lisäksi haastateltavien omaisilta kysyttiin luvat toimeksiantajan puolelta tutkimukseen osallistumisesta.

Työntekijät eivät pystyneet palauttamaan kyselylomaketta ennen kuin olivat antaneet oman suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuksen eettisyyttä lisää se, että aineisto hankittiin anonyymisti. Sekä asiakkaiden haastattelut että työntekijöille teetetty kysely toteutettiin nimettömästi. Siksi emme voi yhdistää vastauksia yksittäisiin henkilöihin. Työntekijöille teimme saatekirjeen, jossa kerroimme tutkimuksestamme ja siitä, että myös työntekijöillä on oikeus poistattaa vastauksensa tutkimuksesta, jos he niin haluavat.

Tutkimuksessa on tärkeää huomioida, etteivät tutkimusaineistot joudu väärin käsiin tutkimuksen aikana eikä sen jälkeen. Sen takia tutkimusaineistot on pidettävä ulkopuolisilta salassa ja hävitettävä asiallisesti. (Vilkkä 2021b, 47.) Poistimme asiakkaiden haastattelut puhelimistamme heti, kun emme enää tarvinneet niitä. Samoin olemme hävittäneet tiedostot, joissa käsittelimme työntekijöiden ja asiakkaiden vastauksia. Lisäksi poistimme työntekijöille teetetyn kyselyn Webropolista välittömästi sen jälkeen, kun emme enää tarvinneet sitä.

## 8.2 Luotettavuus

Tutkimusta arvioitaessa täytyy kiinnittää huomiota tutkimuksen eri vaiheisiin ja siihen, mitä päätöksiä tutkija on tehnyt eri vaiheissa. Tutkijan työskentelyprosessin aikana tulee olla johdonmukaista niin, että se näkyy myös tutkimusta lukevalle. Tutkimuksen eri vaiheet, päätelmät ja tulokset tulee esittää selkeästi. Tutkijan tulee arvioida omaa toimintaansa rehellisesti tutkimusta tehdessä ja tuoda esille myös niitä asioita, jotka ovat voineet vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen heikentävästi. (Vilkkä 2021a, 185.) Tutkimuksessa tehtyyn tulkintaan vaikuttavat oleellisesti esimerkiksi tutkijan arvot, ikä, sukupuoli ja omat näkemykset. Lisäksi tutkija tarkastelee tutkittavaa asiaa aina omasta näkökulmastaan, vaikka kuinka pyrkisikin olemaan objektiivinen. (Vilkkä 2021b, 195.)

Mitä tulee tutkimuksen tuloksiin, voidaan tutkimusta pitää luotettavana, jos sen tulokset ovat yleistettävissä. Saatujen tulosten täytyy olla samansuuntaisia myös silloin, kun toinen tutkija toistaa tutkimuksen. Tuloksia esiteltäessä niiden täytyy nousta esiin aineistosta, joka vahvistaa saadun tuloksen. Saadut tulokset tulee siis kyetä perustelemaan aineiston perusteella. (Vilkkä 2021a, 185.)

Tutkimuksemme luotettavuutta lisää se, että toteutimme opinnäytetyömme parityönä. Kävimme paljon keskustelua ja pohdintaa keskenämme aiheesta. Luimme aina toistemme kirjoittamat kohdat ja kävimme niistä keskustelua virheiden välttämiseksi. Olemme saaneet toisiltamme tukea koko opinnäytetyömme ajan ja olemme pystyneet hyödyntämään kummankin vahvuuksia.

Tämän tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että äänitimme asiakkaiden haastattelut ja pystyimme myöhemmin palaamaan niihin. Luotettavuuteen vaikutti myös se, että olimme molemmat mukana kaikissa haastatteluissa, jolloin pystyimme, esimerkiksi täydentämään toistemme lauseita, jos asiakas ei heti ymmärtänyt kysymystä. Pystyimme myös haastattelun välissä käymään keskustelua mahdollisten lisäkysymysten esittämisestä haastateltaville. Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina, mikä lisäsi tutkimuksemme luotettavuutta. Jos olisimme tehneet ryhmähaastattelun, tilanne ei olisi ollut tasapuolinen haastateltaville.

