



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

YHTEISÖLLINEN ASUMISPALVELU KEHITYSVAMMAISILLE AIKUISILLE

Tapolan kyläyhteisön palveluiden kuvaaminen prosessikuvaus-
sen menetelmin

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammatti-
korkeakoulututkinto
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Anne Kärkelä

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (ylempi amk)

KÄRKELÄ, ANNE:

Yhteisöllinen asumispalvelu kehitysvammaisille aikuisille
Tapolan kyläyhteisön palveluiden kuvaaminen prosessikuvauksen menetelmin

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen koulutusohjelman opinnäytetyö, 67 sivua, 10 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämishankkeena. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää Tapolan kyläyhteisön palvelutarjontaa kuvaamalla organisaation tuottamat asumispalvelut prosessikuvauksen avulla ja edistää näin yhteistyötä palvelunostajakuntien kanssa.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli laatia Tapolan kyläyhteisön tuottamasta aikuisille kehitysvammaisille tarkoitettua asumispalvelusta selkeä, palveluasumisen erityispiirteet näkyviksi tekevä palvelukuvaus.

Hankkeen tietoperustassa perehdyttiin kehitysvammaisuuteen, toimintakykyyn ja palveluasumiseen. Lisäksi tietoperustassa käsiteltiin palveluiden laatua ja kehittämistä sekä prosessien kuvaamista ja tuotteistamista.

Kehittämishanke toteutettiin hankepainotteisena toimintatutkimuksena, ja se liittyi organisaatiossa aikaisemmin aloitettuun laatutyöskentelyyn uuden laatujärjestelmän käyttöönottoaiheessa. Kehittämishankkeeseen osallistuvista asumispalvelujen vastuuhenkilöistä muodostettiin kehittämisryhmä, joka kokoontui tammikuun 2010 ja joulukuun 2012 välisenä aikana yhteensä yhdeksän kertaa. Näissä kehittämisryhmän tapaamisissa kartoitettiin organisaation prosessit ja selvitettiin niiden sisältöjä prosessikuvauksen menetelmin.

Kehittämishankkeen tuotoksena laadittiin palvelukuvaukset Tapolan kyläyhteisön tuottamista asumispalveluista. Palvelun erityispiirteistä nousivat selvimmän esiin yhteisöllisyys ja kodinomaisuus.

Asiasanat: Kehitysvammaisuus, toimintakyky, asumispalvelut, yhteisöllisyys, prosessien kuvaaminen, palvelukuvaus

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social and Health Care Development and Management

KÄRKELÄ, ANNE:

Community based residential services for adults with special needs
Describing services produced by Tapola Camphill Community using methods of process description

Masters's Thesis in Social- and Health Care Development and Management, 67 pages, 10 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

This thesis was carried out as working life based development project. The purpose of the project was to develop the service supply of Tapola Camphill Community by describing the residential services provided by the organization with the methods of process description and by that promote co-operation with local authorities buying services.

The aim of the development project was to elaborate a clear service description that brings forth the special features of the residential services for adults with special needs provided by Tapola Camphill Community.

Mental deficiencies, operational capacity and residential services were profoundly handled in the theoretical part of the project report. In addition the quality and developing the services, describing the processes and commodifying services were taken up in the report.

The development project was carried out as an action research and it was connected to the quality work and implementation phase of a new quality system in the organization. A developing group was formed amongst responsible persons within residential services in the organization. The group gathered between January 2010 and December 2012 nine times. In these meetings a map was drawn of the processes in the organization and the contents of the processes were clarified using the methods of process description.

Service descriptions of residential services in Tapola Camphill Community were established as a result of this development project. Sense of community and home like living came up as most significant special features of Tapola's residential services

Key words: Mental deficiency, operational capacity, residential services, community, describing processes, service description

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Tapolan kyläyhteisön esittely	3
2.2	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoitteet	8
3	KEHITYSVAMMAISUUS, TOIMINTAKYKY JA ASUMISPALVELUT	9
3.1	Kehitysvammaisuus ja kehitysvammaisen toimintakyky	9
3.2	Toimintakyvyn mittaaminen	11
3.3	Kehitysvammaisille tarkoitetut asumispalvelut	14
3.4	Camphill-yhteisöt ja yhteisöllisyys palveluasumisessa	17
4	PALVELUIDEN KUVAAMINEN	19
4.1	Palvelujen tuotteistaminen	19
4.2	Prosessiajattelu palveluiden kuvaamisessa	22
5	PALVELUIDEN LAATU JA KEHITTÄMINEN	25
5.1	Palveluiden laatu ja Teitä Laatuun -laatujärjestelmä	25
5.2	Palveluprosessin laadun arviointi ja kehittäminen	28
6	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	31
6.1	Toimintatutkimus osana tutkimuksellista kehittämishanketta	31
6.2	Prosessien kuvaaminen kehittämishankkeessa	33
6.3	Kehittämishankkeen eteneminen	35
6.4	Kehittämisryhmän toiminta ja tapaamiset	37
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOKSENA SYNTYNYT PALVELUKUVAUS	47
8	POHDINTA	52
8.1	Kehittämishankkeen luotettavuus ja eettisyys	52
8.2	Kehittämishankkeen arviointi	53
8.3	Kehittämishankkeen johtopäätökset ja aikaisemmat tutkimukset	56
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	68

1 JOHDANTO

Kehitysvammaisten henkilöiden asumiseen, työn tekemisen mahdollisuuksiin ja muuhun elämään on alettu kiinnittää sekä maailmanlaajuisesti että valtakunnallisesti yhä enemmän huomiota. Itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä korostetaan sekä lainsäädännössä että erilaisissa ohjeistuksissa, hankkeissa ja ohjelmissa. Samalla yhteiskunnassa on meneillään palvelurakennemuutoksia, joiden myötä laitoshoidon ollaan purkamassa ja sen tilalle tai rinnalle ollaan kehittämässä uusia palveluasumisen muotoja ja kehittämässä jo olemassa olevia palveluja. Suomi on ratifioimassa tänä vuonna YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen, jossa otetaan kantaa vammaisten henkilöiden asumiseen. Tämän sopimuksen 19. artiklassa tunnustetaan vammaisten henkilöiden yhtäläinen oikeus elää yhteisössä ja tehdä itsenäisiä valintoja samalla tavalla kuin muutkin ihmiset tekevät. Tässä sopimuksessa sen allekirjoittaneet valtiot sitoutuvat siihen, että vammaisilla henkilöillä on mahdollisuus valita itse asuinpaikkansa ja -muotonsa sekä oikeus päättää siitä, kenen kanssa asuvat. (Heinonen 2010, 1; Niemelä & Brandt 2008, 17.)

Siirtyminen laitoshoidosta yksilöllisempiin asumispalveluihin on maailmanlaajuisesti tunnustettu vammaispoliittinen haaste, jonka ratkaisun perustana ovat ihmis-oikeudet. Vammaisillakin ihmisillä tulee olla oikeus elää yhteisössä ja tehdä samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset. Kehitysvammaisella on aikuisiässä yhtä suuri tarve ja oikeus omaan elämään ja vanhemmista irtautumiseen kuin muilla samanikäisillä. Suurin ero kehitysvammaisten ja muun väestön välillä tässä asiassa liittyy kehitysvammaisten puutteellisiin itsenäistymistaitoihin, avun tarpeeseen monilla elämän osa-alueilla haki elämän sekä rajalliseen kykyyn tehdä päätöksiä oman elämän käännekohdissa. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010, 163–167; Arvio & Aaltonen 2011, 189.)

Suomen vammaispoliittinen ohjelma (2010, 163–167) kuvaa vammaispolitiikkaa valtion tasolla ja antaa kehykset ja edellytykset kunnille ja muille toimijoille vammaispolitiikan suunnitteluun ja toteutukseen. Tämän ohjelman lähtökohtana on, että julkisella vallalla on vammaispolitiikassa vetäjän rooli. Monet suunnitellut toimenpiteet ovat selkeästi sidoksissa julkisen talouden rahoitukseen ja sen riittävyyteen. Julkisten palveluhankintojen osalta vastuut ja tehtävät on määritelty

seuraavasti: Kuntien vastuulla on peruspalvelujen järjestäminen, niiden seuranta ja arviointi sekä sen turvaaminen, että henkilöt saavat määrällisesti ja laadullisesti tarvitsemansa palvelut. Palvelujen suunnittelussa korostuu yksilökeskeisyys organisaatiokeskeisyyden sijaan, ja järjestämisessä korostuvat asiakaslähtöisyys ja tehokkuus suhteessa resursseihin. Jotta toimintaohjelma voitaisiin toteuttaa, sen katsotaan vaativan tuekseen lainsäädännöllisiä uudistuksia ja valtakunnallisia strategioita sekä rahoituspohjan, jossa suositetaan uudenlaisia asumisratkaisuja laitoshoidon sijaan. (Niemelä & Brandt 2008, 17–18 .) Palvelun tuottaja puolestaan hankkii tarvittavat tuotannontekijät, esimerkiksi työvoiman ja toimitilat, sekä vastaa tuotannontekijöiden kunnossapidosta ja kehittämisestä sekä laatii palveluistaan tarjouksia ja solmii sopimuksia. (Sylvia-koti yhdistys ry 2009.)

Heinosen (2010, 9) mukaan kehitysvammaisten asumiseen liittyvät käsitteet ovat sekavia, ja usein eri palvelun tuottajat käyttävät samoja käsitteitä tarkoittaen eri asioita. Tämä aiheuttaa epätietoisuutta kehitysvammaisten itsensä, heidän omaistensa ja palvelun ostajakunnan näkökulmasta. Koski (2007, 19) puolestaan toteaa, että asumispalvelutyö ja tehostettu asumispalvelutyö ovat edelleen suhteellisen määrittelemättömiä toimintoja, jotka saavat sisältönsä palveluja tarjoavan ja niitä ostavan tahon välisissä sopimuksissa sen mukaan, millaista apua, tukea, ohjausta ja hoivaa asukkaaksi tulevat ihmiset tarvitsevat. Tämän kehittämishankkeenä tarkoituksena oli edistää yhteistyötä palvelunostajakuntien kanssa kehittämällä palvelutarjontaa kolmannen sektorin voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa, Tapolan kyläyhteisössä, kuvaamalla organisaation tuottamat aikuisille kehitysvammaisille tarkoitetut asumispalvelut prosessikuvauksen avulla. Organisaatio haluaa toiminta-ajatuksensa mukaisesti rakentaa yhdessä kehitysvammaisten asukkaiden kanssa elämän- ja työyhteisön.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tapolan kyläyhteisön esittely

Tapolan kyläyhteisö on yksi Sylvia-koti ry:n hallinnoimista kehitysvammaapalveluita tuottavista toimintayksiköistä. Organisaatio kuuluu kansainväliseen Camphill-liikkeeseen. Maailmassa on tällä hetkellä yli 80 erilaista Camphill-toimipaikkaa, joissa tehdään työtä erityistä huolenpitoa tarvitsevien lasten, aikuisten tai ikääntyvien parissa. Camphill-liikkeen toiminta on jaettu maailmanlaajuisesti seitsemään alueeseen. Jokaisen alueen Camphill-yhteisöistä on muodostettu alueryhmä, joka koordinoi yhteistoimintaa sekä oman alueensa sisällä että muiden alueiden kesken. Camphill-liikkeeseen kuuluvat organisaatiot tekevät yhteistyötä erilaisten kokousten, kongressien, seminaarien, koulutusten ja vierailujen muodossa. Yhteistyötä tehdään toiminnan kaikilla tasoilla, siihen osallistuvat sekä henkilökunta että asukkaat, ja kansainvälinen yhteistyö on vireää. (Tapolan kyläyhteisö 2014.)

Suomen näkökulmasta Tapolan kyläyhteisö on säätiöpohjainen kolmannen sektorin toimija, joka tuottaa asumispalvelua ja työtoimintaa kehitysvammaisille aikuisille avohoidon palveluna. Toiminta rahoitetaan palvelunostajakunnilta saatavilla maksuilla kuntien sijoittaessa ostopalveluna asukkaita asumispalvelun piiriin ja työtoimintaan. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan yleiskäsitettä, jolla viitataan julkisen sektorin ja yksityisen sektorin välisellä alueella vaikuttaviin, usein järjestö-, yhdistys- tai säätiöpohjaisiin toimijoihin. Kolmannen sektorin organisaatiot hoitavat julkiselle sektorille tyypillisiä, yhteiskuntaa kokonaisuutena hyödyttäviä tehtäviä tavoittelematta toiminnastaan voittoa yksityisen toimijan tavoin. Kolmannen sektorin toimija voi tuottaa ostopalveluna samoja palveluja, joita kunta tuottaa itse, ja usein näiden organisaatioiden toiminta ja rakenne on lähempänä julkisen sektorin organisaatioita kuin yksityistä sektoria. (Kersalo 2010, 40–42.)

Tapolan kyläyhteisö perustettiin vuonna 1974 Camphill-liikkeen perinteiden mukaisesti erityistä huolenpitoa tarvitsevien nuorten vanhempien aloitteesta, kun Sylvia-kodin erityiskoulua käyneet nuoret aikuistuivat ja tarvitsivat turvallisen paikan, jonne siirtyä koulun päättymisen jälkeen (Degerman & Görman 2010, 80). Tapolan kyläyhteisö sijaitsee maaseudulla Orimattilassa, Niinikosken kylässä.

Yhteisön työtoiminta rakentuu maatilan ympärille, ja yhteisöelämä ja kulttuuri-toiminta noudattavat vuodenvierailua ja kristillisiä juhlia. (Tapolan kyläyhteisö 2015.)

Tapolan kyläyhteisön palvelutarjontaan kuuluu neljä tuotetta, kolme erilaisen toimintakyvyn omaaville kehitysvammaisille aikuisille suunnattua asumispalvelukonaisuutta sekä työpajatoimintaa yhteisön omissa työpajoissa. Asumispalvelut on nimetty seuraavasti: asumispalvelu, yhteisöhoito I ja yhteisöhoito II. Näistä asumispalvelu on tarkoitettu vähemmän apua tarvitseville ja yhteisöhoito I ja II henkilöille, joiden avun ja hoidon tarve on suurempi. Työpajoina toimivat maatila, juustola, talotyöpajat ja ulkoryhmä ympäri vuoden, kutomo ja jalostuspaja talvikautena sekä puutarha ja yrttipaja kesällä. Palvelut luetaan kuuluviksi avohoidon piiriin. (Tapolan kyläyhteisö 2013.)

Tapolan kyläyhteisössä toteutettavaan asumispalveluun kuuluu kahdeksan erikoista asuintaloa. Talot ovat perheenomaisia, pieniä yhteisöjä, joissa erilaisuus ymmärretään rikkautena ja joissa jokaisella on oma paikkansa. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja sen lisäksi mahdollisuus käyttää yhteisiä tiloja. Asukas voi sisustaa oman huoneensa mieltymystensä mukaan, ja hän myös huolehtii itsenäisesti tai avustettuna oman huoneensa siisteydestä. Yhteisten tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä huolehditaan yhdessä, koko talon väen kesken. (Tapolan kyläyhteisö, 2013.)

Asumispalvelua toteuttavat taloyhteisöt Marjatta, Seppola, Kaukamoinen, Antero Vipunen, Taavetti, Kallio, Väinälä ja Kotikunnas, jotka ovat kaikki erilaisia ja erikokoisia. Taulukosta 1 käy ilmi, että suurin Tapolan taloista on hoivatalo Marjatta, jossa asuu yhdeksän ikääntyvää henkilöä. He ovat jääneet pois työtoiminnasta mutta osallistuvat vointinsa salliessa halutessaan yhteisön järjestämiin tapahtumiin. Seppolassa on viisi itsenäisempään asumiseen kykenevää asukasta, Kaukamoisessa viisi ja Antero Vipusessa kuusi enemmän apua tarvitsevaa asukasta. Pienimmät talot ovat Taavetti ja Kallio, joissa kummassakin asuu neljä henkilöä. Väinälän talo toimii kotina kuudelle nuorelle miehelle, ja Kotikunnaksessa asuu viisi esiseniori-ikäistä asukasta, joista osa jo tekee lyhyempää työpäivää. (Tapolan kyläyhteisö 2014.)

TAULUKKO 1: Tapolan kyläyhteisön taloyhteisöt (Tapolan kyläyhteisö 2013)

Marjatta	Seppola	Kaukamoinen	Antero Vipunen
Hoivatalo ikääntyville, ympärivuorokautista hoitoa tarvitseville 9 asukasta	Itsenäisempään asumiseen tarkoitettu, 6 asukasta	Ympärivuorokautista seurantaan tarvitseville 5 asukasta	Enemmän hoivaa ja huolenpitoa tarvitseville 6 asukasta
Taavetti	Kallio	Väinälä	Kotikunnas
Ympärivuorokautista seurantaan tarvitseville 4 asukasta	Ympärivuorokautista seurantaan tarvitseville 4 asukasta	Nuorten talo, toimintaan aktiivisemmille 6 asukasta	Esisenioritalo, toiminnaltaan verkkaisempi 5 asukasta

Tapolan kyläyhteisössä asuu 46 eriasteisesti kehitysvammaista aikuista, 31 miestä ja 15 naista. Ikäjakauma on suuri, nuorin asukas on 21-vuotias ja vanhin 81.

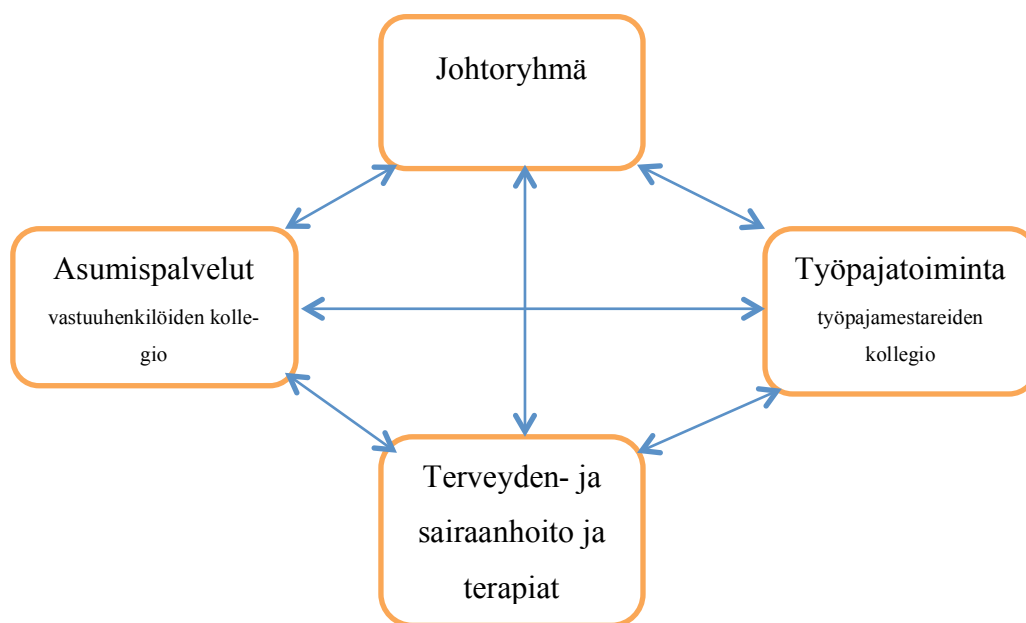
Asukkaiden vaihtuvuus on pieni, osa ikääntyvistä on asunut Tapolassa sen perustamisesta eli vuodesta 1974 lähtien. Yhteisöön on vuosien 2013–2014 aikana muuttanut kolme uutta asukasta. Kahdeksan henkilöä on ikääntymisen myötä jäänyt kokonaan pois työpajatoiminnasta, ja kolme tekee osa-aikaista työtä. Kaikki muut asukkaat tekevät ohjattuna töitä työpajatoiminnassa. (Tapolan kyläyhteisö 2014.)

Asumispalveluissa henkilökunnan tekemä työ voidaan määritellä asumisen tukemiseksi, toimintakyvyn tukemiseksi päivittäisissä toiminnoissa, ohjaukseksi tai kuntouttavaksi työksi. Selkeä osa työtä on kodinhoito. Asumispalveluyksiköissä tarvitaan yhä enemmän erilaisten ammattiryhmien edustajia, koska asukkaat ovat yhä useammin monipuolisen avun tarpeessa, ja arjessa selviytyminen on heikentynyt. Asumispalveluiden työntekijät ovat Suomessa pääsääntöisesti sosiaali- tai terveysalan toisen asteen ammatillisen tutkinnon suorittaneita henkilöitä. (Koski 2007, 14.)

Tapolan kyläyhteisössä on 43 työntekijää, joista 23 toimii asumispalvelun puolella ohjaus- ja hoitotehtävissä. Osa henkilökunnasta asuu yhteisössä jakaen myös vapaa-aikansa perhehoidon tavoin kehitysvammaisten asukkaiden kanssa. Henkilöstö on varsin heterogeeninen, työyhteisöömme kuulu useiden eri kansallisuuksien ja hyvin erilaisten ammattiryhmien edustajia. Henkilökunnan koulutustaustat ovat hyvin erilaisia, ja ulkomaisten tutkintojen osuus on suuri. (Tapolan kyläyhteisö 2014.)

Jokaisessa asuintalossa on vastuuhenkilö, joka vastaa talon toiminnasta ja toimii lähiesimiehenä muille työntekijöille. Talojen vastuuhenkilöillä on joko sosiaali- tai terveysalan perustutkinto tai riittävät taidot kodinhoidollisissa töissä. Jos talon vastuuhenkilöltä puuttuu muodollinen pätevyys, työskentelee hänen tiimissään lähihoitaja varmistaen laadun hoito- ja hoivatyössä. Henkilökunnan määrä vaihtelee eri talojen välillä asukkaiden lukumäärän ja toimintakyvyn mukaan. Työtoiminnan parissa työskentelee seitsemän henkilöä ohjaustehtävissä. Työpajamestareilla on joko pajan toimialaan liittyvä ammatillinen koulutus (esim. puutarhuri, maatalouden perustutkinto, juustomestari) tai työn kautta hankittu riittävä osaaminen kehitysvammaisten ohjaamiseen ja pajan toimialaan. (Tapolan kyläyhteisö, 2014.)

Tapolan kyläyhteisön johtamisjärjestelmä perustuu kollegiaalisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Organisaation jokaisella toiminta-alueella on oma kollegionsa, joka vastaa operatiivisten päätösten teosta omalla alueellaan. Tapolan kyläyhteisön organisaatiota kuvataan tarkemmin kuviossa 1 sivulla 7. Moniammatillisissa organisaatioissa johto nimeää tietoisesti viralliset, eli formaalit ryhmät, jotka on perustettu työyhteisön tai organisaation yhteisten tavoitteiden saavuttamista varten. Eri ryhmien jäsenille on määritelty tehtävät, joiden suorittamisesta he ovat virallisesti vastuussa, ja jokaisella ryhmällä on oma vastuualueensa organisaation perustehtävän toteuttamisessa. Viralliset ryhmät ovat tehtävä- ja yhteistyösuuntautuneita. Yhteistyösuuntautuneisuus antaa ryhmän jäsenille moraalisen tuen ja edistää näin yhteisiin päämääriin sitoutumista. Yhteisöllisyys edellyttää yhteistyötä. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 68–70.)



KUVIO 1. Tapolan kyläyhteisön organisaatio (Tapolan kyläyhteisö, 2014.)

Tapolan kyläyhteisön toiminnasta vastaa johtoryhmä, jonka jäsenet on valittu tehtävien ja vastuiden kautta. Johtoryhmään kuuluvat yksikön johtaja, kuntayhteistyöstä vastaava sosionomi, terveydenhoitaja ja edustajat asumispalvelujen vastuuhenkilöiden ja työpajamestareiden kollegioista. Johtoryhmä kokoontuu viikoittain. (Tapolan kyläyhteisö, 2013.)

Asumispalveluista vastaa talojen vastuuhenkilöiden kollegio, johon kuuluvat kaikkien kahdeksan asumispalvelua tuottavan talon vastuuhenkilöt. Kollegion kokouksissa käsitellään asumispalvelutoimintaan liittyviä yhteisiä asioita. Taloyhteisöt toimivat pitkälti itsenäisinä yksikköinä, joskin yhteistyötä ja -toimintaa eri talojen välillä on paljon. Kollegio kokoontuu viikoittain. (Tapolan kyläyhteisö, 2013.)

Työpajatoiminnasta vastaa työpajamestareiden kollegio, johon kuuluvat kaikkien työpajojen vastuuhenkilöt eli työpajamestarit. Kollegion kokouksissa käsitellään työpajatoimintaan liittyviä, kaikille työpajoille yhteisiä asioita, ja se kokoontuu viikoittain. (Tapolan kyläyhteisö, 2013.)

Terveyden- ja sairaanhoidon sekä terapeuttien kollegioon kuuluvat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava terveydenhoitaja sekä kaksi terapeuttia. Kollegiossa käsitellään asukkaiden terveyteen ja hyvinvointiin ja terapioihin liittyviä asioita. (Tapolan kyläyhteisö, 2013.)

2.2 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoitteet

Työskentelin tämän kehittämishankkeen aikana Tapolan kyläyhteisössä terveydenhoitajana, ja tehtäviini kuului asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaaminen, esimiehenä toimiminen sekä muita henkilöstöhallinnon tehtäviä. Varsin laajan tehtäväkuvani takia osallistuin palvelujen kehittämistyöhön ja kuntayhteistyöhön sosionomin työparina. Toimin myös puolitoista vuotta sosionomimme sijaisena, ja siinä yhteydessä palveluiden kuvaamisen tarve realisoitui ja konkretisoitui. Tapolan kyläyhteisön tuottamia kehitysvammaisille aikuisille tarkoitettuja asumispalveluita ostaa tällä hetkellä 12 eri kuntaa, joilla kaikilla on omat kriteerinsä ostettaville palveluille. Tapolan tarjoamia asumispalveluita ei ole aikaisemmin kuvattu eikä niiden sisältöä ole määritelty. Esimerkiksi kuntien lakisääteisiin kilpailutuksiin osallistuminen oli hankalaa ilman selkeästi kuvattuja ja määriteltyjä palveluita.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli kehittää Tapolan kyläyhteisön palvelutarjontaa kuvaamalla organisaation tuottamat asumispalvelut prosessikuvauksen avulla, selkiyttää palvelujen sisältöjä ja edistää näin yhteistyötä palvelunostajakuntien kanssa.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli laatia Tapolan kyläyhteisön tuottamasta aikuisille kehitysvammaisille tarkoitettusta asumispalvelusta selkeä, yhteisöllisen asumispalvelun erityispiirteet näkyviksi tekevä palvelukuvaus.

Hankkeen toteuttamiseen osallistuivat Tapolan kyläyhteisön kuntayhteistyöstä vastaava sosionomi, asumispalveluiden kahdeksan vastuuhenkilöä sekä kehittämishankkeen vetäjä.

3 KEHITYSVAMMAISUUS, TOIMINTAKYKY JA ASUMISPALVELUT

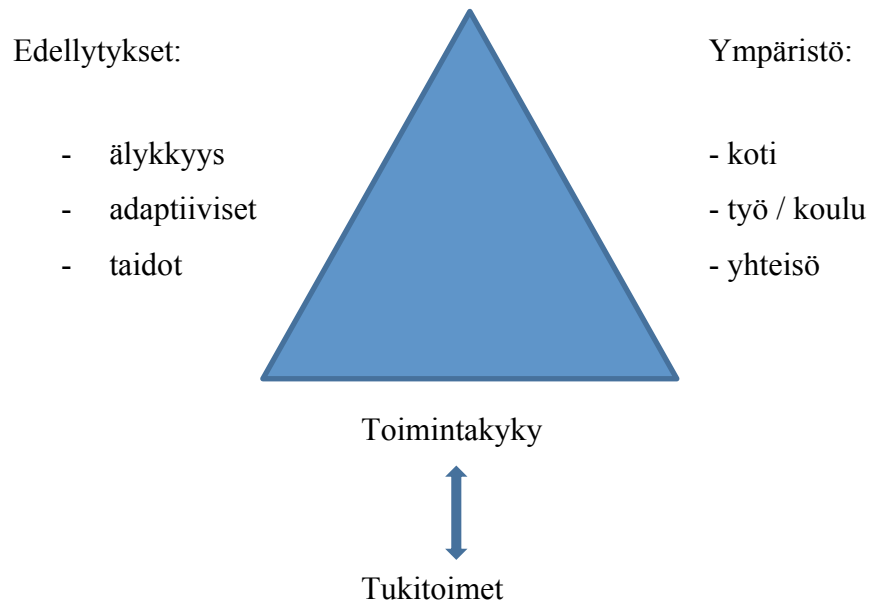
3.1 Kehitysvammaisuus ja kehitysvammaisen toimintakyky

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (1977/519) mukaan kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. Tällä määritelmällä tarkoitetaan kaikkia yksilön kehityksen aikaan ilmenneitä vammaisuuden muotoja, jotka rajoittavat yksilön suorituskkyä fyysisellä ja psyykkisellä tasolla. (Heinonen 2010, 6.) Kehitysvammaisuutta määrittävät kriteerit ja määritelmät ovat yhteiskunnallisen kehityksen myötä muuttuneet yksilöä arvostavammiksi ja vähemmän leimaaviksi. (Hyytiäinen 2012,6)

Kehitysvamma ilmenee usein ymmärryksen alueella, ja kehitysvammaisen on tavallista vaikeampaa oppia uusia asioita, soveltaa aiemmin oppimaansa uusissa tilanteissa ja itsenäisesti hallita elämäänsä. Kehitysvamma voi ilmetä laaja-alaisena, jolloin henkilön sosiaaliset, kielelliset ja älylliset taidot, omatoimisuus, motoriset taidot, tarkkaavaisuus ja hahmottamiskyky ovat heikommat kuin vammattomalla ikätoverilla. (Arvio & Aaltonen 2011, 12.) Yksilön älylliset toiminnot, adaptiivinen käyttäytyminen, osallistuminen, vuorovaikutus, terveys ja elinympäristö ovat kaikki asioita, jotka on otettava huomioon kehitysvammaisuutta tarkasteltaessa. Kehitysvammaisuutta on myös aina tarkasteltava siinä kontekstissa, mikä on tyypillistä henkilön ikäryhmälle ja kulttuurille. (Heinonen 2010, 6.)

Kehitysvammaisuudelle on ominaista keskimääräistä heikompi älyllinen toimintakyky, johon voi samanaikaisesti liittyä rajoituksia psykososiaalisen toimintakyvyn osa-alueilla. Näihin osa-alueisiin kuuluvat esimerkiksi kommunikaatio, itsestä huolehtiminen, kotona asuminen, sosiaaliset taidot, yhteisössä toimiminen, itsehallinta, terveys, turvallisuus, oppimiskyky, vapaa-aika ja työ. Kuviossa 2 havainnollistetaan kehitysvammaisen toimintakykyyn ja tukitoimiin liittyviä näkökohtia. Älykkyys, adaptiiviset kyvyt ja taidot vaikuttavat toimintakykyyn, samoin ympäristötekijät, kuten koti, työ ja yhteisö, johon henkilö liittyy. Toimintakyvyn vajeet kompensoidaan tarvittavin tukitoimin, joiden tavoitteena on kehitysvammaisen jokapäiväiseen elämään liittyvien iänmukaisten roolien ja toimintojen mahdollisimman hyvä hallitseminen. Tavoitteeseen voi päästä kolmea tietä: vahvistamalla

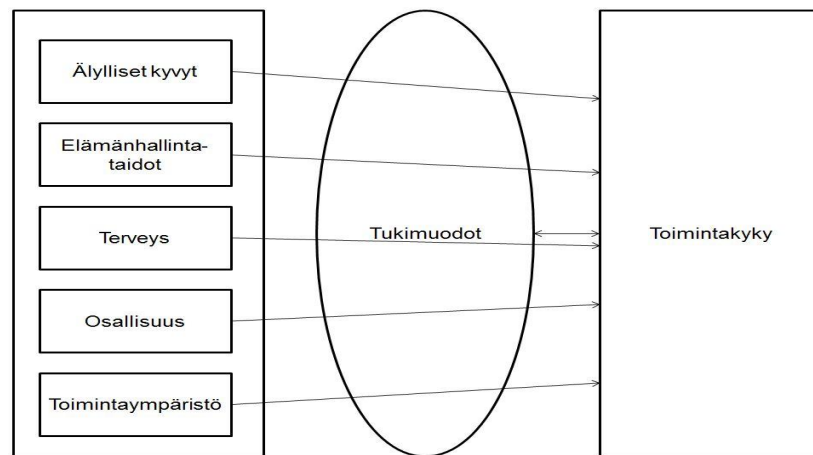
henkilön toimintakykyä siltä osin kun se on mahdollista, muuttamalla asuin- ja toimintaympäristöä helpommin hallittavaksi ja suuntaamalla tukitoimet sellaisiin tilanteisiin ja olosuhteisiin, joihin henkilön oma toimintakyky ei riitä. (Seppälä 2001, 412–413.)



KUVIO 2. Kehitysvammaisuuden toiminnallinen malli (Seppälä 2001,413).

Rahunen (2012, 16–18) esittelee ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyvässä opinnäytetyössään AAIDD:n (American Association of Intellectual and Developmental Disabilities) kehittämää kehitysvammaisuuden ja toimintakyvyn teoreettista mallia. Tässä mallissa näkyy nykyisen ajattelun mukainen näkemys kehitysvammaisuudesta sekä sen yhteydestä henkilön toimintakykyyn ja yksilön tarvitsemiin tukimuotoihin. Tässä mallissa kehitysvammaisuutta ja toimintakykyä tarkastellaan moniulotteisuuden näkökulmasta yksilöllisen tuen merkitystä korostaen. Kuvio 3 käy ilmi, että tässä mallissa on viisi ulottuvuutta: älylliset kyvyt, elämänhallintataidot, terveys, osallisuus sekä toimintaympäristö. Nämä kaikki

ulottuvuudet voivat yhdessä yksilöllisen tuen kanssa mahdollistaa henkilön toimintakyvyn tai rajoittaa sitä.



KUVIO 3. Kehitysvammaisuuden teorettinen malli (American Association of Intellectual and Developmental Disabilities)

Kuvion 3 mukaisessa lähestymistavassa toimintakyky nähdään dynaamisena ja vastavuoroisena suhteena kaikkien viiden ulottuvuuden ja yksilöllisten tukimuotojen kesken. Yksilön toimintakyky muodostuu sekä yksilöllisten että yhteisöllisten tekijöiden seurauksena, ja se voi muokkautua erilaisten tukimuotojen vaikutuksesta. Yksilön toimintakyky ja tukimuodot vaikuttavat toisiinsa kaksitahoisesti. (Rahunen 2012, 16–18.)

3.2 Toimintakyvyn mittaaminen

Kokonaisvaltainen toimintakyvyn arviointi tukee palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeeseen voivat vaikuttaa esimerkiksi elin- ja toimintaympäristö, eli palvelujen läheisyys, asuntojen varustetaso, varallisuus, terveydentila ja toimintakyky sekä ennen kaikkea palvelujärjestelmän toimivuus ja tarkoituksenmukaisuus. Samalla tavalla, kuin vanhusten toimintakyvyn arviointi tuottaa arvokasta tietoa kunnille, kenen tahansa ihmisen toimintakyvyn arviointi voi auttaa kunnissa ja muissa palveluja tuottavissa organisaatioissa arvioimaan ja suunnittelemaan palvelujen määrän, laadun ja kehittämisen tarvetta. (Metsävainio 2013, 6.)

Ojalan (2003, 25) mukaan kehitysvammaisen ihmisen toimintakykyä voidaan määritellä monella eri tavalla; yleisen käsityksen mukaan toimintakyky koostuu ihmisen psykososiaalisista ja biologisista kyvyistä. Toimintakyvyn käsite liittyy laajasti ihmisen hyvinvointiin. Se voidaan määrittää joko voimavaralähtöiseksi, eli jäljellä olevan toimintakyvyn tasona tai todettuina toiminnan vajeina. Laajemmin määriteltynä toimintakyvyllä tarkoitetaan henkilön selviytymistä itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista omassa elinympäristössään. Henkilön oma arvio toimintakyvystään on yhteydessä hänen terveyteensä, sairauksiinsa, toiveisiinsa, asenteisiinsa sekä tekijöihin, jotka haittaavat suoriutumista päivittäisissä perustoimissa, arjen askareissa, työssä, opiskelussa ja vapaa-ajan vietossa. (Vammaispalvelujen käsikirja, 2012.)

Asiakkaan toimintakyky vaikuttaa siihen, kuinka paljon tukea tarvitaan esimerkiksi ruokailussa ja ateriapalvelussa, henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa tai henkilökohtaisten tilojen siivouksessa. Sen sijaan asiakkaan tuen ja avun tarpeeseen esimerkiksi harrastuksissa, lääkärissä, kuntoutuksessa, ostoksilla tai parturissa käynnissä sekä henkilökohtaisista raha-asioista huolehtimisessa vaikuttaa lisäksi muun muassa se, missä määrin asiakkaan omaiset ja läheiset huolehtivat näistä tehtävistä. Asiakkaan avun ja tuen tarve joissakin asioissa voi siis olla laajempi kuin hänen tarvitsemansa apu ja tuki asumisyksiköstä. (Renko 2006, 22.)

Luvussa 3.1 esittelin kaksi kehitysvammaisuuden teoreettista mallia. Seppälän (2001) kehittämä oli vanhempi mutta silti samansuuntainen myöhemmin kehitetyn kanssa. Molemmissa kehitysvammaisuus nähtiin moniulotteisena tilana. Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvystä tarvitaan riittävän laaja kuva palvelutarpeen selvittämisen perustaksi. Arvioinnissa tulee siis huomioida henkilön toimintakyvyn eri ulottuvuudet, eli fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Tämän lisäksi myös asuinympäristöön liittyvät toimintakykyyn vaikuttavat tekijät tulisi määrittää palvelutarpeen arvioinnissa. (Vammaispalvelujen käsikirja 2012.) Kehitysvammaisen palvelutarpeen arvioinnin pitää olla laaja-alaista ja monipuolista, ja ennen kaikkea pitää tiedustella henkilön omia tai hänen läheistensä tarpeita ja toiveita. Koska elämäntilanne, tarpeet ja toimintakyky voivat muuttua, on arviointi tarpeen uusia varsinkin elämänkaaren taitekodissa. (Seppälä 2001, 413.)

Maailman Terveysjärjestö WHO on laatinut kansainvälisen ICF-luokituksen, jonka avulla voidaan hahmottaa toimintakyvyn käsite ja arvioida ihmisen toimintakykyä. ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus, jonka Stakes julkaisi suomeksi vuonna 2004. Luokituksen suomenkielinen käännös on nimeltään Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Sen tarkoituksena on myös luoda yhteinen kieli käytännön työhön, palveluiden kehittämiseen ja tutkimukseen. ICF:ssa toimintakyky ja sosiaalinen osallistuminen ovat yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta. Sairauden tai muun häiriön terveydentilassa, esimerkiksi kivun, nähdään aiheuttavan elimistössä muutoksia, jotka vaikeuttavat aktiivista osallistumista. Tämä taas heikentää omatoimisuutta ja lisää avun tarvetta. Tässä mallissa yksilö nähdään voimavarakeskeisesti. Toimintakykyä ei nähdä pysyvänä tilana vaan siihen voidaan vaikuttaa kuntoutuksella. Toimintakykyä mittaava ICF-luokitus on selvästi rakentunut terveydenhuollon ja sairauden tai vamman näkökulmasta. (Metsävainio 2013,50.)

Monelle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelualalle on kehitetty kuntoisuutta ja toimintakykyä kuvaavia luokituksia, joita on joissain tapauksissa perusteltua käyttää palvelutarpeen määrittelyssä. Kehitysvammaisten henkilöiden kuntoisuutta voidaan kuvata kehitysvammaisten toimintakykyä mittaavalla KETO-luokituksella. KETO-asteikko perustuu amerikkalaiseen kehitysvammaisuuden määrittelyyn sekä Maailman terveysjärjestö WHO:n uudistettuun vammaisuuden ICF-luokitteluun. Kehitysvammaisen hyvin tunteva henkilö suorittaa arvioinnin yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. (Sosiaali- ja terveyspalvelujen hankinta ostopalveluna 2007, 41; Hintsala, Ainali & Matikka 2004, 12.)

KETO-arvioinnissa kartoitetaan 13 toimintakyvyn osa-aluetta, jotka ovat liikkuminen, hygienia ja siisteys, kotiaskareet, työkyky, sosiaaliset taidot, ihmissuhteet, ilmaisutaidot, viestien ymmärtäminen, yhteisön hyödyntäminen, oman toiminnan hallinta, terveellisyys, toiminnallinen oppiminen ja vapaa-ajan käyttö. Jokainen osa-alue arvioidaan asteikolla numeerisesti välillä 0–100 ja sanallisesti asteikolla erittäin huono – huono – melko huono – kohtalainen – melko hyvä – hyvä – erittäin hyvä. Asteikolla on myös sanallisia kuvauksia toimintakyvystä eri pistemäärien kohdalla. Esimerkiksi liikkumisen kohdalla 0 merkitsee arviota ”erittäin huono”, ja henkilö on täysin liikuntakyvytön. 100 tarkoittaa arviota ”erittäin hyvä”,

jolloin fyysinen suorituskky on erinomainen kehen tahansa verrattuna. Mitä korkeamman pistemäärän henkilö arvioinnissa saa, sen parempi on hänen toimintakykynsä. Tulokset kirjataan graafiseen analogia-asteikkoon, josta henkilön toimintakyvyn profiili on selkeästi nähtävissä ja verrattavissa valtakunnallisiin viitearvoihin. (Hintsala ym. 2004.)

3.3 Kehitysvammaisille tarkoitetut asumispalvelut

Kehitysvammaisille tarkoitetuissa asumispalveluissa on maailmanlaajuisesti tapahtumassa muutoksia. Kaikissa EU-maissa on asetettu tavoitteeksi siirtyminen laitoshoidosta yksilöllisempiin ratkaisuihin. Vammaispolitiikan periaatteet ovat samansuuntaisia myös maailmanlaajuisesti, ja kansainvälisen toiminnan vaikutus välittyy Suomeen mm. erilaisten päätöslauselmien, suositusten ja yhteistyöprosessien ja -projektien kautta. Laitosvaltaisten palvelujärjestelmien muuttaminen uudenaikaisiin, yhteisöpohjaisiin palveluihin perustuviin palvelujärjestelmiin on kansainvälisesti tunnistettu haaste. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 29–33.)

Suomessa samoin kuin useissa muissa maissa on otettu askelia kohti kehitysvammalaitosten hajauttamista. Suuntana kehitysvammaisten henkilöiden asumisen kehittämisessä on yhteisössä asuminen (community living tai community-based living) tai itsenäinen asuminen (independent living). Esimerkiksi Hollannissa on panostettu tarjolla olevien hoivan muotojen lisääntymiseen. Kehitysvammaisten henkilöiden asumisvaihtoehdot ovat monipuolistuneet, kun maassa on aktiivisesti kehitetty muun muassa pienen mittakaavan asumista lähiöissä. Kehitysvammaisille henkilöille on tullut mahdolliseksi asua itsenäisesti omassa asunnossaan tai asumisyhteisöissä, joissa apua on saatavilla ympärivuorokautisesti. (Niemelä & Brandt 2008, 28–29.) Australialaiset tukijat kuvasivat Social Science & Medicine -lehdessä tutkimustaan vammaisten nuorten aikuisten kokemuksia muutosta tarkoitusta varten rakennettuun asumisyksikköön. Tätä tutkimusta varten he haastattelivat asukkaita, heidän omaisiaan sekä asumispalvelun työntekijöitä. Haastattelussa nousi esiin viisi avainasiaa, joita haastatellut pitivät tärkeinä uudessa asumismuodossaan: vapaus ja mahdollisuus itseilmaisuuksiin, asunnon esteettömyys, joustava ja muunneltava ympäristö, mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia suhteita sekä mahdollisuus oman tilan säilyttämiseen. Yhteisöllisyyttä pidettiin tärkeänä,

ja asukkaat myös ruokailivat mieluummin yhdessä yhteisissä tiloissa kuin yksin omissa asunnoissaan. (Muenchberger, Ehrlich, Kendall & Vit 2012.)

Suomen perustuslain mukaan jokaisella, joka ei kykene hankimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Välttämättömälle huolenpidolle on turvattu lain 19. pykälässä vahva normipohja. Kyse on peruslakitasoisesta subjektiivisesta oikeudesta. Oikeudella sosiaaliturvaan on erityistä merkitystä vammaisten henkilöiden elämässä. Osallistuminen jokapäiväiseen elämään edellyttää, että vammaiselle henkilölle tarjotaan sellaisia soveltuvia palveluja ja tukitoimia, joiden avulla hän selviytyy erilaisten vammaisuuden aiheuttamien tarpeidensa kanssa. (Kumpuvuori 2009, 61– 62.)

Asumispalvelu on käsitteenä sisällöltään laaja ja se määritellään sosiaalihuoltolain 21§ seuraavasti: asumispalveluilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä. Asumispalvelukäsitteen sisältö on monipuolistunut ja käytännössä sillä tarkoitetaan erilaisia tuki- ja palvelutoimintoja, jotka mahdollistavat vammaisen henkilön asumisen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012,10.)

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista käytetään nimitystä palveluasuminen. Siihen katsotaan kuuluviksi asunto ja asukkaalle välttämättömät palvelut, jotka auttavat häntä suoriutumaan päivittäisistä arjen toimista, kuten liikumisesta, ruokataloudesta, puhtaudesta ja siivouksesta. Tähän sisältyvät myös palvelut, joita asukas tarvitsee terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Asunnon ja päivittäisistä arjen asioista suoriutumiseen tarvittavien palveluiden lisäksi kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat kuuntelemista, keskustelua, ohjaamista ja neuvomista sekä ymmärtämistä ja kontrollia elämänhallintaa tukemaan. Käytännön asioista selviytyminen on joskus helpompaa kuin mielekkään sisällön löytäminen arkeen. Palveluasumisen täytyisi kattaa kaikki se, mitä ihminen tarvitsee selviytyäkseen arjen kaikista toiminnoista ja tyydyttääkseen sosiaaliset tarpeensa niin, että voidaan puhua hyvästä ja laadukkaasta elämästä. (Manninen 2008,10.)