Luotettavuuden arviointiin vaikuttavat myös tutkimuksessa käytetyt lähteet (Vilkka 2021a, 186). Olemme pyrkineet lähdekriittisyyteen valitessamme lähteitä tutkimukseemme. Käytimme ajantasaisia lähteitä luotettavilta tekijöiltä. Olemme hyödyntäneet työssämme muuan muassa sosiaali- ja terveysministeriön, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja vammaispalvelujen käsikirjan internetsivuja. Lähteinä meillä oli myös luotettavia painettuja kirjoja. Käytimme pääasiassa suomenkielisiä lähteitä, mutta hyödynsimme myös englanninkielisiä lähteitä. Tutkimuksemme luotettavuutta lisää se, että työ on tarkistettu plagiointitunnistusjärjestelmässä. Se estää suoran kopioinnin lähteistä tai muiden tekemistä töistä.

Tutkimuksemme luotettavuutta voi heikentää se, että haastateltavat eivät välttämättä ymmärtäneet jokaista kysymystä oikein ja he saattoivat kertoa asioista myönteisemmin kuin mitä he asiasta oikeasti ajattelivat. Tarkensimme kysymyksiä, jos asiakkailla oli vaikeuksia ymmärtää, mitä tarkoitimme kysymyksillä. Se saattoi johtaa siihen, että joissakin kysymyksissä jouduimme johdattelemaan asiakkaita vastauksien suuntaan, mikä heikentää tutkimuksemme luotettavuutta. Lisäksi olimme varanneet haastattelujen toteuttamiseen huomattavasti enemmän aikaa, noin 1–1,5 tuntia, mutta todellisuudessa haastattelut olivat kestoltaan 12–25 minuuttia. Lisäksi luotettavuutta voi mahdollisesti heikentää se, että työntekijät ovat saattaneet vastata kyselyymme kiireellä, jolloin saamamme vastaukset eivät välttämättä ole täysin luotettavia.

Tutkimuksemme luotettavuuden arvioinnissa tulee huomioida myös aineistomme koko. Työntekijöille tehdyn kyselyn vastaajamäärä oli 12 ja haastatelimme viittä asiakasta. Saimme osallisuuden toteutumisesta vastauksia 17

kappaletta, jota pidämme aineiston luotettavuuden kannalta sopivana määränä. Kaikki asiakkaat, joita meidän oli tarkoitus haastatella, suostuivat haastatteluun. Myös kaikki työntekijät vastasivat kyselyymme, mikä nostaa tutkimuksemme luotettavuutta, kun saimme täydelliset onnistumisprosentit kerätyistä aineistostamme. Työntekijöille ja asiakkaille kerrottiin tutkimuksesta etukäteen. Kävimme myös paikan päällä tutustumassa Sotek-säätiö Sunilaan ennen aineistojen keräämistä, jolloin näimme myös työntekijöitä ja asiakkaita. Nämä voivat olla syitä siihen, miksi työntekijöillä ja asiakkailla oli kiinnostusta ja halukkuutta vastata ja osallistua tutkimukseemme.

### **8.3 Ammatillinen kehittyminen ja jatkotutkimusehdotukset**

Koko opinnäytetyöprosessi on toiminut hyvänä keinona kehittää ammatillista osaamista sosionomiopintojemme loppuvaiheessa. Opimme paljon meille uudesta asiasta eli KVANK-laatukriteereistä. Pystymme jatkossa hyödyntämään omassa työssämme KVANK-laatukriteereitä. Vaikka opinnäytetyössämme kohderyhmänä on ollut vammaiset, voimme itse kokeilla ja soveltaa työelämässä KVANK-laatukriteereiden käyttämistä myös muiden sosiaalialan asiakasryhmien kanssa.