Suomen vammaispoliittisen ohjelman (2010, 163–167) mukaan julkisella vallalla on vammaispolitiikassa vetäjän rooli, koska monet suunnitelmat, toimenpiteet ja toiminnot ovat kiinteässä yhteydessä julkisen talouden rahoitukseen ja sen riittävyyteen. Hynynen ja Huhta (2011, 9) kuvaavat julkisten palveluhankintojen osalta vastuita ja tehtäviä seuraavasti: Kuntien vastuulla on peruspalvelujen järjestäminen, niiden seuranta ja arviointi sekä sen turvaaminen, että henkilöt saavat määrällisesti ja laadullisesti tarvitsemansa palvelut. Palvelun tuottaja puolestaan hankkii tarvittavat tuotannontekijät, esimerkiksi työvoiman ja toimitilat sekä vastaa tuotannontekijöiden kunnossapidosta ja kehittämisestä sekä laatii palveluistaan tarjouksia ja solmii sopimuksia.

Kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettut asumispalvelut järjestetään sosiaalihoitolain, vammaispalvelulain tai kehitysvammalain perusteella. Kehitysvammaisten asumista kuvataan yleensä käsitteillä tuettu, ohjattu ja autettu asuminen. Näillä määrittelyillä ei ole lainsäädännöllistä taustaa, vaan ne ovat syntyneet käytännön tarpeista. Tämä jaottelu on ollut käytössä 1980-luvulta lähtien. Tuetun, ohjatun ja autetun asumisen käsitteissä asuminen jaetaan kolmeen kategoriaan asiakkaan arjen selviytymisen sekä tuen, avun ja hoivan tarpeen perusteella. (ARA 2013, 5.) Tuetulla asumisella tarkoitetaan varsin itsenäistä asumista vuokrat- tai omistusasunnossa. Tällöin asukas saa tarpeidensa mukaan tukea arjesta selviytymiseen ja asioiden hoitamiseen, ja hänellä on mahdollisuus tavata tukihenkilö-ään vähintään muutaman tunnin viikossa. Ohjatussa asumisessa palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat lähes jatkuvaa apua. Ohjattua asumista toteutetaan ryhmäkodeissa, joissa henkilökunta on paikalla vain osan vuorokaudesta. Autettu asuminen on verrattavissa vanhuksille tarkoitettuun tehostettuun palveluasumiseen ja se sisältää ympärivuorokautisen tuen, avun ja hoivan asukkaille. Autettua asumista toteutetaan kehitysvammaisille tarkoitetuissa ryhmäkodeissa, joissa henkilökunta on kaikkina vuorokaudenaikoina. (Ympäristöministeriö 2011,10.)

Kuntien ja kuntayhtymien tuottamien palvelujen rinnalla käytetään yksityisiä ja kolmannen sektorin tuottamia palveluita. Yksityisiksi sosiaalipalveluiksi luetaan sellaiset yksityisen henkilön tai yhteisön tuottamat palvelut, joita palveluntuottaja

antaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan yleiskäsitettä, jolla viitataan julkisen sektorin ja yksityisen sektorin välisellä alueella vaikuttaviin, usein järjestö-, yhdistys- tai säätiöpohjaisiin toimijoihin. Vuonna 2009 autetun asumisen piirissä oli 5554 kehitysvammaista henkilöä. Heistä 46 % eli 2558 henkilöä asui yksityisen palveluntuottajan ylläpitämissä yksiköissä. (Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2010, 231; Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2011, 6.) Kehitysvammaisten laitos- ja asumispalveluissa palvelurakenteen muutos laitoshoidosta autettuun asumiseen on jatkunut koko 2000-luvun ajan. Asiakasmäärät ovat lisääntyneet kehitysvammaisten asumispalveluissa, joissa oli noin 9500 asiakasta vuonna 2011. (Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2012; Kersalo 2010, 40–42; Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2011.)

3.4 Camphill-yhteisöt ja yhteisöllisyys palveluasumisessa

Ensimmäinen Camphill-yhteisö perustettiin vuonna 1940 Skotlantiin, Aberdeeniin itävaltalaisen lastenlääkärin ja hoitopedagogin Karl Königin toimesta. Kehitysvammaisille lapsille tarkoitettu toiminta aloitettiin Camphill-nimisessä talossa ja päämääränä oli antaa koti, koulutusta ja hoitoa erityislapsille. Lasten kasvetta aikuisiksi syntyi tarve perustaa erityistä huolenpitoa tarvitseville aikuisille yhteisöjä, kyliä, joissa koulun ja opetuksen sijaan työstä muodostuisi arkielämän päätekijä. Ensimmäiset aikuisille tarkoitetut kyläyhteisöt perustettiin 1960-luvulla, ja toiminnan päämääränä oli antaa sija ihmisarvolle, kohdata ihmiset tasa-arvoisina ja tarjota erityistä huolenpitoa tarvitseville aikuisille koti ja mahdollisuus tehdä mielekästä työtä. Camphill-toimipaikkoja on tällä hetkellä yli 80 neljällä eri mantereella. (Tapolan kyläyhteisö 2015.)

Yhteisöllisyyttä käytetään yleensä yleiskäsitteenä kuvaamaan ihmisten välistä yhteistyötä ja erilaisia yhteistyömuotoja. Yhteisöllisyyteen liitetään sosiaalisia odotuksia, julkisessa puheessa yhteisöllisyyden puute mielletään usein syyksi ihmisten pahoinvointiin, ja yhteisöllisyyttä tarjotaan ratkaisuksi yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Yksilön hyvinvointia edistävät terveellinen ja innostava, yksilön edellytyksiä vastaava, oppimiskokemuksia ja aikaansaamisen tunnetta lisäävä työ. Työn ja vapaa-ajan tasapaino, mielekkäät vapaa-ajan harrastukset, terveelliset

elämäntavat ja läheiset ihmissuhteet lisäävät osaltaan hyvinvointia yksilötasolla. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 8–11.) Lähteenoksan (2008, 41–45) mukaan yhteisöllisyys näkyy arjen ja arkisten tehtävien jakamisessa, ja yhteisöllisyyden kokemus syntyy sekä toisen auttamisesta että avun saamisesta silloin, kun sitä itse tarvitsee.

Yhteisöissä niiden arvomaailma muodostaa merkityksellisen kokonaisuuden, jonka avulla yksilöiden toiminta on selitettävissä ja ymmärrettävissä. Yhteisöjen toimintaa ohjaavat arvot erotellaan sisäisiin ja ulkoisiin. Kaikilla yhteisöillä on oma tapansa hahmottaa maailmaa, ja yhteisön sisäiset arvot luovat perustan yksilöiden identiteetille. (Hautamäki, Lehtonen, Sihvola, Tuomi, Vaaranen & Veijola 2005, 141–143.) Arvot ovat yleisesti hyväksytyjä periaatteita, joiden mukaan toimittaessa rakentuu yhteisön selkäranka. Yhteisössä sen jäsenet nähdään voimavaroina, ja jäsenten välinen vuorovaikutus luo pohjan yhteisön kehittämiseksi. (Paasivaara & Nikkilä 2008, 14–15.) Camphill-yhteisöt ovat muodostuneet yhteisen päämäärän ja jaettujen arvojen ympärille. Näissä yhteisöissä jokainen yksilö voi toimia ja tehdä työtä kykyjensä mukaan, yksilöllinen ja sosiaalinen kehitys kulkevat käsi kädessä. Yhteisöt ovat avoimia, sidoksissa yhteiskuntaan, ja niiden vaikutus on nähtävissä myös yhteisön rajojen ulkopuolella. (Plant 2008, 11, 116.)

Camphill-yhteisö samoin kuin mikä tahansa muu yhteisö määrittyy pohjimmiltaan aina siihen liittyvien ihmisten kautta, ja yhteisöä voidaanakin luonnehtia ihmisistä koostuvaksi toiminnalliseksi kokonaisuudeksi, jossa painopiste on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Yhteisöllisyyden keskiössä ovat aina ihmiset, niin työntekijät kuin asiakkaat. Hyvä asumisyhteisö on sellainen, joka kykenee tukemaan yksilön itsetuntoa ja selviytymistä. Yhteisössä jokaisella on oltava tärkeä rooli ihmisenä, omana itsenään, ja jokaisella on oikeus hyvään kohteluun. Yhteisöllisyyteen liittyy vastuun tunne yhteisön jäsenen kesken. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 44–45.)

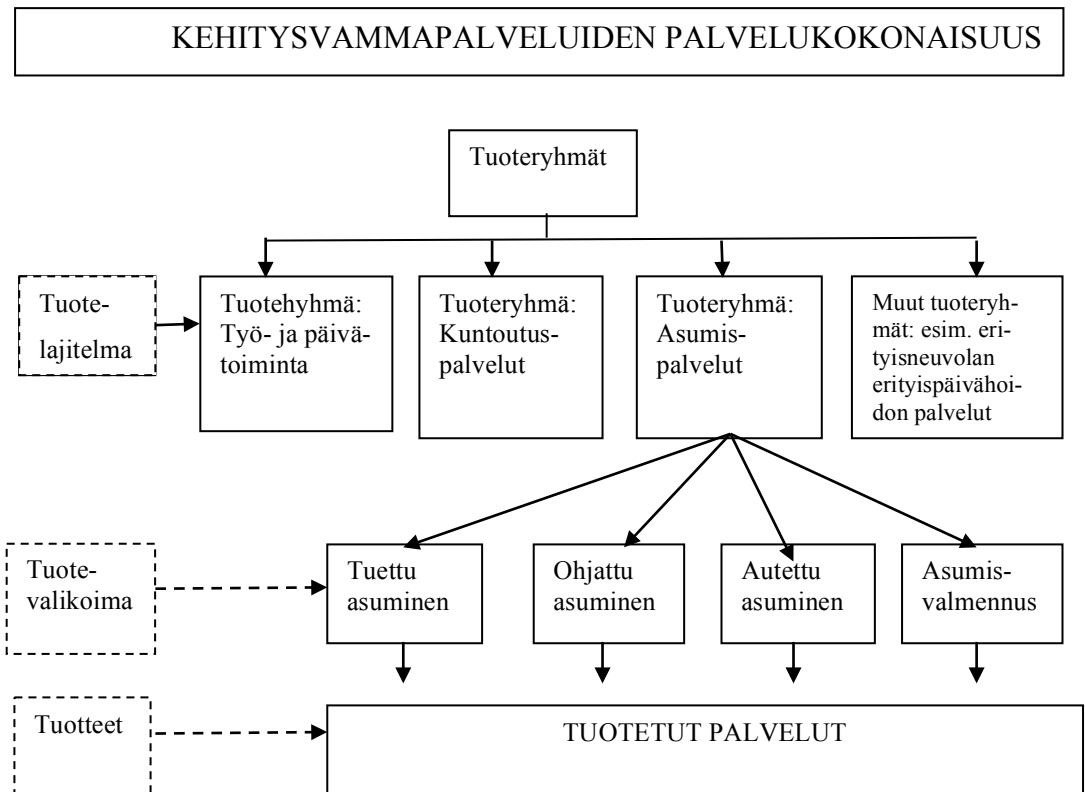
4 PALVELUIDEN KUVAAMINEN

4.1 Palvelujen tuotteistaminen

Tuotteistamisella tarkoitetaan kaikkia sellaisia toimenpiteitä, joiden avulla täsmennetään tuotettujen palveluiden sisältöä ja laatua. Tuotettavalle palvelulle asetetaan tavoitteet, kuvataan palvelun sisältö ja arvioidaan palvelun toteuttamiseen tarvittavat resurssit. Tuotteistamisen avulla voidaan organisaatiossa tehtävä päivittäinen työ muuttaa tuotteeksi, jolla on nimi, sisältö, käyttötarkoitus ja asiakas. (Hanninen & Rekonen 2010, 6.) Tuotteistamiseen liittyvistä toimista puhutaan myös palvelujen konseptointina tai systematisointina. Tuotteistamisella voidaan tarkoittaa myös palvelun standardoimista tuotteen kaltaiseksi, vakioiduksi hyödykkeeksi. Se voi kohdistua sekä organisaation sisäisiin että asiakkaalle näkyviin prosesseihin. Tuotteistamisen tavoitteena on uudistaa ja kehittää palveluliiketoimintaa niin, että laadun ja tuottavuuden parantumisen kautta asiakkaan saama hyöty lisääntyy. Tuotteistamista voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 1.)

Braxin (2007, 9–14) mukaan tuotteistaminen voidaan nähdä yhdistelmänä palveluiden määrittelyä ja prosessien systematisointia, ja työvälineinä käytetään yleensä järjestelmällisiä menetelmiä. Käytännössä tuotteistaminen on palvelutuotannon jaottelua, yhdistelyä ja ryhmittelyä asiakkaiden kannalta järkeviksi kokonaisuuksiksi. Organisaation tuottamat palvelut voidaan jakaa kahteen ryhmään, ydin- ja tukipalveluihin. Ydinpalvelu on toimintayksikön keskeisin tuote. Toimintayksikkö työskentelee näiden ydinpalvelujen tuottamiseksi asiakkaille. Ydinpalvelu on aina kohdistettu tietylle asiakkaalle, ja asiakas on ydinpalvelun loppukäyttäjä. (Valkama 2010, 19–22)

Kehitysvammaisten asumispalveluihin liittyy useita sellaisia erityispiirteitä, jotka tekevät niiden tuotteistamisesta erityisen haasteellista. Palvelun lopullinen sisältö voi todellisuudessa vaihdella päivittäin esimerkiksi asukkaan avuntarpeen ja tilanteen mukaan. Asumispalvelutuotteiden tulee olla asiakaskohtaisia, räätälöityjä erikoispaketteja. Tuotteen lopulliseen sisältöön vaikuttavat asiakkaan avun ja tuen tarve, toiveet sekä hänen läheistensä ja asiantuntijoiden näkemykset laadukkaasta tuotteesta. (Renko 2006, 22.)



KUVIO 4. Kehitysvammaisten palvelukokonaisuuden rakenteet tuotteistamisen viitekehyksessä (Renko 2006, 22.)

Kuviossa 4 esitellään kehitysvammaisten palvelukokonaisuutta tuotteistamisen viitekehyksessä. Asumispalveluiden tuotevalikoimaan kuuluvat tuettu, ohjattu ja autettu asuminen sekä asumisvalmennus. Tuettu, ohjattu ja autettu asuminen on käsitteinä avattu luvussa 3.3. Nämä käsitteet on otettu käyttöön 1980-luvulla, niiden määrittelyt ovat syntyneet käytännön tarpeista, eikä niillä ole lainsäädännöllistä taustaa. Käsitteissä asuminen on jaettu kolmeen kategoriaan asukkaan tuen, avun ja hoivan tarpeen perusteella. Tuettu asuminen tarkoittaa melko itsenäistä asumista esimerkiksi vuokra-asunnossa, jossa asukas saa apua tarpeen mukaan arkipäivän asioiden hoitamiseen. Ohjattu asuminen on suunnattu jonkin verran jatkuvaa apua tarvitseville henkilöille. Ohjatussa asumisessa henkilökunta on paikalla vain osan päivää, ja sitä voidaan verrata vanhusten palveluasumiseen. Autettu asuminen on verrattavissa tehostettuun palveluasumiseen vanhusten huollossa ja sisältää ympärivuorokautisen hoidon ja avun. (ARA 2011, 5–7.) Tapolan kyläyhteisön tuottamat asumispalvelut sijoittuvat pääosin ohjatun ja autetun asumisen tuotevalikoimaan.

Asiakkaan kokonaisvaltaiset (psyyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset) tarpeet vaikuttavat keskeisesti palvelujen järjestämiseen asumispalvelualalla. Yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajan näkökulmasta asiakasta voidaan ajatella palvelujen maksajana, loppukäyttäjänä tai palvelun järjestäjänä. Tällöin palvelunostajakunta nähdään asiakkaana, kunnan sosiaalitoimi palvelun järjestäjänä ja asukas loppukäyttäjänä. (Sarakorpi 2008, 8.)

Palvelukuvaus antaa palvelun rahoittajille, yhteistyökumppaneille tai kuntalaisille tietoa siitä, mihin palvelulla pyritään, mitä palvelun aikana tapahtuu, mitä käyttäjä voi itse palvelulta odottaa saavansa tai mitä vastiketta rahoittajalla on oikeus odottaa. Palveluille voidaan määrittää myös laatutaso tai -tavoitteet. Palvelun ominaisuuksia määriteltäessä lähtökohtana ovat asiakkaiden palvelutarpeet sekä muut, esimerkiksi lainsäädännön taholta tulevat vaatimukset. (Järvenpää 2013, 27–28, 32.) Tuotteistamisen ja palveluiden määrittelemisen tavoitteena on tuottaa realistiset kuvaukset ja nimikkeet palveluille. Tuotteistus on myös vuorovaikutusprosessi, jossa kehittäjä (myyjä) saa ne kriteerit, joiden avulla hän voi tämentää tuotteensa vastaamaan käyttäjän (asiakkaan) tarpeita esim. vanhustyössä toimintakykyä, avuntarvetta ja aikajaksoa varten. (Karinharju, 2004, 8.)

Tuotteistus on jatkuva prosessi, joka ajan kanssa toteutettuna muodostuu samalla työn kehittämisprosessiksi. Tuotteistamisprosessi etenee vaiheittain, vaikkakaan sen eri vaiheet eivät välttämättä seuraa toisiaan suoraviivaisesti. Tuotteistusprosessiin kuuluvan tuotekehityksen lähtökohtana ovat asiakastarpeet ja -odotukset. Tuotteistus onkin palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä, jossa asiakkaille tarjottavien palvelujen tarkoitus, sisältö, laajuus, laatu, kustannukset, hinta tai muut ominaisuudet määritellään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Tuotteistus on siis sekä keino kaupallistaa palveluja että palvelujen kehittämisprosessi. Onnistunut tuotteistus lisää luotettavuutta, yhteistyömahdollisuuksia sekä hyvää imagoa. Laatuajattelu liittyy yhteen asiakkaat, tuotteet ja prosessit. (Välikangas 2007, 18; Karinharju 2004, 10.)

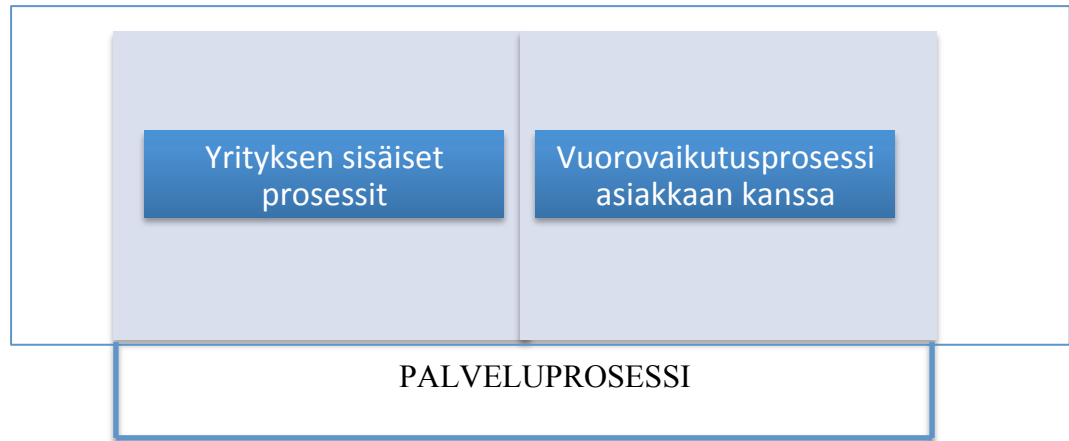
Palveluiden prosessien kuvaamisen ja toimintojen määrittelyn jälkeen mahdollistuu palveluiden hintojen tarkka määrittäminen. Tuotteistamisprosessissa luodaan kehitysvammaisen henkilön avun ja tuen tarpeen yksilöllisen arvioimisen mallia, joka palvelee muun muassa tarvittavan avun, tuen ja muun resursoinnin määritte-

lyä eri toiminnoissa. Tämä mahdollistaa yksilöllisten asiakkaiden tarvitsemien palvelupakettien kokoamisen ja asiakaskohtaisen hinnoittelun. (Karinharju 2004.) Asumispalveluissa henkilökunnan tekemä työ voi kohdistua joko kaikkiin asiakkaisiin, osaan asiakkaista tai vain yhteen asiakkaaseen. Vaihtelua voi olla samankin tehtävän osalta, joskus käydään asioilla yhden asiakkaan kanssa, toisinaan useamman. Tämä on otettava huomioon silloin, kun kustannuksia kohdistetaan asiakaskohtaisesti. Todellisten asiakaskohtaisten kustannusten laskeminen on vaikeaa. (Renko 2006, 23.)

Valkama (2010, 68–69) toteaa pro gradu -tutkielmassaan, että mielekkäin tuotteistamismalli on tapauskohtaisesti riippuvainen monista organisaatiolle strategisesti tärkeistä tekijöistä. Tuotteistamistoimintaa ohjaavat usein ulkoiset tekijät, joista tärkeimpiä ovat toiminnan poliittinen ohjaus ja tilaajan, eli tässä työssä palvelunostajakuntien vaatimukset. Luonnollisena ulkoisena tuotteistamistoiminnan vaikuttimena tuotteistamistoimintaa ohjaavat asukkaiden tarpeet.

4.2 Prosessiajattelu palveluiden kuvaamisessa

Prosessi on sana, jota käytetään monissa eri merkityksissä. Prosessi voidaan ymmärtää ei-lineaariseksi, yhteenliitetyistä palasista koostuvaksi, jatkuvasti muuntuvaaksi ja ajassa kulkevaksi jatkumoksi, joka viittaa siihen, miten asioita tehdään. Prosessi on yleensä alkanut ennen kehittämistoimintaa ja jatkuu sen päättymisen jälkeen. (Seppänen-Järvelä 2004, 21.) Prosessit jaetaan ydin- ja tukiprosesseihin. Ydinprosessit toteuttavat organisaation perustehtävää ja strategiaa, ja niillä on välitön yhteys asiakkaaseen. Tukiprosessit luovat toimintaedellytyksiä ydinprosesseille, ovat organisaation sisäisiä prosesseja ja liittyvät usein esimerkiksi henkilöstöön ja resurssien hallintaan. Prosessit voivat jakaantua osa- ja alaprosesseihin. Avainprosessiksi nimitetään organisaation menestymisen kannalta kriittistä prosessia. Palveluprosessilla tarkoitetaan sekä yrityksen sisällä että asiakasrajapinnassa tapahtuvia palvelun tuottamiseen liittyviä toimintoja. (Pesonen 2007, 144.) Osa prosessista on asiakkaalle näkyviä ja osa ei. Palveluprosessi kokonaisuudessaan havainnollistetaan kuviossa 5, josta selviää, että osa prosessista on asiakkaalle näkyvää toimintaa ja osa tapahtuu organisaation sisällä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 15.)



KUVIO 5. Palveluprosessi kokonaisuutena mukaillen Jaakkola ym. 2009

Prosessimaisella toimintatavalla uskotaan voitavan parantaa tehokkuutta, taloudellisuutta ja vaikuttavuutta organisaatioissa. Ajatellaan, että organisaatiossa työskentelevät hahmottavat paremmin toiminnan kokonaisuutta ja näkevät oman roolinsa selkeämmin osana kokonaisuutta, kokevat itse olevansa vastuussa omista tehtävistään prosessin sisäisinä asiakkaina. Prosessilähtöisessä ajattelussa korostuu asiakaslähtöisyys, taustalla vaikuttaa peruskysymys lisäarvon tuottamisesta asiakkaalle. Prosessilähtöisen ajattelutavan tarkoituksena on mahdollistaa asiakaslähtöisempi toiminta, ja se lähtee aina asiakkaan tarpeista. (Kenni & Asikainen 2011, 11.) Moision (2005, 17) mukaan hyvä prosessi toteuttaa organisaation strategiaa ja tavoitteita, on yksinkertainen ja selkeä sekä varmistaa laadun. Hyvä prosessi minimoi turhia työvaiheita ja sitoo yhteen työvaiheet tietojen hallinnan kanssa. Hyvälle prosessille on asetettu tavoitteita ja toimintoja mitataan. Vastuut prosessin sisällä on määritelty.

Organisaation tuottamat prosessit on tunnistettava ennen kuin niitä voidaan kuvata tai määritellä tarkemmin. Prosessien tunnistamisella tarkoitetaan prosessien rajaamista muista prosesseista. Tunnistaminen koostuu keskeisimpien tavoitteiden, asiakkaiden, toimintojen ja suoritusten määrittämisestä eli siitä, mihin prosessilla pyritään, mistä se alkaa ja mihin päättyy. Prosessien tunnistaminen edellyttää organisaatiolta yksimielisyyttä toiminnan tavoitteista ja päämääristä. Prosessien tunnistaminen on toiminnan käsitteellistä jäsentämistä, jonka avulla löydetään toistuvat työn kulut. Prosesseja voidaan tunnistaa eri lähtökohdista, esimerkiksi tarkastelemalla tämänhetkistä toimintaa, sidosryhmien odotuksia tai päämäärä- ja

tavoitelähtöisesti. Tunnistetuista prosesseista laaditaan prosessikartta. (Kenni & Asikainen 2011, 11–15.)

Kennin ja Asikaisen (2011, 11–15) mukaan prosessien tunnistamisella tarkoitetaan prosessien rajaamista muista prosesseista. Prosessien tunnistaminen edellyttää organisaatiolta yksimielisyyttä toiminnan tavoitteista ja päämääristä. Prosessin tunnistaminen on toiminnan jäsentämistä käsitteellisellä tasolla, ja sen avulla on mahdollista havaita toistuvat työn kulut. Prosessien tunnistamisen lähtökohtana voivat olla esimerkiksi nykyisen toiminnan tarkastelu tai sidosryhmien odotukset. Organisaatiomme käytössä olevan Teitä Laatuun -laatujohtajajärjestelmän mukaan toiminta-ajatuksen kautta työyhteisö määrittää kehitykselleen intentionaalisen suunnan, joka muodostaa palveluvarustuksessa kaikkien tehtävämäärittelyjen ja toimintojen keskipisteen. (Sylvia-koti yhdistys 2009.)

Prosesseja määriteltäessä ensin hahmotetaan minkä tasoinen kuvaus laaditaan: toiminnasta informoimiseen riittää prosessikartta, kun taas toiminnan kehittämisessä tarvitaan prosessien kuvaamista. Palveluprosessi muodostuu modulaarisista komponenteista, perustuotteesta (ydinpalvelu) ja sen lisäosista (tukipalvelut), ja tuloksena on asiakkaan tarpeita ja toimintakykyä vastaava yksilöllinen palvelupaketti. (Valkama 2010, 56.) Kun palveluprosessia määritellään, selvitetään, mitä palvelun toteuttamiseksi täytyy tehdä. Tällöin palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden roolit ja vastualueet on määriteltävä. Palveluprosessiin osallistuvia henkilöitä ovat palvelun tuottajat, eli henkilöstö, palvelun vastaanottaja, eli asiakas ja palvelun tilaaja, eli palvelunostajakunta. (Kinnunen 2004, 35–37.)

5 PALVELUIDEN LAATU JA KEHITTÄMINEN

5.1 Palveluiden laatu ja Teitä Laatuun -laatujärjestelmä

Palveluiden laatu on usein aineeton prosessi, jossa tuotantoa ja kulutusta ei voi täysin erottaa ja jonka lopputulos on myös aineeton ja vaikeasti määriteltävissä. Palvelun laatu on monimutkainen käsite: Yleisen näkemyksen mukaan laatu on hyvää, kun se vastaa asiakkaan odotuksia. Koettu laatu tuo asiakkaalle arvoa ja saa aikaan asiakastyytyväisyyttä. Palvelun laatua voi tarkastella erottamalla lopputulos ja palveluprosessin laatu toisistaan. Lopputuloksen laatu viittaa siihen, mitä asiakas palveluprosessin aikana saa. Palveluprosessin laatu puolestaan viittaa asiakkaan ja yrityksen vuorovaikutuksen onnistumiseen. (Jaakkola ym. 2009, 34.)

Laadun käsitteellä yleisellä tasolla ei ole olemassa selkeää yleisesti hyväksyttyä sisältöä. Laadun sisältö vaihtelee tarkasteltavien tuotteiden, tuotantoprosessien, palvelujen tai toimintaprosessien mukaan. Palvelujen laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää palvelun käyttäjän tarpeet ja ostajan vaatimukset. (Minkkinen 2009, 13). Sosiaali- ja terveysalalla laatu tarkoittaa yhä useammin organisaation laaja-alaista kehittämistä. Asiakkaan toimintakykyyn nähden oikea hoitopaikka ja oikein mitoitettut palvelut merkitsevät laatua hoivatyössä. (Lahtinen 2007, 53.)

Palvelun kokonaislaatu muodostuu kahdesta tekijästä, teknisestä laadusta, eli siitä, millaisen palvelutuotteen saamme, ja toiminnallisesta laadusta, eli siitä, millainen palveluprosessin laatu on ja miten se on tuotettu. Palvelun laadun määrittää viime kädessä aina asiakas oman kokemuksensa perusteella. Toiminnan kokemuksen lisäksi asiakkaan arviointiin vaikuttavat hänen omat mielikuvansa ja tunteensa. Palveluprosessin laadussa tarkastellaan fyysisen ympäristön lisäksi myös toiminnallista ympäristöä erilaisine asiakkaalle näkymättömine ratkaisuneen, tukitoimineen sekä asiakkaille näkyvine fyysisine laitteineen ja resursseineen. Palveluprosessin laatuun vaikuttavat myös organisaation sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö, erilaiset asiakkaat ja prosessissa mukana olevat henkilöt. Tätä prosessia ohjaavat myös organisaation yritys- ja

palvelukulttuuri ja palvelun tuottamiseen käytettävissä olevat resurssit. (Kylmä 2013, 28–29.)

Organisaatiossamme käytössä olevan sveitsiläisen säätiön ”Stiftung Wege zur Qualität” kehittämä Teitä Laatuun -laatujärjestelmä on suunniteltu sopivaksi sellaisille organisaatioille, jotka tuottavat opetusta, erityisopetusta ja hoivapalveluja. Tässä laatujärjestelmässä laatu pohjautuu ihmisten väliseen vuorovaikutusprosessiin ja sen kehittämiseen. Jokaisella työntekijällä täytyy olla mahdollisuus osallistua aktiivisesti oman toimintansa ja työnsä kehittämiseen. Yksi tärkeimmistä periaatteista on, että työntekijä voi käyttää omaa luovuuttaan tehtävänsä toteuttamisessa sen sijaan, että seuraisi valmista ohjeistusta sokeasti. Tämä edellyttää organisaatiolta luovuuden sallimista ja selkeää kuvaa laadukkaasti toteutetusta tehtävästä. (Stiftung Wege zur Qualität 2011.)

Plant (2008, 116) on tutkinut Skotlannissa kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettujen Camphill-asumispalveluyhteisöjen kehitystä. Hänen mukaansa yhteisöt ovat keskellä suurta muutosprosessia, uuden tyyppiset yhteisöt rakennetaan yhteisen päämäärän ympärille, ja ne ovat riippuvaisia jokaisen yhteisössä työskentelevän henkilön toiminnasta ja sitoutumisesta. Tällaisissa yhteisöissä jokainen yksilö voi toimia tehokkaasti ja kehittää kykyjään. Sannamon (2010) mukaan yksilöllinen ja sosiaalinen kehitys tapahtuvat samanaikaisesti. Teitä laatuun -järjestelmän tärkeimpiin perusteisiin kuuluu jokaisen ihmisen yksilöllisyyden hyväksyminen ja kunnioittaminen.

Teitä Laatuun -laatujärjestelmän mukaan tuotettujen palveluiden laatua parannetaan jakamalla ensin toiminta kehittämisalueisiin. Kehittämisalueita ovat muun muassa tehtävänmäärittely, oma vastuu, osaaminen, vapaus, luottamus, suojelu ja taloudellinen korvaus. Kaikkia näitä kehittämisalueita tarkastellaan sekä koko organisaation että yksittäisen työntekijän näkökulmasta. Esimerkiksi tehtävän määrittelyn alueella organisaation tasolla tehtävät ja toiminnan tavoitteet määritellään toiminta-ajatuksessa ja yksittäisen työntekijän kohdalla toimintaan ja tavoitteisiin pohjaavissa tehtäväkuvissa. Laatujärjestelmässä edellytetään, että työntekijät ovat valmiita aktiivisesti olemaan mukana kantamassa omalta osaltaan vastuuta yhdessä laaditun toiminta-ajatuksen päämäärien toteuttamisesta. Organisaat-

tion johto huolehtii yhdessä työntekijöiden kanssa siitä, että jokaisella on työtehtävien edellyttämä osaaminen, pätevyys ja tietämys. Laadua voidaan saada aikaan sillä, että jokaisella työntekijällä on vapaus täyttää tehtävänsä vastuullisesti ja valmius syventyä tehtäviensä edellyttämiin ihmissuhteisiin sekä olla mukana niiden kehittämisessä. Työntekijöiltä edellytetään yhteistyötahtoa ja valmiutta tarkastella toimintaa yhdessä muiden kanssa ja kehittää toimintaa poistamalla laadullisia puutteita. Kun toiminta on laadukasta ja sopimuksenmukaista, palveluntuottaja käyttää vastuullisesti yhteiskunnan luovuttamia varoja. (Sylvia-koti yhdistys ry 2009, 10.)

Teitä Laatuun -järjestelmä edellyttää palveluntuottajan huolehtivan siitä, että kaikki työntekijät tuntevat toiminta-ajatuksen ja osallistuvat sen jatkuvaan työstämiseen ja toteuttamiseen. Palveluiden laatu määräytyy työntekijöiden sitoutumisesta ja valmiudesta olla aktiivisesti mukana kantamassa vastuutaan organisaation päämäärien toteuttamisesta, työtehtävien edellyttämästä osaamisesta ja tietämyksestä. Teitä Laatuun -ohjelman mukaisesti palveluiden laatu määräytyy palveluntuottajan toiminta-ajatuksessaan luonnehtimista ja määrittelemistä tehtävistä ja päämääristä. Valittu toiminta-ajatus osoittaa suunnan tehtävän täyttämiseksi ja samalla muodostaa sitovat puitteet muutoksille ja perustan arvioinnille. (Sylvia-koti yhdistys ry 2009.)

Laatuvaatimukset organisaation tuottamia palveluita kohtaan ja siten myös niiden arviointi riippuvat niistä tehtävistä ja tavoitteista, joihin yritys on itse sitoutunut. Nämä tehtävät ja tavoitteet luonnehditaan sitovasti toiminta-ajatuksessa, jota täytyy peilata ja työstää kaikilla toiminnan tasoilla. Tarkoin määritellyt tehtävät ja niiden ymmärtäminen varmistavat asetettujen tavoitteiden täyttymisen. Työntekijöiden kykyjen ja osaamisen kehittäminen edellyttää työntekijältä ymmärrystä yksittäisen työtehtävän tai jonkin organisaation osa-alueen, esimerkiksi tuotettavan palvelun, suhteesta kokonaistavoitteeseen. (Stiftung Wege zur Qualität 2008, 3.)

5.2 Palveluprosessin laadun arviointi ja kehittäminen

Seppänen-Järvelän mukaan (2004, 21–24) prosessilla voidaan ymmärtää ei-lineaarista, jatkuvasti muuntuvaa ja yhteenliitetyistä palasista koostuvaa ajallisesti kulkevaa jatkumoa. Prosessiarvioinnissa keskitytään siihen, miten asioita tehdään. Prosessiarviointi on luonteeltaan soveltavaa ja käytännönläheistä tiedon keräämistä ja analysointia. Vaikka prosessiarviointi ei aina täytä tieteellisen tutkimuksen kriteereitä, on siinä tiedon uskottavuuden ja luotettavuuden ja käytännön hyödyllisyyden kannalta syytä noudattaa joitakin perussääntöjä. Prosessiarvioinnin pitää olla systemaattista, ja tietoa on kerättävä järjestelmällisesti ja suunnitelmallisesti. Arviointitapahtumat on hyvä kuvata mahdollisimman avoimesti, jotta saatuja päätelmiä ja kehittämisehdotuksia voidaan arvioida. Myös vaihtoehtoisia tulkintamahdollisuuksia ja mahdollisia negatiivisia tuloksia on syytä tarkastella, koska juuri niistä on mahdollista saada toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää tietoa. (Suopajarvi 2013, 10.)

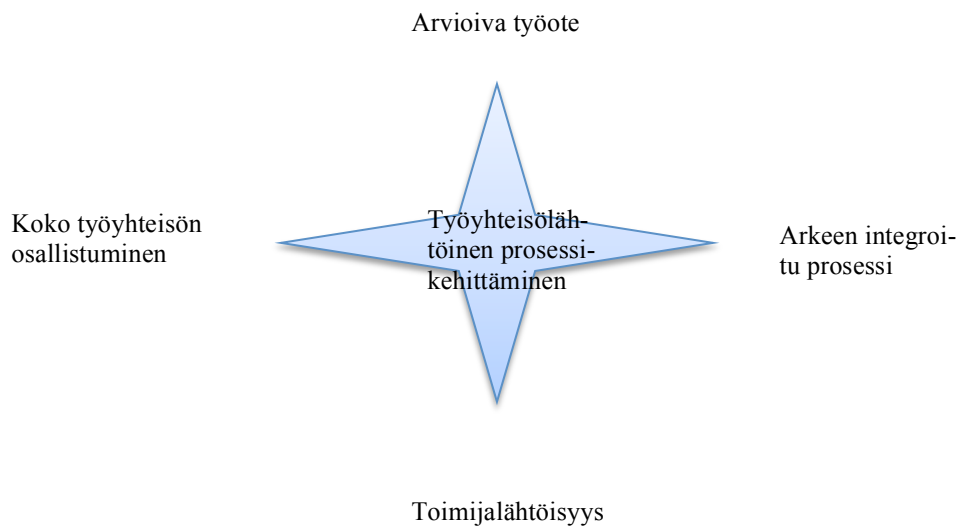
Prosessiarvioinnin lähestymistapoja voidaan luokitella useilla eri tavoilla. Karkea jako on tilivelvollisuus-, tiedon tuottamis- ja kehittämisevaluaatioon. Tilivelvollisuusevaluaatiossa on kysymys prosessin arvioinnista tulosten perusteella tai oikeellisuuden puntaroinnista, jolloin huomio voidaan kiinnittää esimerkiksi resursien oikeaan käyttöön. Arviointitutkimuksen tehtävänä on tuottaa tietoa, kun taas kehittämisevaluaatiolla pyritään edistämään ja kehittämään toimintaa. Prosessiarvioinnin ja kehittämisarvioinnin sisällöt ovat hyvin lähellä toisiaan. Prosessiarviointi toimii palautteena ja toiminnan ohjaamisen välineenä. Prosessiarvioinnilla on yhteyksiä myös tilivelvollisuusevaluaation näkökulmaan – pelkästään lopputuloksia arvioitaessa ei voida tehdä päätelmiä toiminnan ja tulosten keskinäisistä yhteyksistä ja vaikutusketjuista. (Seppänen-Järvelä 2004, 19.) Laadun jatkuvan parantamisen idea on laatutyön tärkeä periaate, jonka mukaan mikään organisaatio ei voi jäädä paikoilleen saavutettuaan tavoitellun laatutason, vaan sen tulee jatkuvasti, koko henkilökunnan voimin kehittää toimintaansa ja saada aikaan parempaa laatua. (Minkkinen 2009, 40.)



KUVIO 6. Demingin ympyrä (The W. Edwards Deming Institute)

Kuviossa 6 esitetty Demingin ympyrä on laadunhallinnassa usein käytetty työkalu. Siinä toiminnan kehittäminen tapahtuu suunnittelun (plan), toteutuksen ja tekemisen (do) sekä arvioinnin ja tutkimuksen (study) kautta parannustoimenpiteisiin, joiden pohjalta laaditaan uusi suunnitelma toiminnan kehittämiseksi (act). Toimintaa voidaan tarkastella jatkuvasti. (The W. Edwards Deming Institute.) Teitä Laatuun -järjestelmässä toiminnan arviointia tehdään jälkitarkastelun kautta Demingin ympyrää soveltaen. (Sylvia-koti yhdistys ry 2009.)

Vatajan (2012, 70) mukaan kehittämisarviointi on organisaation sisäistä arviointia, joka tarjoaa tukea organisaatioiden ja niiden työyhteisöjen muutostyöhön, työmenetelmien ja palveluprosessien kehittämiseen. Prosessimaisen, jatkuvan kehittämisen taustalla vaikuttaa näkemys siitä, että pystyäkseen vastaamaan alati muuttuvan toimintaympäristönsä haasteisiin organisaation on jatkuvasti kehitettävä toimintaansa. Oman toiminnan arviointi on yksi keino edistää organisaation kehittämistä ja sen kautta sopeutumista toimintaympäristön muutoksiin. Vataja kuvaa väitöskirjassaan työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen piirteitä seuraavasti:



KUVIO 7. Työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen piirteet (Vataja 2012, 70)

Kuviosta 7 kuvataan työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen piirteitä esittämällä kysymyksiä siitä, kuka kehittää, kenelle ja kenen kanssa sekä miten, mitä ja miksi kehitetään tietyllä tavalla ja tiettyyn suuntaan. Arvioiva työote, koko työyhteisön osallistuminen kehittämiseen, toimijälähtöisyys, arjen työhön integroitu kehittämisprosessi sekä tiivis yhteys perustehtävään ovat kaikki työyhteisölähtöisen kehittämisprosessin keskeisiä piirteitä. (Vataja 2012, 69.)

Prosessiorientoituneessa kehittämistyössä korostuu kehittämisen reflektiivisyys. Uutta, kehittämistä koskevaa tietoa syntyy koko ajan toiminnan ollessa käynnissä. Kehittämistyössä otetaan huomioon myös toimintaympäristössä ja itse toiminnassa tapahtuvat muutokset. Toiminnan ohjaus perustuu toimijoiden jatkuvaan uuden oppimiseen, ja saatu tieto ja kokemukset ohjaavat toiminnan kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 50.) Teitä laatuun -laatujärjestelmän mukaan kehittämisen lähtökohdaksi otetaan palvelusuoritteet, jotka tapahtuvat palveluprosessin kehityskulussa. Tähän sisältyy jatkuva itsearvioimisprosessi sekä yksittäisen työntekijän että koko työyhteisön kohdalla. Työn tuloksia ja vaikutuksia kuvataan systemaattisesti ja niitä peilataan suhteessa organisaation omiin tavoitteisiin sekä asiakkailta, heidän omaisiltaan ja muilta yhteistyökumppaneilta saatuun palautteeseen. (Stiftung Wege zur Qualität 2008, 3– 6.)

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Toimintatutkimus osana tutkimuksellista kehittämishanketta

Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jolla pyritään yhdessä ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan aikaan muutoksia. Se soveltuu usein hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, koska toimintatutkimuksella usein haetaan ratkaisuja käytännön ongelmiin. (Ojasalo ym. 2009, 58.) Tutkimukselliseen kehittämishankkeeseen liittyvä toimintatutkimus on todellisuuden muuttamiseen suuntautuvaa toimintaa, jonka tavoitteena voi olla yksittäisten ihmisten, yhteisöjen ja koko ekosysteemin kukoistamisen varmistaminen. Kysymys on aina osallistuvasta, demokraattisesta prosessista tilanteissa, joissa ollaan kiinnostuneita käytännöllisen tiedon tuottamisesta hyödyllisiin tarkoituksiin ja erityisesti tutkittavien ihmisten tilanteen parantamiseksi. Tutkimuksellisia kehittämishankkeita tehdään käytännössä monista eri eettisistä ja teoreettisista lähtökohdista. (Suoranta & Ryynänen 2014, 196.)

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähtökohdaksi nousee usein käytännön työelämän kehittämistarve, jostain syystä ongelmalliseksi koettu tilanne. Mikään organisaatio ei elä irrallaan ympäristöstään, vaan sen on mukauduttava toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Nämä toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset voivat saada organisaatioissa aikaan kehittämistarpeita. Joissain tapauksissa on mahdollista ja kenties tarpeellistakin pyrkiä proaktiivisesti vaikuttamaan ympäristössä tapahtuvien muutoksien suuntaan. Kehittämishankkeen yhteydessä tehtävä toimintatutkimus voidaan määritellä joko koulutus- tai hankepainotteiseksi. Koulutuspainotteisessa toimintatutkimuksessa on tavallisesti kyse työelämän kehittamisestä, kun taas hankepainotteisessa toimintatutkimuksessa pyritään kehittämään toiminnan tuotosta. Nämä molemmat näkökannat voivat esiintyä samassa tutkimuksessa. Toimintatutkimuksen voidaan ajatella olevan teorian tuomista käytäntöön silloin, kun yritetään vastata kysymykseen siitä, miten nykyistä toimintaa parannetaan ja kehitetään. (Linturi 2003.)

Toikon ja Rantasen (2009, 115) mukaan kehittämishankkeen toimintatutkimuksellisessa näkökulmassa korostetaan hankkeen spiraalimaista etenemistä. Tutkimuksellista tietoa käytetään kehittämisen uudelleen suuntaamisessa, toiminnan tavoit-

teita ja toimintamuotoja täsmennetään havaintojen ja reflektoinnin avulla. Toimintatutkimus on yksi laadullisen tutkimuksen haastavimpia asetelmia. Siinä tutkija aktiivisen kohdeorganisaation toimintaan osallistumisen lisäksi tuottaa samanaikaisesti kontribuutiota sekä tieteele että kohdeorganisaatiolle ja sen toiminnalle.