Tutkimuksen tekeminen toi uutta näkökulmaa ja tietämystä osallisuudesta ja sen edistämisestä. Vaikka olisi töissä, miten kiire tahansa, ei asiakkaiden osallisuutta saisi vähätellä tai unohtaa. Opinnäytetyömme ansiosta tulemme varmasti työelämässä kiinnittämään osallisuuteen ja sen edistämiseen paljon enemmän huomiota. Opimme myös eettisyydestä lisää opinnäytetyötämme tehdessä. Pystymme panostamaan asiakkaiden eettisyyden toteutumiseen ja sen kehittämiseen työelämässä, kun olemme itse oppineet siitä lisää.

Pohdimme jatkotutkimusideoita tutkimuksen edetessä. Yhtenä jatkotutkimusehdotuksena meille nousi KVANK-laatukriteereiden tutkiminen. KVANK-laatukriteereistä on toistaiseksi tehty todella vähän tutkimuksia, joten niitä olisi hyvä tutkia lisää sekä miettiä, miten niitä pystyisi kehittämään. KVANK-laatukriteerit on kehitetty erityisesti vammaisille ja heidän kanssaan työskenteleville. Yksi jatkotutkimusehdotus olisi, että voisi tutkia, miten KVANK-laatukriteereitä voisi käyttää, soveltaa tai kehittää myös muiden sosiaalialan asiakasryhmien kanssa käytettäväksi.



Pohdimme myös sitä, että olisi mielenkiintoista tutkia tätä aihetta yksityiskoh-  
taisemmin asiakkaiden kesken. Tarkoitamme tällä sitä, että olisi hyvä saada  
tietoa, miten ujon asiakkaan kokemus osallisuudesta eroaa rohkean asiak-  
kaan kokemuksesta. Tätä olisi hyvä tutkia, koska kaikilla asiakkailla on oikeus  
samanlaiseen osallisuuteen, riippumatta asiakkaan persoonasta. KVANK-laa-  
tukriteereiden toteutumista voisi tutkia myös eri päivätoimintapaikkojen välillä  
tai tutkia esihenkilöiden näkökulmaa eli miten he voisivat tukea tai edistää asi-  
akkaiden osallisuuden toteutumista.

## LÄHTEET

Ahola, S. 2017. Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta. Analyysia THL:n tietotuotannosta. Teoksessa Nurmi-Koikkalainen, P., Ahola, S., Gissler, M., Halme, N., Koskinen, S., Luoma, M-L., Malmivaara, A., Muuri, A., Sainio, P., Sääksjärvi, K. & Väyrynen, R. Tiedontarve vammaisuudesta. YK:n vammais-sopimus ja siitä johtuvat tietotarpeet. Työpaperi 38/2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-946-0> [viitattu 7.11.2022].

Era, T. (toim.) 2013. Osallisuus. Oikeutta vai pakkoa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6> [viitattu 26.11.2022].

Holdgaard, N. & Boritz, M. 2022. Power to the Children? Understanding Children's Participation in the *Year of the Children* via the National Museum in Copenhagen. *Nordisk kulturpolitisk tidsskrift*. 3, 220–221. Saatavissa: <https://www.idunn.no/doi/epdf/10.18261/nkt.25.3.5> [viitattu 14.12.2022].

Invalidiliitto ry. 2022. Aikalisä vammaispalvelulakiuudistukseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/ajankohtaista/aikalisa-vammaispalvelulakiuudistukseen> [viitattu 25.11.2022].

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 14.1.2023].

Kaaja, S. 2018. Päivätoiminnan mielekkyys ja merkitys toimintakykyyn vaikeavammaisen kokemana. Vaasan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018122022626> [viitattu 27.11.2022].

Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kehitysvamma-alan neuvottelukunta s.a. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Vernerinet. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/osallisuutta\\_ja\\_tyollistymista\\_edistavan\\_toiminnan\\_laatukriteerit.pdf](https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/osallisuutta_ja_tyollistymista_edistavan_toiminnan_laatukriteerit.pdf) [viitattu 23.11.2022].