Toimintatutkimus sopii hyvin tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähestymistavaksi sellaisissa tilanteissa, joissa pyritään toiminnan avulla muuttamaan jotakin ja samanaikaisesti lisäämään tätä muutoista koskevaa tietoa ja ymmärrystä. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on uusien taitojen tai uuden lähestymistavan kehittäminen johonkin tiettyyn asiaan sekä ratkaisujen etsiminen käytännön toiminnan ongelmiin. (Anttila 2007b, 135, 137.) Anttila (2007a) kuvaa toimintatutkimusta osallistavaksi ja yhteistoiminnalliseksi prosessiksi, jossa kaikki yhteisön jäsenet ovat aktiivisia osallistujia ja vaikuttajia sekä toiminnan tutkimisessa että muutoksessa. Toimintatutkimusta tekevät auttavat kirjaimellisesti muuntamaan tutkimuksen tulokset käytännöksi tai toiminnaksi. Tutkimuksen kohteista tulee yhteistyökumppaneita, jotka ovat osallisia tutkimusprosessissa. (Denzin & Lincoln 2005, 34). Kehittämisprosessi on aina sosiaalinen prosessi, joka edellyttää aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistuminen perustuu vuoropuheluun, jonka avulla eri osapuolet voivat tarkastella kehittämisen perusteita, toimintatapoja ja tavoitteita. (Toikko & Rantanen 2009, 89).

Toimintatutkimuksen keskeisenä menetelmänä käytetään usein yhteisesti hyväksyttyihin näkemyksiin pohjautuvaa keskustelua, diskurssia. Tyypillistä on, että toimintatutkimus etenee spiraalimaisesti suunnittelu – toiminta – havainnointi – reflektointi -kierroksina. Syklin yksi kierros on perusta seuraavalle, ja tarkoituksena on jatkuvasti reflektoiden tarkastella aikaisemman syklin havaintoja. Kehittämishankkeessa hankkeen vetäjän tehtävänä on pitää yllä jatkuvaa kriittistä diskurssia dokumentoimalla kehittämistyöhön osallistuvan ryhmän keskustelua, siinä asetettuja tavoitteita ja näkemyksiä ja tuoda ne uudelleen ryhmän käsiteltäväksi. (Linturi 2003.)

6.2 Prosessien kuvaaminen kehittämishankkeessa

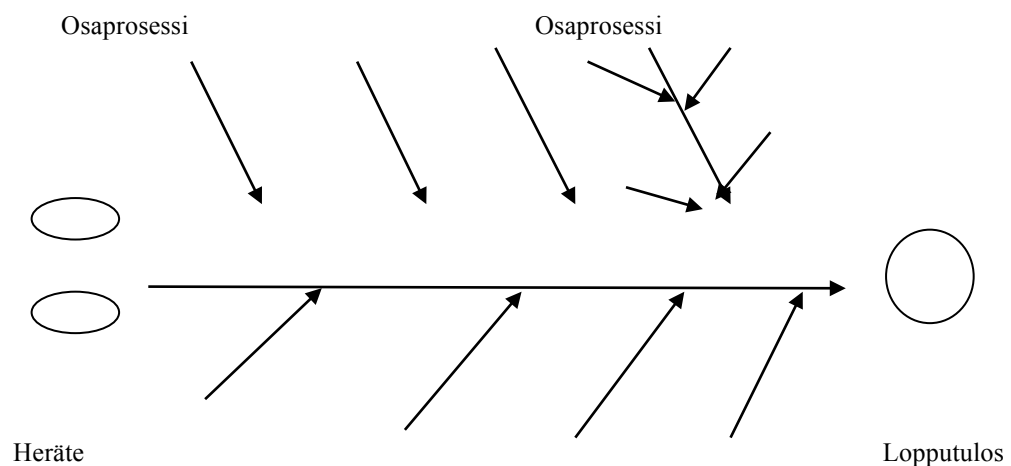
JUHTA (2012, 2–5) julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suosituksen mukaan prosessien kuvaamisen lähtökohtana on, että organisaation johto tunnistaa prosessit ja määrittelee niille omistajat. Prosessin omistajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on prosessin toiminnasta, tuloksesta ja kehittämisestä vastuussa oleva toimija. Prosessin omistaja määrittelee prosessin alkamis- ja päättymisajan kohdat ja vastaa prosessin kehittämisestä, parantamisesta ja ylläpidosta. Prosessin tunnistamisen jälkeen valitaan ja rajataan kuvattava prosessi sekä selvitetään, miksi prosessi kuvataan. Tämä käyttötarkoitus määrittää prosessikuvauksen tason. Tämän jälkeen valitaan kuvaustavat ja -välineet peruseräpäätteenä se, että mitä tarkemmalla tasolla prosessi kuvataan, sen muodollisemmiksi kuvaukset muuttuvat.

Prosessien kuvaukset koostuvat yleensä prosessin perustiedoista, sanallisesta kuvauksesta ja kaaviosta, jotka kaikki täydentävät toisiaan. Kuvaaminen aloitetaan laatimalla prosessin perustiedot perustietolomakkeelle. Kuvauksesta on käytävä ilmi prosessin kannalta kriittiset asiat. Prosessin kuvaamisessa tukena toimii toimintotaulukko, jossa esitetään sanallisesti ja yksityiskohtaisesti prosessin vaiheet, toiminnot, tehtävät, toimijat sekä lähtö- ja tulostila. Toimintotaulukko täytetään samalla, kun laaditaan prosessin graafinen kuvaus. Kun tuotettavan palvelun toteutusvaiheet kuvataan mahdollisimman tarkasti, pystytään helpommin hahmotamaan, ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen, missä vaiheessa ja miten kauan. Kun palvelun tuottamisessa tarvittavat resurssit tunnetaan, on mahdollista suunnitella ja kehittää palvelua tehokkaammin sekä arvioida tarkemmin kustannusvaikutuksia. Prosessikuvauksen viimeinen vaihe on prosessien sovittaminen kokonaisuuteen, eli kuvaukset liitetään osaksi organisaation prosessikarttaa. Tässä vaiheessa havaitaan kaikki prosessin liittymäpinnat muihin prosesseihin. (JUHTA 2012, 5.)

Prosessien kuvaamisessa ja niiden sisältöjen selvittämisessä voidaan käyttää erilaisia työkaluja ja menetelmiä. Hyviä tekniikoita ovat esimerkiksi Mind Map -tekniikka, suora simulointitekniikka ja Fish Bone -tekniikka. Mind Map -tekniikan avulla voidaan prosessi purkaa halutulle tarkkuustasolle ja prosessin tapahtumat indeksoida prosessikaavioon. Mind Map -menetelmä on käyttökel-

poinen silloin, kun selvitetään, miten prosessin tapahtumat linkittyvät toisiinsa. Suorassa simulointitekniikassa tarvitaan vain taulu, johon tehdään ruudukko, jonka yläriville nimetään prosessiin osallistuvat ryhmät, ja niiden alapuolelle liitetään liimalappujen avulla toiminnot ja tehtävät aikajärjestyksessä. Prosessin avaaminen ja muokkaaminen tapahtuu nopeasti lappuja siirtämällä. Fish Bone- eli kalanruototekniikalla prosessi voidaan purkaa osaprosesseiksi jopa tehtävätasolle asti. (Virtanen 2014, 32–34.)

Kuviossa 8 havainnollistetaan kalanruototekniikkaa, jossa mallin runkona on tarkastelun kohteena oleva prosessi ja ruotoina rungosta haarautuvat osaprosessit, jotka puolestaan taas voivat jakaantua alemman tason osaprosesseihin. Tämän menetelmän etuna oli visuaalisuus, ja osaprosessien keskinäiset suhteet on helppo hahmottaa. Tätä menetelmää voidaan myös käyttää prosessin sisällön selvittämiseen. Prosessin sisältöä selvitettäessä valitaan ensin prosessi ja puretaan sen keskeiset tapahtumat kalanruotokaavioon halutulle tarkkuustasolle asti. Tässä yhteydessä määritellään myös alku- ja lopputilanne, eli mikä on prosessin heräte, josta prosessi alkaa, ja mikä lopputulos, johon prosessi päättyy. Prosessin kuvaamisen aikana tapahtumien järjestykseen ei tarvitse kiinnittää huomiota, vaan asioita voi liittää kuvioon sitä mukaa kun niitä nousee esiin. (Moisio & Ritola 2005, 4–9.)



KUVIO 8. Kalanruoto (Moisio & Ritola 2005, 4.)

Prosessin sisällön selvittämisessä ja määrittelemisessä voidaan edellä mainittujen keinojen lisäksi käyttää menetelmänä ryhmähaastattelua tai -keskustelua. Ryhmähaastattelussa voidaan olla kiinnostuneita joko yksittäisten haastateltavien vastauksista tai kollektiivisesta, yhdessä tuotetusta merkityksenannosta. Ryhmähaastattelujen avulla voidaan tutkia esimerkiksi sitä, miten henkilöt muodostavat yhteisen näkemyksen käsiteltävänä olevasta asiasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Eräs ryhmähaastattelun muoto on fokusryhmä, jolla tarkoitetaan sellaista tavoitteellista keskustelua, johon sisältyy ajatus ryhmän jäsenten ja keskustelun aiheen fokusoimisesta. Fokusryhmäkeskustelun voidaan kerätä ryhmän jäsenten käsityksiä esimerkiksi kehittämistyön kohteena olevasta asiasta. Parhaimpiin tuloksiin päästään, jos keskustelutilaisuuden runko kyetään luomaan mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi. (Toikko & Rantanen 2009, 145.)

6.3 Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishanke toteutettiin hankepainotteisena toimintatutkimuksena tammikuun 2010 ja joulukuun 2012 välisenä aikana. Hankkeen lähtökohtana oli Tapolan kyläyhteisön toiminnasta noussut kehittämistarve. Kuntien kilpailutusvelvollisuus ja se seikka, ettei organisaatiomme palveluita ollut aikaisemmin kuvattu, tekivät hankkeen tarpeelliseksi. Suunnittelu- ja toteutusvaiheen aikana perehdyin kehittämishankkeen vetäjänä lähdekirjallisuuteen ja teoriapohjaan sekä prosessien kuvausmenetelmiin.

Kehittämishanke liittyi kiinteästi organisaatiomme laatutyöskentelyyn, ja tarkemmin luvussa 5.1 avattuun tehtävän määrittelyn kehittämisaalueeseen. Laatutyöskentely organisaatiossamme aloitettiin vuonna 2009, kun Sylvia-koti yhdistys päätti liittyä Sveitsissä kehitettyyn, erityisesti hoito- ja hoiva-alalle suunniteltuun Teitä Laatuun (Wege zur Qualität) -laatujärjestelmään, jonka piirissä on yli 250 instituutiota eri puolilla Eurooppaa. Laatutyöskentely aloitettiin elokuussa 2009 koko henkilökunnalle suunnatulla koulutustilaisuudella. Näitä koulutustilaisuuksia oli kolmen vuoden aikana yhteensä 12, yksi jokaista laatujärjestelmän kehittämisaluetta varten. Laatutyötä tehtiin organisaatiossamme siten, että jokainen kollegio, kuten talojen vastuuhenkilöt, pajamestarit, terapiaryhmä ja johtoryhmä, työstivät

laatukoulutuksessa esillä olleita teemoja omissa kokouksissaan, ja ennen seuraavaa koulutustilaisuutta kokoonnuimme ja kokosimme eri ryhmien tulokset yhteen.

Kehittämishanke eteni toimintatutkimukselle ominaisesti spiraalimaisesti vaiheesta toiseen: Kehittämishanke käynnistyi tammikuussa 2010 omasta aloitteestani, kun tarvitsin aiheen opinnäytetyötäni varten. Aiheeksi valikoitui palveluprosessin kuvaaminen organisaation palvelutarjonnan kehittämiseksi ja palvelun sisältöjen selkiyttämiseksi. Kehittämishanke rajattiin koskemaan palveluasumista. Lisäksi kehittämissuunnitelmaan osallistuivat asumispalveluita tuottavien talojen vastuuhenkilöiden kahdeksanjäseninen kollegio ja kuntayhteistyöstä vastaava sosionomi. Tästä ydinkehittäjäjoukosta käytetään tässä kehittämishankkeen loppuraportissa nimeä kehittämisryhmä, ja itsestäni käytän nimeä kehittämishankkeen vetäjä.

Suunnitteluvaiheen aikana kehittämishankkeen vetäjä perehdytti kehittämisryhmän jäseniä prosessiajatteluun ja avasi prosessin käsitettä ja kuvausmenetelmiä tulevien kokoontumisien pohjaksi. Ryhmä kokoontui kaksi kertaa, ja ensimmäisessä kokoontumisessa keskusteltiin prosessiajattelusta, kehitysvammaisille tarkoitetuista asumispalveluista sekä oman organisaation toimintaympäristöstä. Toisessa kokoontumisessa tarkasteltiin oman organisaation toimintakokonaisuutta ja tunnistettiin organisaation prosessit. Suunnitteluvaiheessa hanke rajattiin koskemaan palveluasumiseen liittyviä ydinprosesseja.

Varsinainen kehittämissuunnittelu, palveluprosessien sisältöjen selvittäminen ja kuvaaminen, alkoi huhtikuussa 2010. Reflektointia tapahtui kaikissa kehittämisryhmän tapaamisissa, kun työskentelyn aluksi tarkastelimme ja arvioimme edellisen tapaamisen tuloksia. Tämän tarkastelun tuloksena moni asia täsmentyi ja tarkentui. Prosessien sisältöjä ja prosessikuvauksia tarkasteltiin myös kehittämisryhmän tapaamisten välillä pienemmissä ryhmissä.

Kehittämisryhmän työskentelyn kuvaamisen selkeyttämiseksi on prosessien sisällön selvittämisen ja kuvaamisen esittelemisessä käytetty esimerkkinä kuvattavaa palveluasumisprosessia ja asukkaaksi tulo -prosessia. Sanalliset prosessikuvaukset on esitetty kehittämishankkeen raportin liitteinä 1, 2, 3 ja 4. Kehittämishankkeen vetäjä laati yhdessä kuntayhteistyöstä vastaavan sosionomin kanssa sanallisten

prosessikuvausten avulla palvelukuvaukset, jotka esitellään myöhemmin luvussa 9 kehittämishankkeen tuotoksina.

Prosessikuvausten osalta reflektointia tapahtui kaikkien kehittämisryhmän työskentelyjen aikana, ja usein työskentelyssä tehtiin muutoksia edellisessä työskentelyssä tuotettuihin kuvauksiin. Palvelukuvausten osalta reflektointivaiheen aikana testattiin palvelukuvausten toimivuutta sijoittamalla asukkaat KETO-arvioiden perusteella toimintakyvyn mukaisen palvelun piiriin.

6.4 Kehittämisryhmän toiminta ja tapaamiset

Kehittämishankkeen toteuttaminen aloitettiin, kun kehittämishankkeen vetäjä esiteli hankkeen aiheen, merkityksen ja tavoitteet kehittämisryhmälle. Ryhmän roolia ja tehtävästä kehittämishankkeessa käytiin keskusteluja.

Kehittämisryhmän ensimmäinen tapaaminen tammikuussa 2010

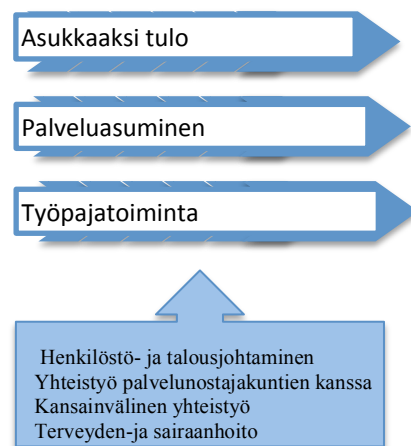
Kehittämisryhmän ensimmäisessä tapaamisen aiheena oli organisaatiossa tapahtuvan toiminnan jäsentäminen ja prosessien tunnistaminen. Työskentelyn pohjaksi otettiin aikaisemmin laatutyön yhteydessä työstetty organisaation johtolause:

Tapolan kyläyhteisön pyrkimyksenä on rakentaa yhdessä kehitysvammaisten aikuisten kanssa elämän- ja työyhteisö. (Tapolan kyläyhteisö 2013)

Kehittämishankkeen vetäjä avasi ryhmän jäsenille prosessiajattelun ja -työskentelyn keskeisiä periaatteita ja työskentelytapoja. Menetelmänä tässä työskentelyssä oli ryhmäkeskustelu. Prosessien hahmottaminen aloitettiin miettimällä Tapolan kyläyhteisön toimintaa ensin kokonaisuutena ja sitten edeten toiminnan eri osa-alueisiin. Keskustelun pohjalta ydinprosesseiksi määriteltiin palveluasuminen ja työpajatoiminta. Tukiprosesseiksi määriteltiin henkilöstöjohtaminen, talousjohtaminen, terveyden- ja sairaanhoito, kansainvälinen yhteistyö muiden Camphill-organisaatioiden kanssa ja yhteistyö palvelunostajakuntien kanssa.

Kehittämisyhmän toinen tapaaminen maaliskuussa 2010

Kehittämisyhmän toisen tapaamisen aiheena oli tunnistettujen prosessien suhteiden selvittäminen. Kehittämishankkeen vetäjä piirsi fläppitaululle työskentelyn pohjaksi kaksi nuolta kuvaamaan ydinprosesseja. Ryhmässä virisi vilkas keskustelu eri prosesseista ja niiden välisistä suhteista. Tämän työskentelyn tuloksena määriteltiin yksi uusi ydinprosessi, asukkaaksi tulo. Sovittiin, että kehittämiss-hankkeen vetäjä laatii prosessikartan, joka esitellään kuviossa 9.



KUVIO 9. Tapolan kyläyhteisön prosessikartta

Prosessikartan laatimisen jälkeen nimettiin ydinprosesseille omistajat. Aukkaaksi tulo -prosessin omistajaksi nimettiin kuntayhteistyöstä vastaava sosionomi ja palveluasumisprosessin omistajaksi kehittämiss-hankkeen vetäjä.

Tämän kehittämiss-hankkeen puitteissa päädyttiin kuvaamaan vain palveluasumi- seen suoraan liittyvät ydinprosessit, koska prosessikuvausta tarvittiin käytettäväk- si apuna palvelukuvauksen laatimisessa. Kehittämiss-ryhmässä sovittiin, että en- simmäisenä kuvataan palveluasumisprosessi, koska osallistujat kokivat helpom- maksi aloittaa työskentelyn heille tutumman asian parissa.

Kehittämishankkeen toimintavaihe alkoi palaamalla aluksi suunnitteluvaiheen aikaiseen työskentelyyn ja ydinprosessien tunnistamiseen. Toimintavaihe aloitettiin palveluasumisprosessin sisällön selvittämisestä.

Tässä kehittämishankkeessa käytettiin prosessin sisällön selvittämisessä luvussa 6.2 kuviossa kahdeksan esitettyä kalanruototekniikkaa (Fish Bone -tekniikka) sekä fokusryhmäkeskustelua puettaessa prosessien sisältöä sanalliseen muotoon.

Kehittämisyhmän kolmas tapaaminen huhtikuussa 2010

Kolmas tapaaminen aloitettiin liittämällä omaan laatujärjestelmäämme kuuluva organisaation tehtävän määrittely -osio mukaan prosessikuvaukseen. Kehittämishankkeen vetäjä jakoi kehittämisyhmän jäsenille laatutyön yhteydessä työstetyn, sivulla 37 esitetyn johtolauseen.

Kehittämishankkeen vetäjä esitteli osallistujille aikaisemmin laaditun prosessikartan toiminnan kokonaisuuden hahmottamiseksi. Tämän jälkeen aloitimme asu- mispalveluprosessin sisällön kuvaamisen sivulla 34 esitettyä kuvion 8 mukaista kalanruotomallia käyttäen. Hankkeen vetäjä piirsi taululle palveluasumisprosessia kuvaavan kalanruodon rungon, ja osallistujat kirjoittivat pienille liimalapuille asioita, jotka heidän mielestään kuuluivat palveluasumisprosessiin. Tämän jälkeen liimalaput aseteltiin runkoon ruodoiksi. Kehittämisyhmän jäsenet tarkastelivat kalanruotoa ja ryhmittelivät lappuja niin, että toisiinsa liittyvät asiat asettuivat saman ruodon kohdalle. Kun kokonaisuudesta päästiin yksimielisyyteen, näille rungosta lähteville ruodoille valittiin keskustellen yhteinen nimi.

Kehittämisyhmän neljäs tapaaminen elokuussa 2010

Neljännän tapaamisen aiheena oli prosessin pukeminen sanalliseen muotoon. Menetelmänä käytettiin fokusryhmäkeskustelua ja keskustelun runkona prosessin perustiedot -lomaketta (liite 1). Tämä lomake käytiin kehittämishankkeen vetäjän ohjaamana kohta kohdalta läpi seuraavasti:

Kuvattavan prosessin nimeksi annettiin Yhteisöllinen asumispalvelu, ja sen tarkoituksena on tuottaa yhteisöllistä asumispalvelua kehitysvammaisille aikuisille. Prosessin omistajana toimii palveluista vastaava terveydenhoitaja ja sen asiakkaina ovat palveluasumista tarvitseva kehitysvammainen aikuinen sekä hänen vanhempansa tai muut omaisensa ja palvelunostajakunnan kehitysvammapalveluiden edustaja.

Prosessin keskeisinä lähtötietoina ovat asukkaan henkilökohtaiset toiveet asumisesta sekä tieto asukkaan kiinnostuksen kohteista, harrastuksista, terveydentilasta, mahdollisista lääkityksistä ja hoidoista sekä toimintakyvystä.

Prosessin tuotoksena on yhteisöllinen asumispalvelu, ja sen keskeisinä toimijoina ovat palveluista vastaava henkilö, terveydenhoitaja sekä asuintalojen vastuuhenkilöt ja ohjaajat. Prosessi alkaa siitä, kun tutustumisjakson jälkeen on yhteistoiminnassa tehty päätös pysyvästä asumisesta Tapolan kyläyhteisössä, ja prosessi päättyy, kun asukas muuttaa pois.

Prosessin kannalta kriittisiä tekijöitä ovat asukkaan henkilökohtaisten toiveiden ymmärtäminen, sopivan asuintalon löytäminen ja yhteisöelämään mukaan pääseminen. Prosessia mitataan haastattelemalla ja havainnoimalla asukkaita, tekemällä kyselyjä sekä omaisille että palvelunostajakuntien vammaispalveluiden edustajille. Prosessilla on rajapintoja molempiin muihin ydinprosesseihin eli asukkaaksitulosprosessiin ja työpajatoimintaprosessiin.

Tämän jälkeen asumispalveluprosessin perustietoja täydennettiin ja tarkennettiin prosessin perustietojen määrittely -lomaketta apuna käyttäen (liite 2).

Kehittämisryhmän viides tapaaminen lokakuussa 2010

Viidennen tapaamisen aiheena oli sanallisesti kuvatun palveluprosessin tarkastelu omassa organisaatiossa tuotetun palveluasumisen erityispiirteiden näkökulmasta. Työskentelyssä käytettiin taas kuviossa 8 esitettyä Ischikawan kalanruotomallia soveltaen sitä niin, että kehittämisryhmän jäsenet kirjoittivat tällä kertaa liimalappuille asioita, jotka heidän näkemyksensä mukaan kuvasivat tuottamamme asumispalvelun erityispiirteitä.

Tässä työskentelyssä asumispalveluprosessia kuvaavan kalanruodon rungosta haarautuivat seuraavat asiat: Koti, Ravinto, Yhteistyö, Perushoito, Ympäristö, Sosiaaliset suhteet ja Kulttuuri.

Tämän jälkeen tarkasteltiin jokaista rungosta haarautuvaa ruotoa erikseen niin, että ryhmän jäsenet kirjoittivat nyt liimalapuille asioita, jotka heidän mielestään kuvasivat tarkastelun alla olevaa piirrettä tai sen merkitystä. Tämän jälkeen kalanruodon sisältö puettiin fokusryhmäkeskustelussa yksi ruoto kerrallaan sanalliseen muotoon seuraavasti:

Koti merkitsee turvallisuuden tunnetta, jonka edellytykseksi nähtiin pitkäaikainen motivoitunut henkilökunta. Kodin tuntua lisäävät asukkaiden ja henkilökunnan yhteinen ruokailu joka päivä sekä pitkäaikaiset ihmissuhteet henkilökunnan ja asukkaiden kesken, ”pysyvä taloperhe”. Jokaisella taloyhteisön jäsenellä on omat velvollisuutensa päivittäisten asioiden hoitamisessa, esimerkiksi aamupalan valmistus ja tiskivuorot. Yhteinen tekeminen ja oleminen sekä viihtyisyä, oman maun ja mieltymysten mukaan sisutettu huone koettiin tärkeiksi, samoin jokaisen asukkaan yksityisyyden turvaaminen. Yhteisöllisyys ja yksilön tarpeiden huomioiminen ja tasapaino näiden välillä koettiin tärkeäksi.

Ravinto on laadukasta ja terveellistä itse valmistettua biodynaamista lähiruokaa. Ravitsemuksen kohdalla huomioidaan myös erityisruokavaliot. Kodinomaisuutta ja yhteisöllisyyttä lisää myös se, että ruokalista suunnitellaan yhdessä koko taloyhteisön voimin, asukkaita ja heidän toiveitaan kuunnellen.

Yhteistyötä tehdään sekä talon että yhteisön sisällä ja Tapolan kyläyhteisön ulkopuolella. Kyläyhteisön sisäisen yhteistyön muotoja ovat jokaviikkoinen, kaikille tarkoitettu kyläkokous, yhteiset juhlat, talotyöpajan toiminta, yhteys toisten talojen vastuuhenkilöihin viikoittaisen kokouksen myötä, pajoihin, terveydenhoitajaan ja terapeutteihin. Yhteistyötahoina Tapolan ulkopuolella ovat asukkaan omaiset, edunvalvoja ja palvelunostajakuntien edustajat.

Asukkaan sosiaalisten suhteiden säilymistä edistetään auttamalla yhteydenpidossa omaisiin ja ystäviin sekä tukemalla lomajärjestelyitä. Asukkaiden kontakteja sekä yhteisön sisällä että Tapolan ulkopuolella tuetaan. Yhteisön ulkopuolella tapahtuvaa harrastustoimintaa tuetaan mahdollisuuksien mukaan.

Perushoito sisältää valmiuden seurata asukkaan terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia sekä raportoida niistä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavalle terveydenhoitajalle. Se tarkoittaa myös päivittäisestä hygieniasta huolehtimista asukkaan toimintakyvyn mukaisesti joko ohjaten, neuvoen, auttaen tai asukkaan puolesta tehden. Tämä edellyttää ammatillista perushoidon osaamista.

Ympäristö halutaan luoda esteettömäksi sitä tarvitseville, viihtyisäksi ja luontoa lähellä olevaksi. Ympäristön viihtyisyyttä lisätään yhteisillä tempauksilla ja talkoilla. Asukkaat voivat osallistua myös asuintalonsa pihatöihin ja niiden suunnitteluun. Luonnon läheisyys toteutuu jo Tapolan kyläyhteisön sijainnilla maaseudulla.

Kulttuuri ja taide osana asumispalveluprosessia tarkoittaa mahdollisuutta osallistua vuotuisten kristillisten juhlien viettämiseen, niihin valmistautumiseen ja niiden järjestämiseen. Asukas voi halutessaan osallistua juhla-aikoihin liittyvien näytelmien tekemiseen ja erilaisiin harrasteryhmiin. Elokuviin, teattereihin ja konsertteihin järjestetään retkiä Tapolan ulkopuolelle.

Kehittämisyhmän kuudes tapaaminen tammikuussa 2011

Kuudennen tapaamisen aiheena oli asukkaaksi tulo -prosessin sisällön selvittäminen. Palveluprosessin sisällön selvittäminen toteutettiin taas sivulla 34 esitettyä kuvion 8 mukaista kalanruotomallia käyttäen. Kehittämisyhmän jäsenet miettivät ja kirjoittivat liimalapuille asioita, jotka heidän mielestään liittyivät asukkaaksi tulo -prosessiin. Liimalaput kiinnitettiin asukkaaksi tulo -prosessia kuvaavaan kalanruodon runkoon ruodoiksi. Tämän jälkeen kehittämisyhmän jäsenet tarkastelivat kalanruotoa, ja toisiinsa liittyvät asiat aseteltiin saman ruodon kohdalle.

Kehittämisyhmän seitsemäs tapaaminen maaliskuussa 2011

Kehittämisyhmän seitsemännen tapaamisen aiheena oli asukkaaksi tulo -prosessin pukeminen sanalliseen muotoon. Menetelmänä käytettiin aikaisempaan tapaan fokusryhmäkeskustelua ja keskustelun runkona prosessin perustiedot

-lomaketta. (liite 3). Kehittämishankkeen vetäjän ohjaamana lomake käytiin läpi kohta kohdalta seuraavasti:

Kuvattavan prosessin nimi on Asukkaaksi tulo, ja sen tarkoituksena on antaa kehitysvammaiselle aikuiselle mahdollisuus liittyä Tapolan kyläyhteisön jäseneksi. Prosessin omistajana toimii kuntayhteistyöstä vastaava sosionomi, ja sen asiakaina ovat palveluasumista tarvitseva kehitysvammainen aikuinen sekä hänen vanhempansa tai muut omaisensa ja palvelunostajakunnan kehitysvammapalveluiden edustaja.

Prosessin keskeisinä lähtötietoina ovat asukkaan esitietolomake ja alustava arvio toimintakyvystä. Prosessin tuotoksena on joko myönteinen tai kielteinen päätös Tapolan kyläyhteisöön muuttamisesta. Prosessin keskeisinä toimijoina ovat kuntayhteistyöstä vastaava sosionomi, terveydenhoitaja sekä asuintalon vastuuhenkilö ja ohjaajat.

Prosessi alkaa yhteydenotosta Tapolan kyläyhteisön sosionomiin. Yhteydenottaja voi olla kehitysvammainen aikuinen, hänen omaisensa tai palvelunostajakunnan kehitysvammahuollon edustaja. Prosessi päättyy koejakson jälkeen, kun päätös pysyvästä asumisesta on tehty.

Prosessin kannalta kriittisiä tekijöitä ovat asukkaan henkilökohtaisten toiveiden ymmärtäminen, sopivan asuintalon löytäminen ja yhteisöelämään mukaan pääseminen. Prosessia mitataan haastattelemalla ja havainnoimalla asukkaita, tekemällä kyselyjä sekä omaisille että palvelunostajakuntien vammaispalveluiden edustajille. Prosessilla on rajapintoja molempiin muihin ydinprosesseihin, eli Palveluasumisprosessiin ja työpajatoimintaprosessiin.

Tämän jälkeen asukkaaksi tulo -prosessin perustietoja täydennettiin ja tarkennettiin prosessin perustietojen määrittely -lomaketta apuna käyttäen (liite 4).

Palvelukuvausten laatiminen maaliskuussa 2011

Kun prosessien sisällöt oli selvitetty kehittämishankkeen vetäjä kirjoitti yhteistyössä kuntayhteistyöstä vastaavan sosionomin kanssa palvelukuvaukset kehittämisryhmässä työstettyjen prosessikuvausten pohjalta.

Kehittämisryhmän kahdeksas tapaaminen maaliskuussa 2012

Kehittämisryhmän kahdeksannessa tapaamisessa kehittämishankkeen vetäjä esiteli ryhmän jäsenille prosessikuvausten pohjalta kirjoittamansa palvelukuvaukset. Työskentelyä päätettiin jatkaa pienemmällä kokoonpanolla ja arvioida palvelukuvausten toimivuutta peilaamalla palveluasumisprosessin kuvausta asukkaiden toimintakykyyn. Tähän työskentelyyn osallistui kehittämishankkeen vetäjän lisäksi sosionomi.

Palvelukuvausten testaaminen huhtikuussa 2012

Tapolan kyläyhteisössä asukkaan toimintakyky mitataan KETO-mittarilla ensimmäisen kerran neljän kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta Tapolaan. Haluamme antaa uudelle asukkaalle ennen toimintakyvyn arviointia mahdollisuuden tottua uuteen asuinympäristöönsä ja koko yhteisöön. Arviointiin osallistuvat asukkaan itsensä lisäksi hänen omaisensa, asuintalon vastuhenkilö, sosionomi ja terveydenhoitaja. Arvioinnit tarkistetaan vuosittain ja tarpeen vaatiessa, eli toimintakyvyn jostain syystä muuttuessa (Tapolan kyläyhteisö 2013; 2014).

Tämän kehittämishankkeen yhteydessä kävimme organisaatiomme sosionomin kanssa läpi kaikkien asukkaiden toimintakyvyn profiilit aiemmin tehtyjen KETO-arviointien perusteella. Toimintakyvyn arviointien tulokset sijoittuivat Tapolan kyläyhteisön asumispalveluihin seuraavasti:

TAULUKKO 2. Tapolan kyläyhteisön asukkaiden toimintakyvyn arviot palveluihin sijoitettuna. (Tapolan kyläyhteisö 2012)

Palvelun nimi	Asumispalvelu	Yhteisöhoito 1	Yhteisöhoito 2
	Asukkaat, joiden KETO arviointipisteet sijoittuvat välille	Asukkaat, joiden KETO arviointipisteet sijoittuvat välille	Asukkaat, joiden KETO arviointipisteet sijoittuvat välille
	51 -100	25 -50	0 - 24
Asukkaiden määrä	19	16	10

Taulukosta 2 käy ilmi, että vähemmän ohjausta ja apua tarvitseville suunnattuun palveluun Asumispalveluun sijoittui 19 henkilöä, enemmän konkreettista apua tarvitseville tarkoitettuun Yhteisöhoito1:een 16 henkilöä ja paljon apua, hoivaa ja hoitoa tarvitseville tarkoitettuun Yhteisöhoito 2:een 10 henkilöä.

Asumispalvelutyö ja tehostettu asumispalvelutyö saavat sisältönsä palveluja tarjoavan ja niitä ostavan tahon välisissä sopimuksissa sen mukaan, millaista apua, tukea, ohjausta ja hoivaa asukkaaksi tulevat ihmiset tarvitsevat. Asukkaiden palveluihin sijoittumista tarkasteltaessa huomattiin, että Asumispalveluun sijoittuvien asukkaiden toimintakyvyssä ja avuntarpeessa oli suurta vaihtelua. Tämä selittyi sillä, että tähän palveluun sijoitettujen asukkaiden toimintakyvyn profiili KETO-arviolla pisteytettynä sijoittui välille 5–100, ja 50 pisteen väli arviointipisteissä sai aikaan sen, että hyvin erilaisen toimintakyvyn ja avuntarpeen omaavat henkilöt sijoittuivat saman palvelun piiriin. Palvelutarjontaan lisättiin yksi uusi tuote Asumispalvelun ja Yhteisöhoito 1:n väliin. (Koski 2007: Tapolan kyläyhteisö 2012.)

Tämän jälkeen asukkaat sijoitettiin KETO-arvioinnissa saatujen pisteiden mukaan uudelleen palveluiden piiriin taulukossa 3 esitetyllä tavalla.

TAULUKKO 3. Tapolan kyläyhteisön asukkaiden toimintakyvyn arviot palveluihin sijoitettuna

Palvelun nimi	Asumispalvelu Asukkaat, joiden KETO-arviointipisteet sijoittuvat välille 76-100	Uusi palvelu Asukkaat, joiden KETO-arviointipisteet sijoittuvat välille 51-75	Yhteisöhoito1 Asukkaat, joiden KETO-arviointipisteet sijoittuvat välille 26-50	Yhteisöhoito2 Asukkaat, joiden KETO-arviointipisteet sijoittuvat välille 0-25
Asukkaiden määrä	5	16	18	7

Kehittämisyhmän viimeinen tapaaminen elokuussa 2012

Kehittämisyhmän viimeisessä tapaamisessa kehittämishankkeen vetäjä esitteli ryhmälle palvelukuvauksen lopullisen version, jossa oli neljä palvelua aikaisemman kolmen sijaan.

Tapolan kyläyhteisön tuottamat asumispalvelut oli aikaisemmin nimetty seuraavasti: Asumispalvelu, Yhteisöhoito 1 ja Yhteisöhoito 2. (Tapolan kyläyhteisö, 2010). Kehittämisyhmän mielestä nimet olivat sekavia, ja palvelut nimettiin uudelleen sisältöä paremmin kuvaavaksi Yhteisölliseksi asumispalveluksi. Palvelut erotetaan toisistaan numeroin 1–4 siten, että Yhteisölliseen asumispalvelu 1:n piiriin sijoittuvat vähemmän apua ja ohjausta tarvitsevat asukkaat ja Yhteisöllinen asumispalvelu 4:een paljon apua tarvitsevat asukkaat.

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOKSENA SYNTYNYT PALVELUKUVAUS

Järvenpään (2013, 27–28,32) mukaan palvelukuvaus antaa palvelun rahoittajille ja yhteistyökumppaneille, eli Tapolan kyläyhteisön kohdalla palvelunostajakunnille, tietoa palvelusta, sen tavoitteista ja siitä, mitä vastiketta rahoilleen palvelun rahoittajalla on oikeus odottaa. Palvelukuvaus antaa myös asiakkaille, eli tässä tapauksessa Tapolan kyläyhteisön asukkaille ja heidän omaisilleen, tietoa palvelun sisällöstä ja laadun varmistamisesta. Uusien asukkaiden kohdalla palvelukuvaus myös auttaa asumispäätöstä tehdessä valitsemisessa eri vaihtoehtojen välillä.

Tapolan kyläyhteisön palvelukuvaus

Tapolan kyläyhteisössä luomme perheomaisia, turvallisia taloyhteisöjä, joissa erilaisuus nähdään rikkautena ja jokaisen tahtoa ja toiveita kunnioitetaan. Yksilöllistä kehitystä tukemalla pyrimme antamaan jokaiselle yhteisön jäsenelle mahdollisuuden elää elämäänsä yksilönä ja samalla yhteisön jäsenenä. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan toimintakyky ja omatoimisuus vähintään nykyisellään, kehittää arjessa selviämistä sekä tarjota mahdollisuus terveeseen, aikaamme ja yhteiskuntaamme sopivaan elämäntapaan.

Nuorten kohdalla painotamme itsenäistymistä ja omatoimisuutta elämän jokaisella alueella. Työikäisille tärkeää on aikuiskoulutus, joka mahdollistaa uuden oppimisen ja kehittymisen eri alueilla. Hoivatalo Marjatta on suunniteltu vastaamaan ikääntyvien asukkaidemme tarpeita. Senioritoiminta on eläkkeelle jääneille tai työtoiminnasta poisjääneille suunnattua päivätoimintaa.

Tarjoamamme palvelu on avohoidoksi luokiteltava palvelu. Jokaiselle asukkaalle tehdään yhteistyössä kotikunnan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmat, joita arvioidaan vuosittain ja/tai tarvittaessa. Tässä yhteydessä myös keskustellaan asukkaan kanssa hänen tulevaisuudestaan ja toiveistaan.

Asukas maksaa täysihoidosta, johon kuuluvat kaikki ateriat sekä vaatehuolto, mukaan lukien liinavaatteet ja pyyhkeet. Lääkkeet ja muut henkilökohtaiset asiat eivät sisälly täysihoittoon, vaan ne jokainen maksaa itse.

Noudatamme terveellistä ruokavaliota käyttäen itse kasvattamiamme biodynaami-

sia tuotteita. Ruokailut tapahtuvat omissa taloyhteisöissä.

Asuminen

Asukas kuuluu tasavertaisena jäsenenä taloyhteisöön, jonka yhteiset tilat ovat asukkaan käytössä oman huoneen lisäksi.

Terveyden- ja sairaanhoito sekä terapiat

Asukas maksaa lääkkeensä itse. Yhteisömme sairaanhoitajan/terveydenhoitajan antamat ohjaus, neuvonta ja hoito ovat käytettävissä joka päivä. Henkilökunta vastaa asukkaan lääkehoidon toteuttamisesta sekä perushygieniasta.

Asukas maksaa itse muualta ostetut terveydenhoitopalvelut, kuten esimerkiksi hammashoidon sekä lääkärikäynnit joko terveyskeskuksessa tai yksityislääkärillä. Lääkärikäynneillä on aina saattaja mukana.

Tarjoamme mahdollisuuden saada lääkärin ohjaamaa kuvataideterapiaa ja hoitoeurytmiaa jaksoina. Terapian tarkoituksena on tukea elämässä selviytymistä.

Sosiaaliset suhteet ja kulttuuritoiminta

Tuemme, rohkaisemme ja autamme asukkaita yhteydenpidossa omaisiin ja ystäviin. Järjestämällä omaistenpäiviä, myyjäisiä ja muita tapahtumia tarjoamme jokaiselle tilaisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen ja kehitykseen laajemman piirin kanssa. Tuemme myös asukkaiden harrastustoimintaa yhteisön ulkopuolella.

Kulttuurilla on tärkeä osa elämässä, ja se on rikasta yhteisömme sisällä. Vuoden kierto juhla-aikoinen muodostaa perustan kulttuurielämällemme, jossa näytelmät, laulut ja tanssi ovat tärkeitä. Yhteinen suunnittelu ja valmistelu luovat lämpimän tunnelman juhliin. Tarjoamme ympäri vuoden mahdollisuuden osallistua seminaareihin ja luennoille niin omassa yhteisössä kuin sen ulkopuolella.

Kuuluminen kansainväliseen Camphill-liikkeeseen luo turvallisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä mahdollistaa kansainväliseen yhteistyöhön ja kulttuuritoimintaan.

Vapaa-aika

Virkistys-, kuntoutus- ja osallistumismahdollisuuksia erilaisiin aktiviteetteihin pyritään tukemaan asukkaan toivomalla tavalla. Käytössämme on kannatusyhdistyksemme mökki Aurinkoranta, jossa voi viettää vapaa-aikaa ympäri vuoden. Teemme retkiä lähiympäristöön ja matkustamme erilaisten kiinnostusten merkeissä, mahdollisuuksista neuvotellaan omaisten kanssa. Huolehdimme monipuolisella harraste- ja kulttuuritarjonnalla, että jokainen voi mielekkäällä tavalla viettää vapaa-aikaansa.

Yhteisöllinen asumispalvelu I

Asukas on usein lievästi kehitysvammainen henkilö, jolla saattaa olla laaja-alaisia oppimisvaikeuksia tai joka on muuten kyseisen palvelun tarpeessa. Hän tarvitsee lievää ohjausta ihmissuhteiden hoitamisessa, yhteiskuntaan osallistumisessa tai omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa. Häneltä edellytetään kykyä selvittää päivittäisistä arkielämän toiminnoista melko itsenäisesti.

Tähän luokkaan kuuluvat asukkaat, jotka sijoittuvat Kehitysvammaliiton kaikki elämän osa-alueet kattavan 13-kohtaisen KETO-toimintakykyindeksin mukaan arvioituina toimintakyvyltään 76–100 pisteeseen vähintään kymmenellä osa-alueella.

Yhteisöllinen asumispalvelu II

Asukas on kehitysvammainen henkilö, erityisnuori tai vasta 16-vuotta täyttänyt. Pääsääntöisesti odotetaan, että hän kykenee ohjatusti toimimaan monilla elämän osa-alueilla. Hän tarvitsee arjen taitojen opettelussa tukea ja ohjausta. Ohjatusti asukas selviytyy esimerkiksi hygieniasta huolehtimisesta ja työhön lähdöstä.

Tähän luokkaan kuuluvat asukkaat, jotka sijoittuvat Kehitysvammaliiton kaikki elämän osa-alueet kattavan 13-kohtaisen KETO-toimintakykyindeksin mukaan arvioituina toimintakyvyltään 51–75 pisteeseen vähintään kymmenellä osa-alueella.

Yhteisöllinen asumispalvelu III

Asukkaalla on keskiasteinen kehitysvamma tai hän on muuten erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö. Hän tarvitsee apua fyysisen, psyykkisen ja/tai sosiaalisen toimintakyvyn sekä oman toiminnan hallintaan liittyvissä rajoituksissa kaikkina vuorokauden aikoina.

Tähän luokkaan kuuluvat asukkaat, jotka sijoittuvat Kehitysvammaliiton kaikki elämän osa-alueet kattavan 13-kohtaisen KETO-toimintakykyindeksin mukaan arvioituina toimintakyvyltään 26–50 pisteeseen vähintään kymmenellä osa-alueella.

Yhteisöllinen asumispalvelu IV

Asukas on vaikeasti tai syvästi kehitysvammainen tai muuten vahvan avun tarpeessa oleva henkilö. Hän tarvitsee apua fyysisen, psyykkisen ja/tai sosiaalisen toimintakyvyn sekä oman toiminnan hallintaan liittyvissä rajoituksissa kaikkina vuorokaudenaikoina.

Asukkaalla on usein käytössä erilaisia apuvälineitä, kuten pyörätuoli, henkilönosturi, talon sisäinen turvapuhelin tai kulunvalvontalaite. Fyysisissä asumisolosuhteissa ja henkilökunnan osaamisessa panostetaan asiakkaan erityistarpeet huomioiden.

Tähän luokkaan kuuluvat asukkaat, jotka sijoittuvat Kehitysvammaliiton kaikki elämän osa-alueet kattavan 13-kohtaisen KETO-toimintakykyindeksin mukaan arvioituina toimintakyvyltään 0–25 pisteeseen vähintään kymmenellä osa-alueella.

Asukkaaksi tulo

Tapolaan voi hakeutua asukkaaksi koko maasta 18 vuotta täyttänyt erityistä huolenpitoa tarvitseva henkilö. Tapolan sopivuudesta pitkäaikaiseksi asuin- ja työpaikaksi käydään keskusteluja, järjestetään tutustumiskäyntejä ja koejakso. Usein kiinnostus lähtee henkilöstä itsestään, omaisista tai sosiaalityöntekijän aloitteesta. Uusien henkilöiden kohdalla on käytössä esitietolomake, josta henkilön perustiedot kuten yhteystiedot, diagnoosi, allergiat, lääkitys, avun tarve ja osaaminen käyvät ilmi.

Tutustumisjakso kestää kaksi viikkoa, ja sen aikana asukas tutustuu yhteisöelämään ja työpajatoimintaan asuen yhdessä yhteisömme taloista. Tutustumisjakson kuntahinta määräytyy tutustujan toimintakyvyn mukaan. Tutustuja maksaa itse ateriat sekä intervallijakson korvauksen voimassaolevan hinnaston mukaan.