Kehitysvammaliitto. 2017. Yksi tekijöistä. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. KVANKIN työn ja päivätoiminnan valiokunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/yksi-tekijoista-verkko.pdf> [viitattu 20.11.2022].

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Lampinen, R. 2007. Omat polut. Vammaisesta lapsesta täysvaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita.

Männikkö, J. 2022. Aina ei saa päättää itse. Kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia KVANK:n yksilöllisen tuen laatukriteereiden toteutumiseen. Lapin ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202205179825> [viitattu 17.7.2022].

Nivala, E. 2021. Osallisuuden moninaisuus. Tietopankki. Kansalaisyhteiskunta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/> [viitattu 26.11.2022].

Rossi, T. 2022. Palvelupäällikkö. Sähköpostikeskustelu 25.7.2022. Sotek-säätiö Sunila.

Rouhiainen & Viinamäki 2015. Osallisuuden portaat kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnassa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen koulutusohjelma. Opinnäytetyö (YAMK). PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201601081135> [viitattu 18.7.2022].

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetöihin. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf> [viitattu 11.12.2022].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sotek s.a. Päivätoiminta. Jokaisella on oikeus hyvään päivään. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sotek.fi/paivatoiminta> [viitattu 17.7.2022].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Vammaisten henkilöiden osallisuuden turvaaminen vammaispalveluissa. Osallisuustyöryhmän raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:37. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8419-6> [viitattu 26.1.2023].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2020–2023. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:2. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8459-2> [viitattu 26.1.2023].

Sosiaali- ja terveysministeriö s.a. Vammaispalvelulainsäädännön uudistaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM083:00/2019> [viitattu 2.12.2022].

Talman, L., Stier, J., Wilder, J. & Gustafsson, C. 2019. Participation in daily life for adults with profound intellectual (and multiple) disabilities: How high do they climb on Shier's ladder of participation? *Journal of Intellectual Disabilities*.

98–113. Saatavissa: <https://journals-sagepub-com.ezproxy.xamk.fi/doi/full/10.1177/1744629519863959> [viitattu 2.12.2022].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Päivätoiminta. Vammaispalvelujen käsikirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/paivatoiminta#vammaispalvelulaki> [viitattu 9.11.2022].

Training Guide. 2014. The Convention on the Rights of Persons with Disabilities. What is disability? Professional Training Series No. 19. United Nations. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://hritc.co/wp-content/uploads/2020/06/The-Convention-on-the-Rights-of-Persons-with-Disabilities-Training-Guide.pdf> [viitattu 8.11.2022].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vammaispalvelujen käsikirja. 2022. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.5.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohdista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus> [viitattu 25.11.2022].

Vernerinet s.a. Lait. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/lait> [viitattu 15.7.2022].

Vilkkä, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

## SAATEKIRJE SOTEK-SUNILAN TYÖNTEKIJÖILLE

Hyvä työntekijä,

Opiskelemme Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Kotkassa (XAMK) sosionomeiksi. Teemme opinnäytetyötä ja tutkimme osallisuuden toteutumista Sunilan Sotek-säätiöllä. Haluamme selvittää, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu myös teidän työntekijöiden näkökulmasta. Toivomme, että teillä olisi aikaa ja halukkuutta vastata kyselyymme, jotta Sotek-säätiö Sunilassa voidaan entistä paremmin ottaa huomioon asiakkaiden osallisuus ja sen kehittäminen.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Vastaaminen on täysin luottamuksellista ja se tapahtuu nimettömästi. Kysely on avoinna 2 viikkoa. Toivomme teidän vastaavan pian, kuitenkin viimeistään 16.10.

Vastaamme mielellämme teille heränneisiin kysymyksiin ja annamme tarvittaessa lisätietoa tutkimuksesta.

Lämmin kiitos kyselyyn vastaamisesta!

Ystävällisin terveisin

Neea Kormu ([bneko003@edu.xamk.fi](mailto:bneko003@edu.xamk.fi))

Katariina Kunttu ([bkaku008@edu.xamk.fi](mailto:bkaku008@edu.xamk.fi))

**KIRJALLINEN SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA**

Osallistun vapaaehtoisesti Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden Neea Kormun ja Katariina Kuntun opinnäytetyöhön "Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen päivätoiminnassa - KVANK-laatukriteerit" haastatteluun \_\_\_\_/\_\_\_\_ 20\_\_.

Olen tietoinen opinnäytetyön tarkoituksesta selvittää osallisuuden toteutumista haastattelemalla asiakkaita Sotek-säätiö Sunilassa. Minulle on selvitetty mahdollisuus perua opinnäytetyöhön osallistuminen, missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. Tällöin kaikki minua koskeva aineisto poistetaan tutkimusaineistosta.

Minulle on selvitetty, että opinnäytetyöhön osallistuminen tapahtuu nimettömänä ja tulokset raportoidaan niin, ettei siitä voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Olen tietoinen, että haastattelu nauhoitetaan analyysia varten. Julkistettavassa opinnäytetyössä ei mainita nimiä tunnistamattomuuden varmistamiseksi. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti.

Olen saanut opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot ja minulla on mahdollisuus ottaa yhteyttä myöhemmin haastatteluun liittyvien asioiden tiimoilta.

Tätä suostumuslomaketta tehdään kolme kappaletta, joista yksi jää itselleni ja kaksi muuta opinnäytetyön tekijöille Neea Kormulle ja Katariina Kuntulle.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ 20\_\_  
Paikka                      Aika

\_\_\_\_\_  
Opinnäytetyöhön osallistujan allekirjoitus      Nimen selvennys

\_\_\_\_\_  
Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus

Opinnäytetyön tekijöiden nimet ja yhteystieto  
Neea Kormu ([bneko003@edu.xamk.fi](mailto:bneko003@edu.xamk.fi))  
Katariina Kunttu ([bkaku008@edu.xamk.fi](mailto:bkaku008@edu.xamk.fi))

**HAASTATTELURUNKO ASIAKKAILLE****1. TUKIVALINTOJEN JA SUUNNITELMIEN TEKEMISEEN**

- Kun aloitit päivätoiminnassa, kysyttiinkö sinulta, mihin ryhmään haluaisit?
- Saatko ehdottaa, ketä vierailijoita päivätoiminnassa käy?
- Jos päivätoimintaan tulee käymään ulkopuolinen vieras, esimerkiksi esiintyjä, saatko valita, osallistutko tähän vai et?

**2. TUKIMUUTOKSIIN JA SIIRTYMÄVAIHEISIIN**

- Kertooko ohjaaja sinulle päivän muutoksista esim., jos ulkopuolinen vierailija ei tule?
- Onko ohjaaja sinua aamulla vastassa, kun tulet päivätoimintaan?

**3. TUKILÄHIYHTEISÖIHIN LIITTYMISEEN**

- Teettekö yhdessä asioita muiden ryhmäläisten kanssa?
- Järjestetäänkö teille retkiä päivätoiminnan ulkopuolelle? Saateko vaikuttaa mihin menette?

**4. TUKIOPINTOIHIN PÄÄSEMISEEN**

- Pääsetkö päivätoiminnassa kehittämään taitojasi?
- Saatko itse vaikuttaa tai päättää, mitä taitoja kehitetään?

**5. TUKI MAHDOLLISIMMAN SUUREN ITSENÄISYYDEN SAAVUTTAMISEEN**

- Saatko liikkua päivätoiminnassa itsenäisesti sisällä entä ulkona?
- Saatko itse ottaa tai hakea ruoan päivätoiminnassa?

**6. TUKITERVEYTEEN, HYVINVOINTIIN JA SOSIAALISIIN SUHTEISIIN**

- Oletko saanut ystäviä päivätoiminnasta?
- Annetaanko sinulle särkylääkettä, jos esimerkiksi päähän sattuu?
- Jos sinua jännittää, miten ohjaaja auttaa sinua?