Tämä on yleisin tapa tutustua Tapolaan. Teemme kuitenkin jokaisen kohdalla henkilökohtaisen suunnitelman, johon voi liittyä esim. useampi tutustumisjakso tai pidempiaikainen intervallijakso ennen päätöstä pysyvästä asumisesta.

8 POHDINTA

8.1 Kehittämishankkeen luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus on tieteellisin menetelmin hankitun tiedon keskeinen tunnusmerkki. Laadullisessa tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytetään luotettavuuden tunnusmerkkinä vakuuttavuutta ja käyttökelpoisuutta. Vakuuttavuus käsitteenä tarkoittaa, että tutkijan on vakuutettava tutkimuksen ja hankkeen luotettavuus tekemällä tutkimusta ja hanketta koskevat valinnat ja tulkinnat näkyviksi. Hankkeen yhteydessä saatu tieto ja siihen liittyvä argumentaatio on kuvattava mahdollisimman avoimesti, jolloin tutkimuksen pätevyydestä voidaan vakuuttua. Ei riitä, että kehittämistoiminnan yhteydessä saatu tieto on todenmukaista, sen on oltava myös toiminnan kannalta hyödyllistä. (Toikko & Rantanen 2009, 121–123.) Tässä kehittämishankkeessa on hanketta koskevat valinnat ja tulkinnat kirjoitettu auki hankkeen loppuraporttiin kehittämishankkeen aikana pidetyn päiväkirjan pohjalta. Hanketta varten hankittu tieto oli hyödyllistä toiminnan kehittämisen kannalta ja tarkoituksenmukaista tavoitteeseen pääsemiseksi.

Kehittämishankkeen eettiset kysymykset voidaan jakaa kahteen luokkaan, hankkeeseen tarvittavan tiedon hankintaan ja hankkeeseen liittyvien henkilöiden suojaan liittyviin kysymyksiin sekä tutkijan ja kehittäjän vastuuseen tutkimustulosten soveltamisesta. Erityisesti ihmisiin kohdistuvan hankkeen tekeminen edellyttää hyvän tutkimuskäytännön noudattamista, ja tällaisissa tapauksissa tutkittavan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vahingoittamista on vältettävä sekä yksityisyydestä ja tietosuojasta on huolehdittava. Standardoituja tiedonkeruumenetelmiä käytettäessä tutkimusasetelman mahdolliset eettiset kysymykset ovat ennakoitavissa ja osittain jopa ratkaistavissa etukäteen. Vapaamuotoisempaa tiedonhankintamenetelmää käytettäessä on kehittäjän ja tutkittavan välinen suhde epämuodollisempi, ja silloin moraalinen vastuu eettisten kysymysten ratkaisemisesta jää enemmän hankkeen vetäjälle itselleen: kehittämistyön mahdolliset seuraukset tutkittavalle ovat siis kehittäjän vastuulla. Ihmistieteellisessä tutkimuksessa eettiset kysymykset painottuvat kehittämishankkeen vetäjän ja siihen liittyvien henkilöiden kohtaamiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tässä kehittämishankkeessa käytettiin kehitysvammaisten asiakkaiden toimintakykyä ku-

vaavaa aineistoa. Aineistoa käsiteltäessä huolehdittiin siitä, että yksittäisten henkilöiden nimet ja toimintakyky eivät tulleet esiin hanketyöskentelyn aikana eivätkä käy ilmi myöskään raportista.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa voi nousta esiin tutkimus- ja ammattieettisiä kysymyksiä: Kehittäjän pyrkimyksenä on päästä luotettaviin tuloksiin ja torjua virheellisiä tulkintoja. Käytännössä hän voi kuitenkin joutua tasapainoilemaan tieteellisten vaatimusten ja rajallisten aikaresurssien välillä. Kehitettäessä esimerkiksi hyviä käytäntöjä kehittämistoiminnalla pyritään positiivisiin tuloksiin ja silloin raportit kirjoitetaan yleensä onnistumisia ja saavutettuja tuloksia kuvailen. Vaarana voi tällöin olla liian positiivisen kuvan antaminen kehittämishankkeesta. Kehitystoiminnasta raportoidessa on olennaista analysoida myös epävarmuustekijöitä ja ristiriitaisuuksia. Keskeistä arvolähtökohtien ja luotettavuuden tarkastelussa on kehittäjäposition arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 128–129.)

Tässä kehittämishankkeessa hankkeen loppuraportti on kirjoitettu pitkän ajan kuluessa jälkikäteen, kun hankkeen vetäjän opinnot viivästyivät työesteiden takia. Hankkeen vetäjä työskenteli koko hankkeen ajan kohdeorganisaatiossa omassa tehtävässään sekä asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavana terveydenhoitajana että esimies- ja henkilöstöhallinnon tehtävässä, ja joskus hankkeen vetäjän roolin pitäminen erillään omista työtehtävistä oli haasteellista, varsinkin raporttia kirjoittaessa oli muistettava huolehtia siitä, että raportissa on nähtävissä miten ja missä tieto on saatu. Raportin luotettavuutta kuitenkin lisäävät kehittämishankkeen aikana jokaisen ryhmätapaamisen jälkeen huolellisesti kirjoitetut päiväkirjat, joissa hankkeen vetäjä kuvasi tapaamisen kulkua ja kirjoitti fokusryhmäkeskusteluissa esiin tulleet asiat ryhmätapaamisissa tekemiensä muistintapojen pohjalta. Kehittämisyhmän tapaamisissa syntynyt muu aineisto, kuten prosessien kuvaamisessa tuotetut kalanruotokuviot ja sanalliset prosessikuvaukset, säilytettiin raportin kirjoittamista varten.

8.2 Kehittämishankkeen arviointi

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli kehittää Tapolan kyläyhteisön palvelutarjontaa kuvaamalla organisaation palvelut prosessikuvauksen avulla ja selkiyttää tuottamiemme palvelujen sisältöjä ja edistää näin yhteistyötä palvelunosta-

jakuntien kanssa. Tuotteistamisprosessissa ja palvelukuvauksia laadittaessa luodaan kehitysvammaisen henkilön avun ja tuen tarpeen yksilöllisen arvioimisen mallia, joka palvelee mm. tarvittavan avun, tuen ja muun resursoinnin määrittelyä eri toiminnoissa. Tämä mahdollistaa yksilöllisten asiakkaan tarvitsemien palvelupakettien kokoamisen ja asiakaskohtaisen hinnoittelun. (Karinharju 2004, 8–10.) Rengon mukaan laadukas asumispalvelutuote on asiakaskohtainen, räätälöity erikoispaketti, jonka lopulliseen sisältöön vaikuttavat asukkaan avun ja tuen tarve, hänen toiveensa sekä omaisten ja asiantuntijoiden näkemykset. (Renko 2006, 22.) Kehittämishanke edisti yhteistyötä palvelunostajakuntien kanssa. Palvelukuvaus, joka pohjautuu asukkaan toimintakykyyn ja avuntarpeeseen, selkiytti yhteistyötä ja helpotti palvelusopimusten tekemistä. Konkreettisena tuloksena oli yhden maksuluokan lisääminen palvelutarjontaan, minkä seurauksena asukkaiden sijoittaminen palvelutarvettaan vastaavaan maksuluokkaan selkiytyi.

Vatajan (2012, 104) mukaan työyhteisöissä on järjestettävä riittävästi aikaa ja resursseja hankkeen läpi viemiseen, ja hankkeen toteuttamisen on oltava systemaattista ja tavoitteisiin pyrkivää. Kehittämisryhmä kokoontui hankkeen aikana yhteensä yhdeksän kertaa tammikuun 2010 ja elokuun 2012 välillä. Ryhmän kokoonpanossa tapahtui muutoksia kehittämisprosessin aikana, eivätkä kaikki ryhmään valitut olleet läsnä jokaisessa kokoontumisessa. Tämä selittyi osittain henkilökunnan vaihtumisella ja osittain sillä, että henkilöt olivat lomalla tai vapaapäivällä. Ryhmien tapaamisissa näkyi ajoittain kiire ja ryhmän jäsenten motivaatio työn lomassa tapahtuvaan kehittämistehtävään oli ajoittain vähentynyt. Kehittämishankkeen vetäjän yksi tärkeä tehtävä oli saada ryhmän jäsenet uudelleen innostumaan aiheesta. Hankkeen systemaattista toteutumista haittasi aikataulujen venyminen.

Kehittämishanke toteutettiin osana Tapolan kyläyhteisön laatutyöskentelyä, ja koko henkilökunnalle tarkoitettujen laatukoulutuspäivien aikataulut vaikuttivat osaltaan hankkeen etenemiseen. Hankkeen vetäjä oli myös isossa roolissa uuden laatujärjestelmän jalkauttamisessa, joten laatukoulutuspäivien sisällöt pystyttiin ottamaan huomioon kehittämisryhmän aikataulujen suunnittelussa. Kehittämisryhmän jäsenten motivaatiota saattoi laskea myös kehittämiskohteiden päällekkäisyys. Omassa kollegiossa työstiin laatukoulutukseen liittyviä tehtäviä, määriteltiin perustehtävää ja tehtäväkuvia ja kehittämishanketta varten perustetussa ke-

hittämisyhmässä kuvattiin palveluja prosessikuvauksen menetelmin. Toisaalta nämä kaksi päällekkäistä kehittämistehtävää tukivat toisiaan, ja toisaalta asiat ja lähestymistavat saattoivat sekoittua.

Yhtenä kehittämisryhmätyöskentelyn haasteena ilmeni työyhteisömme monikulttuurisuus ja heterogeenisyys. Kotiranta (2010, 16) on tutkinut opinnäytetyössään monikulttuurista työyhteisöä. Hänen mukaansa monikulttuurisissa työyhteisöissä voi esiintyä muita työyhteisöjä useammin häiriöitä sisäisessä viestinnässä. Väärinymmärryksiä tapahtuu, ja usein ne johtuvat keskusteluihin osallistuvien erilaisista viestintämalleista ja tietorakenteista joiden mukaan sanomia ja viestejä tulkitaan. Keskustelutilanteessa kulttuuritausta vaikuttaa esimerkiksi puhujan ja kuuntelijan rooleissa, puheen vuorottelussa, keskustelun tempossa, siinä miten suhtaudutaan toisen keskeyttämiseen, miten pitkiä keskustelun tauot ovat ja millaiseksi hiljaisuus koetaan. Omat kokemukseni kehitysryhmän vetäjänä tukivat Kotirannan havaintoja. Ryhmän jäsenten erilaiset koulutus- ja kulttuuritaustat näkyivät tapaamisissa siinä, että usean asian kohdalla jouduimme selventämään toimintojen perustoita laajemmin kuin jos ryhmä olisi koostunut pelkästään yhden ammattiryhmän ja kansallisuuden edustajista.

Ishikawan kalanruotomalli valittiin prosessin kuvaamisen välineeksi, koska työyhteisömme on monikulttuurinen ja visuaalinen malli helpottaa työskentelyä silloin, kun äidinkieli ei ole kaikilla sama. Käytetty tekniikka osoittautui toimivaksi tavaksi työskennellä prosessien sisältöjen selvittämisessä, koska sillä saimme häivytettyä kielestä aiheutuvia ongelmia. Lisäksi tekniikan visuaalisuus helpotti kokonaisuuksien hahmottamista ja auttoi selkiyttämään prosessin sisällä tapahtuvia asioita sekä ehkäisemään kielellisiä ja kulttuurisia väärinymmärryksiä.

Fokusryhmäkeskusteluissa käytettiin usein englannin kieltä, joka ei ollut kenenkään keskusteluihin osallistuvan äidinkieli. Keskustelijoiden kommentteja jouduttiin usein kääntämään suomesta englanniksi ja englannista suomeksi ja keskustelujen aikana ymmärtämistä jouduttiin varmentamaan useasti. Toikon ja Rantasen (2009, 145–146) mukaan fokusryhmäkeskusteluille on ominaista se, että keskustelun runko pyritään pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja selkeänä. Monikansallisessa ja -kulttuurisessa ryhmässä tämä osoittautui paikkansa pitäväksi ja selkeytti ja helpotti keskustelun kulun ohjaamista.

8.3 Kehittämishankkeen johtopäätökset ja aikaisemmat tutkimukset

Nakanishi, Hattori, Nakashima ja Sawamura (2014, 76) vertasivat tekemässään tutkimuksessa Japanissa hoitokotien, ryhmäkotien ja isompien hoitoyksikköjen asukkaiden sairaanhoidon ja hoivan tarpeita. Tutkimuksessaan he tulivat siihen johtopäätökseen, että pysyvää asumista tarjoavien hoitokotien asukkailla oli vähemmän sairaanhoidollisia tarpeita kuin muiden tyyppisten asumispalvelujen piirissä asuvilla. Tämä ero selittyy heidän mukaansa sillä, että henkilöillä, joilla oli enemmän sairaanhoidollisia ja hoivan tarpeita, ei ollut mahdollisuutta sellaiseen pysyvään asumiseen, jossa heidän hoidon ja hoivan tarpeisiin olisi pystytty vastaamaan. Vanhala (2012) kuvasi YAMK-opinnäytetyönään asiakaslähtöistä ja kustannusvastaavaa asumispalvelujen toteuttamistapaa kehitysvammaisten asumispalveluja tuottavassa organisaatiossa. Hänen mukaansa tutkimustulokset osoittivat, että asukkaan avun ja tuen tarve ei aina ole yhteydessä palvelun kustannuksiin. Kehittämishankkeen tuloksena oli toimintamalli, jossa palvelutuotteiden määrää vähennettiin ja hinnoittelua porrastettiin. Hankkeen yhteydessä henkilökunnan työajankäyttöä täsmennettiin vastaamaan paremmin asukkaiden todellisiin tarpeisiin.

Australialaiset tukijat kuvasivat Social Science & Medicine -lehdessä tutkimustaan vammaisten nuorten aikuisten kokemuksia muutosta tarkoitusta varten rakennettuun asumisyksikköön. Tätä tutkimusta varten he haastattelivat asukkaita, heidän omaisiaan sekä asumispalvelun työntekijöitä. Haastatteluissa nousi esiin viisi avainasiaa, joita haastatellut pitivät tärkeinä uudessa asumismuodossaan: vapaus ja mahdollisuus itseilmaisuun, asunnon esteettömyys, joustava ja muunneltava ympäristö, mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia suhteita sekä mahdollisuus oman tilan säilyttämiseen. Yhteisöllisyyttä pidettiin tärkeänä, ja asukkaat myös ruokailivat mieluummin yhdessä yhteisissä tiloissa kuin yksin omissa asunnoissaan. (Muenchberger, Ehrlich, Kendall & Vit 2012.)

Manninen (2008, 16) on käsitellyt pro gradu -tutkielmassaan kehitysvammaisten asumisvaihtoehtoja. Yhteisöasumisesta hän mainitsee, että siinä tilaratkaisujen osalta on hyvä erottaa yksityisyys ja yhteisöllisyys, koska jos henkilöllä ei ole selkeää omaa henkilökohtaista tilaa, voi hän kokea asumisen laitospäivä. Laitosmainen asuminen ei kuitenkaan voi olla kenenkään koti, ja myös kehitysvam-

maisena on pystyttävä kokemaan asuntonsa kodiksi. Mannisen tutkielma tukee tämän kehittämishankkeen aikana esiin tulleita näkökohtia asumisen kodinomaisuudesta. Lindqvist (2014, 89) on tutkinut väitöskirjassaan kehitysvammaisten osallisuutta yhteiskunnan jäsenenä ja sosiaalista kansalaisuutta. Asumisen osalta tutkimuksessa kävi ilmi, että asukkaat kokivat ryhmäkodin kodiksi, jossa voi olla yhdessä toisten kanssa sen sijaan, että asuisi yksin omassa asunnossaan. Paljon riippuu siitä, miten palvelut rakennetaan ja miten pystymme tukemaan ja ylläpitämään asukkaiden sosiaalisia kontakteja kaikenlaisissa asumismuodoissa. Sosiaalisilla kontakteilla on merkittävä vaikutus henkilön kokemukseen kodista.

Tapolan kyläyhteisön tuottaman palveluasumisen erityispiirteistä selvimmin esiin nousi yhteisöllisyys. Aro (2011, 38–40) määrittelee yhteisöllisyyden sosiologian klassikoiden tapaan yhteenkuuluvuuden tunteeksi, ja hänen mukaansa tämä tarkoittaa sitä, että emotionaalinen kokemus kuulumisesta yhteisöön on tärkeää yhteisöllisyydessä. Aro esittelee myös klassisen sosiologi Weberin käsitettä yhteisöllisyydestä. Weberin mukaan yhteisön jäsenten välille muodostuu sosiaalinen side vain silloin, kun yhteenkuuluvaisuuden tunne johtaa sellaiseen toimintaan, jossa yhteisön jäsenet orientoituvat toisiinsa vastavuoroisesti. Sen lisäksi, että henkilöt kokevat toisensa ystävikseen, heidän on myös toimittava toisiaan kohtaan ystävien tavoin, jotta sosiaalinen side syntyisi heidän välilleen. Yksilön hyvinvointia edesauttavat terveellinen ja innostava, yksilön edellytyksiä vastaava, oppimiskokemuksia ja aikaansaamisen tunnetta lisäävä työ. Työn ja vapaa-ajan tasapaino, mielekkäät vapaa-ajan harrastukset, terveelliset elämäntavat ja läheiset ihmissuhteet lisäävät osaltaan hyvinvointia yksilötasolla. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 8–11.) Lähteenoksan (2008, 41–45) mukaan yhteisöllisyys näkyy arjen ja arkisten tehtävien jakamisessa, ja yhteisöllisyyden kokemus syntyy sekä toisen auttamisesta että avun saamisesta silloin kun sitä itse tarvitsee.

Oman ymmärrykseni mukaan yhdessä tekeminen on yhteisöllisyyden ydin. Yhdessä tekemisessä korostuvat vuorovaikutus, yksilöllisyyden hyväksyminen ja luottamus. Heikkilän (2006) mukaan keskeisenä yhteisöllisyyttä kuvaavana ilmiönä voidaan pitää yhteenkuuluvaisuuden tunnetta, vuorovaikutusta, yhteistoimintaa yhteisön jäsenten kesken sekä luottamuksellisia ihmissuhteita. Pyyteettömyys, kiinnostus ja muista yhteisön jäsenistä välittäminen kuuluvat yhteisöllisyyteen. Tärkeä osa on myös solidaarisuudella, kannustamisella, palkitsemisella ja hyvän-

tahtoisuudella. Asioita valmistellaan yhteisesti keskustellen ja avoimesti sopien. (Heikkilä 2006, 4–5). Yhteiset ruokailut, kauniisti katettu pöytä ja viikoittainen kyläkokous, jossa yhteisön jokaisella jäsenellä on mahdollisuus tuoda esiin itselle tärkeitä asioita ja osallistua yhteisten asioiden suunnitteluun, tukevat yhteisöllisyyden ja kodinomaisuuden toteutumista.

Tuottamassamme asumispalvelussa korostuvat yhteisöllisyys ja kodinomaisuus. Yhteisöllisyys on vastakohta erikoistuneille terapeuttisille rooleille. Tällä tarkoitetaan mahdollisimman epämuodollisia, arkipäiväisiä ja läheisiä suhteita asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Tarkoituksena on luoda avoimet ja välittömät vuorovaikutussuhteet ilman eri roolien esille tulemistä jokapäiväisessä elämässä ja hoito- ja hoivatilanteissa. Omassa organisaatiossamme tämä näkyy siinä, ettei asukasta haluta nähdä hoidon ja hoivan kohteena vaan yhteisön täysivaltaisena jäsenenä, jolla on omat erityispiirteensä ja tarpeensa.

Kehittämishankkeen tuotoksina syntyneet palvelukuvaukset ovat osoittaneet hyödyllisyytensä käytännön työssä sekä palveluiden jatkuvassa kehittämisessä että yhteistyössä palvelunostajakuntien kanssa. Palvelukuvaukset ovat tallennettuina sähköisessä muodossa, ja kuntayhteistyössä niitä käytetään esimerkiksi palvelun markkinoinnissa ja hinnoittelussa sekä uuden asukkaan kohdalla palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Jatkokehittämiskohteiksi Tapolan kyläyhteisössä nostaisiin työpajatoiminnan palvelukuvausten tekemisen, asukkaiden toimintakykyarvioiden päivittämisen väistymässä olevasta KETO-arviosta kehitysvammaliiton kehittämään uudempaan TOIMI-mittariin sekä palvelukuvaksen tekemisen esitteen muotoon.

LÄHTEET

- Anttila, E. 2007a. Minäkö tutkija? [Viitattu 17.11.2013]. Saatavissa: <http://www.xip.fi/tutkija/index.htm>
- Anttila, P. 2007b. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: AKATIIMI Oy.
- ARA 2013 Palveluasumisen opas. [Viitattu 1.4.2015]. Saatavissa: www.ara.fi/download/noname/%7B36F5C1F3-FC22-4F97.../2253
- Aro, J. 2011. Yhteisöllisyys ja sosiaalinen side. Teoksessa Kangaspunta, S. (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy -Juvenes Print, 35–60.
- Arvio, M., Aaltonen, S. 2011. Kehitysvammainen potilaana. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Brax, S. 2007. Palvelut ja tuottavuus. Teknologia katsaus 204 / 2007. Helsinki: Tekes. [Viitattu 10.5.2015]. Saatavissa: http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelut_ja_tuottavuus.pdf
- Degerman, J. & Görman, P. 2010. Yhteisellä tiellä. Lahti: Päijät-Paino Oy.
- Denzin, K. & Lincoln, YS. 2005 The Sage handbook of qualitative research. [Viitattu 17.11.2013]. Saatavissa: http://www.books.google.fi/.../The_SAGE_Handbook_of_Qualitative_Research.ht
- Hanninen, T. & Rekonen, R. 2010. Tuotteistaminen ja kustannuslaskenta. Kouvola kaupunki. [Viitattu 18.4.2015]. Saatavissa: <http://ep.kouvola.fi/vanhat/kokous/20112015-3-5648.PDF>
- Hautamäki A., Lehtonen, T., Sihvola, J., Tuomi, I., Vaaranen, H. & Veijola, S. 2005. Yhteisöllisyyden paluu. Tampere: Tammer-Paino.
- Heikkilä, A. 2006. Yhteisöllisyys työaika-autonomiaa toteuttavissa työyksiköissä työntekijöiden kokemana. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu

9.5.2015]. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93583/gradu01178.pdf?>

Heinonen, M. 2010. Kehitysvammaisen ihmisen toimijuus. Tutkimus Satakunnan alueella asuvien kehitysvammaisten henkilöiden toimijuudesta ja itsemääräämisoikeudesta tulevaisuuden asumispalveluita suunniteltaessa. Tampereen yliopisto. Porin yksikkö. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 10.4.2015]. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81985/gradu04606.pdf?..>

Hintsala, S., Ainali, I. & Matikka, L M. 2004. Voimavarat vaikuttaviksi. Projektin loppuraportti. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Tutkimusyksikkö KOTU.