**7. TUKIAMMATILLISIIN OPINTOIHIN JA TYÖHÖN PÄÄSEMISEEN**

- Haaveiletko ammatillisista opinnoista?
- Tukeeko ohjaaja sinua opintoihin tai työhön pääsemisessä?

**8. TUKI ITSEILMAISUUN JA LUOVUUTEEN**

- Saatko tuoda esille omat tunteesi?
- Tutustuttko päivätoiminnassa, esimerkiksi musiikkiin ja tanssiin?

**9. TUKI MERKITYKSELLISISSÄ SOSIAALISISSA ROOLEISSA TOIMIMISEEN**

- Oletko osallistunut palavereihin, joissa keskustellaan sinun päivätoiminnastasi ja siellä olostasi?

**10. TUKIPALVELUJEN SISÄLTÖIHIN JA TOIMINTATAPOIHIN VAIKUTAMISEEN**

- Saatko vaikuttaa siihen, mitä päivätoiminnassa tapahtuu?
- Kysytäänkö mielipidettäsi ja palautetta pidetystä toiminnosta, kuten liikunta- tai askarteluhetkestä.



## **Kysely Sotek-säätiö Sunilan työntekijöille**

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Olen tietoinen, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Lisäksi olen tietoinen kyselyn tarkoituksesta ja mihin vastauksiani käytetään. Olen tietoinen myös siitä, että voin jättää kyselyyn vastaamisen kesken halutessani.

### **1. Annan suostumukseni vastauksieni tallentamiseen ja niiden käsitte- lyyn. \***

kyllä  
ei

### **2. Kuinka kauan olet työskennellyt Sotek-säätiö Sunilassa? \***

alle vuoden  
1–2 v  
3–4 v  
5–6 v  
yli 6 v

### **3. Ikäsi? \***

20–28 v  
29–37 v  
38–46 v  
47–55 v  
56 v –

## **TUKIVALINTOJEN JA SUUNNITELMIEN TEKEMISEEN**

### **4. Asiakkaiden kanssa käytetään kommunikoinnin apuvälineitä (esim. kuvakortit), jotta jokaisen asiakkaan "mielipide" saadaan selville. \***

aina  
yleensä  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

### **5. Olette menossa ulos ja ulkona sataa vettä. Asiakas ei halua pukea sadevaatteita päälle, mutta sinä et haluaisi, että hän kastuu. Miten toimit? \***

---

---

---

---

**6. Asiakkailla on mahdollisuus kokeilla uusia asioita (esim. uuden soittimen kokeilu). \***

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

0

5

10

Ei samaa eikä eri mieltä

**7. On menossa askarteluhetki. Asiakas saa itse päättää, maalaako vai piirtääkö. \***

aina

yleensä

joskus

harvoin

ei koskaan

**TUKI MUUTOKSIIN JA SIIRTYMÄVAIHEISIIN**

**8. Jokaiselle asiakkaalle kerrotaan päivän ohjelma käyttämällä sopivaa kommunikointivälinettä, jotta jokainen asiakas tietää, mitä päivän aikana tulee tapahtumaan. \***

aina

yleensä

joskus

harvoin

ei koskaan

**9. Asiakkaan siirtymävaiheita tuetaan (esim. asiakas saapuu taksilla pihalle, on ohjaaja häntä pihalla vastassa). \***

aina

yleensä

joskus

harvoin

ei koskaan

**10. Asiakkaille annetaan positiivista palautetta saavutuksista ja edistymisistä. \***

Täysin eri mieltä

1

2

3

4

5

Täysin samaa mieltä

**TUKI LÄHIYHTEISÖIHIN LIITTYMISEEN**

**11. Asiakkaille järjestetään päivätoimintaan ulkopuolinen vierailija. Asiakkaat saavat päättää vaihtoehtoista äänestämällä, kuka vierailija tulee.**  
\*

Täysin eri mieltä		Täysin samaa mieltä
0	5	10

Ei samaa eikä eri mieltä

**12. Asiakkaiden kanssa käydään lähialueen tapahtumissa. \***

aina  
yleensä  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**13. Asiakkaiden kanssa liikutaan lähiympäristössä päivittäin. \***

Täysin eri mieltä	1	2	3	4	5	Täysin samaa mieltä
-------------------	---	---	---	---	---	---------------------

### **TUKIOPINTOIHIN PÄÄSEMISEEN**

**14. Onko kaikilla päivätoiminnan asiakkailla mahdollisuus kehittää omia taitojaan? \***

kyllä  
ei  
jos vastasit ei, perustele \_\_\_\_\_

**15. Asiakkaille pidetään päivätoiminnassa erityisryhmille suunnattuja koulutuksia ja kursseja. \***

usein  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

### **TUKI MAHDOLLISIMMAN SUUREN ITSENÄISYYDEN SAAVUTTAMISEEN**

**16. Yksikössä harjoitellaan digitaitoja (esim. tabletin käyttöä). \***

täysin samaa mieltä  
osittain samaa mieltä  
ei samaa eikä eri mieltä  
osittain eri mieltä  
täysin eri mieltä

**17. Miten tuetaan asiakkaiden arkipäiväisiä taitoja? \***

---

---

---

---

**18. Asiakkaille annetaan mahdollisuus kehittää akateemisia taitoja (esim. laskeminen). \***

usein  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**TUKI TERVEYTEEN, HYVINVOINTIIN JA SOSIAALISIIN SUHTEISIIN**

**19. Miten asiakkaiden välistä kommunikointia tuetaan? \***

---

---

---

---

**20. Päivätoiminnassa käy ulkopuolisia toimijoita (esim. fysioterapeutti) edistämässä asiakkaan hyvinvointia? \***

usein  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**TUKI AMMATILLISIIN OPINTOIHIN JA TYÖHÖN PÄÄSEMISEEN**

**21. Millä tavoin ohjaaja tukee asiakkaan opintoihin ja työhön pääsemistä? \***

---

---

---

---

**22. Harjoitellaanko päivätoiminnassa arjessa tarvittavia taitoja (esim. kommunikointitaitoja)? \***

aina  
yleensä  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**TUKIITSEILMAISUUN JA LUOVUUTEEN**

**23. Päivätoiminnassa hyödynnetään erilaisia ilmaisunmuotoja ja asiakkaat saavat päättää, mitä niistä käytetään? \***

Täysin eri mieltä            1            2            3            4            5            Täysin samaa mieltä

**24. Asiakkaiden kanssa tutustutaan erilaisiin luovuuden muotoihin (esim. tanssi tai musiikki). \***

täysin eri mieltä  
osittain eri mieltä  
ei samaa eikä eri mieltä  
osittain samaa mieltä  
täysin samaa mieltä

**25. Miten varmistat, että hiljaisten tai puhumattomien ”ääni” saadaan kuuluviin? \***

---

---

---

---

**TUKI MERKITYKSELLISISSÄ SOSIAALISISSA ROOLEISSA TOIMIMISEEN**

**26. Asiakkaita kannustetaan kokeilemaan erilaisia rooleja (esim. teatteri-harjoitus, jossa erilaisia rooleja)? \***

aina  
yleensä  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**27. Harjoitellaanko erilaisia rooleja asiakkaiden kanssa (esim. ystävä tai työyhteisön jäsen)? \***

kyllä  
ei

**TUKI PALVELUJEN SISÄLTÖIHIN JA TOIMINTATAPOIHIN VAIKUTTAMISEEN**

**28. Asiakkailta kerätään palautetta päivätoiminnan sisällöstä. \***

usein  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**29. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön, kulkuun ja sen kehittämiseen. \***

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

0 5 10

Ei samaa eikä eri mieltä

**30. Päivätoiminnassa on käytössä päivän päätteeksi fiiliskierros (millainen päivä on ollut ja millainen fiilis). \***

aina  
yleensä  
joskus  
harvoin  
ei koskaan

**31. Miten edistäisit asiakkaiden osallisuutta päivätoiminnassa? \***

---

---

---

---