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

Hynynen, R. & Huhta, J. 2011 Valtioneuvoston periaatepäätöksen toteuttaminen kehitysvammaisten asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista. Teoksessa Ripatti, P. (toim.) Kehitysvammaisten asuminen. Uusi reformi 2010–2015. Helsinki: Uni-grafia Oy Yliopistopaino.

Hyytiäinen, M. 2012. Integroiden, segregoiden ja osallistaen. Kolmen vaikeasti kehitysvammaisen oppilaan opiskelu yleisopetuksessa ja koulupolku esiopetuksesta toiselle asteelle. Itä-Suomen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. [Viitattu 30.5.2015]. Saatavissa: http://publications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0686-1/urn_isbn_978-952-61-0686-1.pdf

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Helsinki. [Viitattu 1.10.2014]. Saatavissa: http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

JUHTA 2012. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suositus JHS 152. Prosessien kuvaaminen. [Viitattu 31.10.2014]. Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>

Järvenpää, J. 2013. Julkisen palvelutuotannon tuotteistaminen. Tapaus Mäntyharjun kunta. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu. Pro gradu -tutkielma. [Vii-

tattu 11.4.2015]. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84327/gradu06540.pdf?sequence=1>

Karinharju, O. 2004. Hyvinvointipalvelujen tuotteistaminen esimerkkinä kotipalvelu ja palveluasuminen. Karhukuntien julkaisuja 4 / 2004. Pori: Porin kaupungin painatuskeskus.

Kenni, M. & Asikainen, J. 2011. Kohti uuden sukupolven organisaatioita. Esimerkkejä kuntien prosessimaisesta toiminnasta. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Kersalo, T. 2010. Sisäinen yrittäjyys kolmannen sektorin organisaatiossa. Case: Kuopion kriisikeskus. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Paikallistalouksien kehittämisen koulutusohjelma. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 7.12.2014]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110086/urn_nbn_fi_uef-20110086.pdf

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. 1. painos. Vantaa: Dark Oy.

Koski, A. 2007. Työn eetoksena hyvä elämä tehostetun palveluasumisen yksikössä. Uutta moniammatillista työyhteisöä rakentamassa. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. [Viitattu 5.4.2015]. Saatavissa:

<http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/.../104035Loppuraportti.pdf>

Kotiranta, K 2010. Monikulttuurinen työyhteisö ravintola-alalla. Tapaustutkimus ravintola Macu. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.3.2015]. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25762/Kotiranta_Katriina.pdf?sequence=1

Kumpuvuori, J. 2009. Perusoikeuksien rajoittamisesta kehitysvammaisten palvelujen toteuttamisessa. Turun yliopisto. Oikeustieteellinen tiedekunta. Valtiosääntöoikeus. Tutkielma. Vaasa: Arkmedia.

Kylmälä, S. 2013. Palveluiden laatu. Julkaisussa Ei pahalla, parempaa palveluiden laatua. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportteja 64. [Vii-

tattu 10.10.2014]. Saatavissa: <http://www.julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/64-Ei-paha.pdf>

Lahtinen, K. 2007. Hoivayrittäjien näkemykset kuntayhteistyöstä ja sen haasteista. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Terveystieteen laitos. Kansanterveystiede. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu: 23.8.2013]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78187/gradu01962.pdf?...1>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. [Viitattu 23.8.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Lindqvist, A-M. 2014. Personer med utvecklingsstörning skapar och utövar sitt sociala medborgarskap – spänningsfält kring delaktighet. Helsingfors universitet. Statsvetenskapliga fakulteten. Institutionen för socialvetenskaper. Doktorsavhandling. [Viitattu 30.5.2015]. Saatavissa: http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/MaWre_Rapport_1_2014_A_M_Lindqvist_10_09_2014_FINAL.pdf

Linturi, H. 2003. Toimintatutkimus. Verkkoartikkeli. NexusDelfix. [Viitattu 10.10.2014]. Saatavissa: http://nexusdelfix.internetx.fi/sisalto/materiaalit/2_metodit/5

Lähteenoksa, M. 2008. Viisas arki. Opas yhteisöllisyyteen. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Manninen, K. 2008. Kehitysvammaisten asumispalveluiden kilpailuttaminen – tutkimus kuntien kilpailuttamiskäytännöistä. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 9.9.2014]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20090048/

Metsävainio, M. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Käsiteanalyttinen tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 8.9.2014]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130084/urn_nbn_fi_uef-20130084.pdf

- Minkkinen, J. 2009. Laatutyö Tampereen kaupungin uudessa toimintamallissa. Tilaaja palvelujen laadun takaajana. Tampereen yliopisto. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteiden laitos. Kunnallispolitiikka. Pro du -tutkielma. [Viitattu 5.11.2014]. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80537/gradu03513.pdf?...>
- Moisio, J. 2005. Tuotteista palvelusi – Tiedät mitä myyt tai ostat. Qualitas Fennica. [Viitattu 11.1.2015]. Saatavissa: http://media.ims.fi/Artikkelit/Tuotteistaminen/Tuotteista_palvelusi_tiedat_mita_myyt_ja_ostat.pdf
- Moisio, J., Ritola, O. 2005. Prosessien sisällön selvittäminen 2. Qualitas Fennica Oy. [Viitattu 11.1.2015]. Saatavissa: http://media.ims.fi/Artikkelit/Prosessit/Prosessien_sisallon_selvittaminen..pdf
- Muenchberger, H., Ehrlich, C., Kendall, E., Vit, M. 2012. Experience of a place for young adults under 65 year with complex disabilities moving into purpose-built residential care. *Social Science & Medicine* 75. 2012, 2151–2159.
- Nakanishi, M., Hattori, K., Nakashima, T. & Sawamura, K. 2014. Health Care and Personal Care Needs Among Residents in Nursing Homes, Group Homes and Congregate Housing in Japan: Why Does Transition Occur, and Where can the Frail Elderly Establish a Permanent Residence? *Jamda* 15. 2014, 1–6. [Viitattu 9.9.2014]. Saatavissa: [http://www.jamda.com/article/S1525-8610\(13\)00426-X/pdf](http://www.jamda.com/article/S1525-8610(13)00426-X/pdf)
- Niemelä, M. & Brandt, K. 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkääikäisestä laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2007:73. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Ojala, M. 2003. Toimintaedellytystieto ja sen hyödyntäminen. Käsitteet, termit, luokitukset ja tietämyksen hallinta. *Stakes Raportteja* 272. Helsinki: Stakes.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Paasivaara, L. & Nikkilä, J. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Nordprint Oy.

Pesonen, H. 2007. Laatus! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Plant, A., 2008. Communities in transition. Change and Development in the Camphill Communities in Scotland. Camphill Research Network. [Viitattu 10.7.2014]. Saatavissa:

http://www.academia.edu/9904398/Communities_in_Transition

Rahunen, M. 2012. Paljon apua tarvitsevan kehitysvammaisen henkilön toimintakykyä tukemassa. TOIMI – menetelmän ja yksilökeskeisen suunnitelmatyön yhdistäminen Ahtialan toimintakeskuksessa. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.1.2015] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/.../Rahunen_Maritta.pdf?..

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

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. [Viitattu 4.1.2015]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Sannamo, M 2010. Artikkelit Tapola lehti syksy 2010. Lahti: Päijät-Paino Oy.

Sarakorpi, A 2008. Palvelutuotteen modulointiprosessi monitoimijaverkossa. CASE: hoiva-, koti- ja asumispalvelut. Teknillinen korkeakoulu. Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta. Diplomityö. Espoo.

Seppälä, H. 2001: Kehitysvammaisten kuntoutus. Teoksessa Kallaranta, T., Rissanen, P & Vilkkumaa, I. Kuntoutus. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 412–424.

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämisprojektissa. Opas käytäntöihin. Stakes. Helsinki. [Viitattu 1.10.2014]. Saatavissa:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf?sequence1

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2006. Kehittämistyön risteysksiä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2011. Tilastoraportti 25/2012, 14.11.2012. Suomen virallinen tilasto. Sosiaaliturva 2012. Helsinki. [Viitattu 25.8.2013]. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/ikaantyneet/laitos_ja_asumispalvelut.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [Viitattu 7.6.2015]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2010. Suomen virallinen tilasto. Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino. [Viitattu 21.4.2011]. Saatavissa: [http://www.thl/thl-client/pdfs/98e\)ab75-0e2c-4151-81c0-4dd072dbfe3a](http://www.thl/thl-client/pdfs/98e)ab75-0e2c-4151-81c0-4dd072dbfe3a)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Laitoksista yksilölliseen asumiseen. Valtakunnallinen suunnitelma palvelujen kehittämiseksi lähiyhteisöön. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveystalouden hankinta ostopalveluna. 2007. Ohjeita tarjouspyynnön laatimiseksi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

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

Suopajarvi, L. 2013. Opas projektiarviointiin. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan julkaisuja C. Työpapereita 55. Rovaniemi.

Suoranta, J. & Ryynänen, S. 2014. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Valkama, K 2010. Terveysthuoltopalvelujen tuotteistaminen Case: Hatanpään sairaala. Tampereen yliopisto. Johtamistieteen laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 4.11.2013]. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81426/gradu04181.pdf?...1>

Vammaispalvelujen käsikirja. 2012. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 19.4.2014]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja>

Vanhala, T, 2012. Asiakaslähtöinen ja kustannusvastaava asumispalvelujen toteuttamistapa. Kuvaus Carean sosiaalipalvelujen henkilöstön työajan käytön ja palvelujen hinnoittelumallin uudistamisesta. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. YAMK opinnäyte. [Viitattu 31.10.2014] Saatavissa:

www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/52419/Vanhala_Teija.pdf?...2

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Akateeminen väitöskirja. [Viitattu 31.10.2014]. Saatavissa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90859/URN_ISBN_978-952-245-699-1.pdf?sequence=1 .

Virtanen, A. 2014. Ulkomaan mobiili liiketoiminnan prosessien kuvaaminen ja kehittäminen. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. YAMK opinnäyte. [Viitattu 10.5.2015]. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77497/Virtanen_Antti.pdf?sequence=1

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Välikangas, K. 2007. Yksityisen sektorin innovatiivisten liiketoimintamallien soveltamismahdollisuudet kuntapalvelujen tuotannossa. Helsinki: Sitra.

Ympäristöministeriö 2011. Palveluasumisen julkisen rahoituksen linjauksia. Ympäristöministeriön raportteja 1/20. [Viitattu 2.4.2015]. Saatavissa:

<http://www.ym.fi/fi>

Muut lähteet:

Sylvia-koti yhdistys ry 2009. Teitä Laatuun. Laatusyöskentely. Laatusyöskentelyn sisäisiä ja ulkoisia edellytyksiä. Työskentelykäsikirja palveluntuottajille hoito- ja sosiaalipedagogisilla aloilla. Säilytyspaikka: Tapolan kyläyhteisön toimisto. Raikkolantie 40. 16350 Niinikoski.

Stiftung Wege zur Qualität 2008. Yleiskatsaus menettelyyn. Opiskelumateriaalia laatukoulutuksesta. Säilytyspaikka: Tapolan kyläyhteisön toimisto. Raikkolantie 40. 16350 Niinikoski.

Tapolan kyläyhteisö 2010. Omavalvontasuunnitelma 2010. Säilytyspaikka: Tapolan kyläyhteisön arkisto. Raikkolantie 40. 16350 Niinikoski.

Tapolan Kyläyhteisö 2012. Aukkaiden KETO arviot. Säilytyspaikka: Tapolan kyläyhteisön toimisto. Raikkolantie 40. 16350 Niinikoski.

Tapolan Kyläyhteisö 2013. Toimintakäsikirja. Säilytyspaikka: Tapolan kyläyhteisön toimisto. Raikkolantie 40. 16350 Niinikoski.

Tapolan Kyläyhteisö 2014. Omavalvontasuunnitelma 2014. Säilytyspaikka: Tapolan kyläyhteisön toimisto. Raikkolantie 40. 16350 Niinikoski.

Internet lähteet:

Stiftung Wege zur Qualität 2011. [Viitattu 17.11.2011]. Saatavissa: <http://www.wegezurqualitaet.info/index.php?id=372>.

Tapolan Kyläyhteisö 2015 [Viitattu 3.2.2015]. Saatavissa: <http://www.tapola-camphill.fi>.

The W. Edwards Deming Institute. The PDSA-cycle. [Viitattu 7.12.2014]. Saatavissa: <https://www.deming.org/theman/theories/pdcycle>

LIITTEET

Liite 1 YHTEISÖLLINEN ASUMISPALVELU -PROSESSIN PERUSTIEDOT

Prosessin nimi	Yhteisöllinen asumispalvelu
Prosessin tarkoitus	Tuottaa kehitysvammaisille aikuisille yhteisöllistä asumispalvelua
Prosessin omistaja	Palveluista vastaava terveydenhoitaja
Prosessin asiakkaat	Asumispalvelua tarvitseva kehitysvammainen aikuinen ja hänen vanhempansa / omaisensa Palvelunostajakunta ja sen kehitysvammapalveluiden edustaja
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Tieto asukkaan omista toiveista asumisen suhteen Tieto asukkaan kiinnostuksen kohteista ja harrastuksista Tieto asukkaan toimintakyvystä
Prosessin tuotokset	Yhteisöllinen asumispalvelu
Prosessin keskeiset toimijat	Palveluista vastaava terveydenhoitaja Sairaanhoitaja Asuintalojen vastuuhenkilöt ja ohjaajat
Alku	Yhteistoiminnassa tehty päätös pysyvästä asumisesta
Loppu	Asukas muuttaa pois
Prosessin menestystekijät	Asukkaan omien toiveiden ymmärtäminen ja huomioiminen Sopivan asuintalon löytäminen Asukkaan pääseminen mukaan yhteisöelämään

Prosessin mittarit

Asukkaan haastattelu ja havainnointi

Kysely omaisille

Kysely palvelunostajakuntien vammaispalveluiden edustajille

Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin

Asukkaaksitulo -prosessi

Työpajatoimintaprosessi

Liite 2 YHTEISÖLLINEN ASUMISPALVELU -PROSESSIN
PERUSTIETOJEN MÄÄRITELY

1. Prosessin nimi	Yhteisöllinen Asumispalvelu
2. Prosessin omistaja Vastaa, ohjaa sekä voi muuttaa ja kehittää prosessia	Kehittämishankkeen vetäjä
3. Prosessin lähtötiedot Millaisten tietojen varassa prosessi käynnistyy?	Asukkaaksitulopäätöksen jälkeen tehdään yhteistyössä asukkaan, hänen omaistensa ja palvelunostajakunnan kehitysvamma- palveluiden edustajan kanssa henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan omat toiveet asumisesta, hänen kiinnostuksen kohteensa ja harrastuksensa sekä hänen toimintakykynsä.
4. Koko prosessin edellyttämät erilaiset resurssit Henkilöstö Välineet Tilat	<p>Henkilöstöresurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosionomi toimiin yhteyshenkilönä Tapolan kyläyhteisön, palvelunostajakunnan ja kehitysvammaisen asukkaan ja hänen omaistensa välillä Terveystenhoitaja perehtyy asukkaan terveyshistoriaan ja mahdollisiin lääkityksiin ja hoitoihin Valitun asuintalon vastuuhenkilö tutustuu asukkaaseen ja perehtyy hänen tietoihinsa ja informoi talon muille työntekijöille heidän tarvitsemansa tiedot sekä valmistelee muita asukkaita taloyhteisön uudesta jäsenestä <p>Välineet</p> <ul style="list-style-type: none"> Moniammatillisen työryhmän (sosionomi, terveydenhoitaja, asuintalon vastuuhenkilö) yhdessä asukkaan kanssa tekemä KETO - arvio toimintakyvystä <p>Tilat</p> <ul style="list-style-type: none"> Vapaa, asukkaan tarpeisiin soveltuva asuinhuone
5. Prosessin asiakkaat Ulkoiset Sisäiset toimijat	<p>Ulkoiset asiakkaat</p> <ul style="list-style-type: none"> Kehitysvammaisen aikuisen omaiset Palvelunostajakunta <p>Sisäiset toimijat</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosionomi Terveystenhoitaja Asuintalon vastuuhenkilö Asuintalon muut työntekijät
6. Mistä prosessi alkaa	Prosessi alkaa, kun tutustumisjakson jälkeen on tehty päätös pysyvistä asumisesta

7. Mihin prosessi päättyy	<p>Prosessi päättyy kun asukas jostain syystä haluaa muuttaa pois Tapolasta tai hänen toimintakykynsä heikkenee ja hoidontarpeensa lisääntyy niin, ettemme pysty vastaamaan hänen tarpeisiinsa.</p> <p>Asukkaan kuolema</p>
8. Koko prosessin tuotokset ulkoiselle tai sisäiselle asiakkaalle	<p>Yhteisöllinen, perheenomainen asumispalvelu kehitysvammaiselle aikuiselle turvallisessa maalaisympäristössä.</p>
<p>9. Koko prosessin tavoitteet ja prosessin sekä sen tuotosten mittarit tarkasteltuina seuraavista näkökulmista:</p> <p>Asiakasnäkökulma</p> <p>Henkilöstönäkökulma</p> <p>Prosessin suorituskynäkökulma</p> <p>Talousnäkökulma</p> <p>Prosessin menestystekijät</p>	<p>Prosessin tavoitteet ja mittarit eri näkökulmista</p> <p>Asiakasnäkökulma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehitysvammainen aikuinen saa mahdollisuuden liittyä yhteisöön ja elää taloperheen täysivaltaisena jäsenenä. Mittarina havainnointi ja asukkaan haastattelu 2. Vanhemmat ja omaiset saavat varmuuden läheisensä turvallisesta ja tarkoituksenmukaisesta asuinpaikasta Mittarina asiakaskysely 3. Palvelunostajakunta saa mahdollisuuden toteuttaa tehtävänsä kehitysvammaisen aikuisen asumisen järjestämisestä tarkoituksenmukaisella ja asukkaalle sopivalla tavalla. Mittarina asiakaskysely 4. Tapolan kyläyhteisö saa mahdollisuuden toteuttaa strategiansa mukaista toimintaa tuottamalla toiminta-ajatuksensa mukaista yhteisöllistä asumispalvelua kehitysvammaisille aikuisille. <p>Henkilöstönäkökulma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Henkilöstöllä on riittävä osaaminen jotta he pystyvät vastaamaan taloyhteisön asukkaiden tarpeisiin 2. Henkilöstöllä on mahdollisuus kouluttautua ja kehittää ammatillista osaamistaan. <p>Prosessin suorituskynäkökulma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asuminen toteutuu kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla olemassa olevin resurssein 2. Asumista koskeva dokumentointi toteutuu asianmukaisella tavalla 3. Tieto kulkee eri toimijoiden välillä sujuvasti <p>Talousnäkökulma</p> <p>Asukas on sijoitettu hänen toimintakykyään vastaavaan maksuluokkaan</p> <p>Prosessin menestystekijät</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asuintalossa on riittävästi tietoa asukkaan sairauksista, lääkityksistä ja hoidoista, toimintakyvystä, tavoista ja tottumuksista. 2. Asuintalo on valittu asukkaalle sopivaksi ja asuminen on suunniteltu yksilöllisesti ja asukasta kuullen 3. Asukas tuntee olevansa taloyhteisön täysivaltainen jäsen ja kokee olevansa kotona 4. Palvelunostajakunta on tyytyväinen ostamansa palvelun

	<p>laatuun</p> <p>5. Aukkaan omaiset ovat tyytyväisiä läheisensä saamaan palveluun ja sen laatuun.</p>
10. Prosessin arviointitapa ja palautteen hankintatapa sekä tulosten käsittelytapa prosessin parantamiseksi	<p>Omavalvontasuunnitelman mukainen palvelun laadun varmistaminen laatujärjestelmän mukaisella toiminnan tarkastelulla. Säännöllisesti toteutetut palautekyselyt kaikilta osapuolilta (asukkaat, omaiset, palvelunostajakunnat) sekä näissä kyselyissä esiin nousseiden kehittämishaasteiden huomiointi. Aukkaan toimintakykyarvion tarkistaminen vuosittain ja tarvittaessa jos toimintakyvyssä havaitaan muutoksia.</p>

Liite 3 ASUKKAAKSI TULO -PROSESSIN PERUSTIEDOT

Prosessin nimi	Asukkaaksi tulo
Prosessin tarkoitus	Antaa kehitysvammaiselle aikuiselle mahdollisuus tutustua Tapolan kyläyhteisön toimintaan
Prosessin omistaja	Palveluista vastaava sosionomi
Prosessin asiakkaat	Asumispalvelua tarvitseva kehitysvammainen aikuinen ja hänen vanhempansa / omaisensa Palvelunostajakunta ja sen kehitysvamma palveluiden edustaja
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asukkaan esitietolomake Alustava arvio toimintakyvystä
Prosessin tuotokset	Myönteinen tai kielteinen päätös Tapolan kyläyhteisöön muuttamisesta
Prosessin keskeiset toimijat	Palveluista vastaava sosionomi Sairaanhoitaja Asuintalojen vastuuhenkilöt ja ohjaajat
Alku	Kehitysvammaisen aikuisen, hänen omaisensa tai palvelunostajakunnan kehitysvammahuollon edustajan yhteydenotto palveluista vastaavaan sosionomiin
Loppu	Myönteinen tai kielteinen päätös Tapolan kyläyhteisöön muuttamisesta
Prosessin menestystekijät	Asukkaan omien toiveiden ymmärtäminen ja huomioiminen Sopivan asuintalon löytäminen Asukkaan pääseminen mukaan yhteisöelämään

Prosessin mittarit

Asukkaan haastattelu ja havainnointi

Omaisten haastattelu

Kysely palvelunostajakuntien vammaispalveluiden edustajille

Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin

Palveluasumisprosessi

Työpajatoimintaprosessi

Liite 4 ASUKKAAKSI TULO -PROSESSIN PERUSTIETOJEN MÄÄRITELY

1. Prosessin nimi	Asukkaaksi tulo
2. Prosessin omistaja Vastaa, ohjaa sekä voi muuttaa ja kehittää prosessia	Palveluista vastaava sosionomi
3. Prosessin lähtötiedot Millaisten tietojen varassa prosessi käynnistyy?	Kehitysvammaisen aikuisen, hänen omaisensa tai palvelunostajakunnan edustajan tekemän yhteydenoton jälkeen sosionomi lähettää asianomaiselle esitetolomakkeen täytettäväksi ja järjestää henkilökohtaisen tutustumiskäynnin. Tutustumiskäynnin yhteydessä sovitaan kahden viikon mittaisesta tutustumisjaksosta, jonka aikana asukkaaksi haluava liittyy valitun taloyhteisön jäseneksi ja osallistuu työtoimintaan.
4. Koko prosessin edellyttämät erilaiset resurssit Henkilöstö Välineet Tilat	<p>Henkilöstöresurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosionomi toimiin yhteyshenkilönä Tapolan kyläyhteisön, palvelunostajakunnan ja kehitysvammaisen aikuisen ja hänen omaistensa välillä Terveystenhoitaja perehtyy asukkaaksi haluavan terveyshistoriaan ja mahdollisiin lääkityksiin ja hoitoihin Valitun asuintalon vastuhenkilö tutustuu asukkaaksi haluavaan ja perehtyy hänen tietoihinsa ja informoi talon muille työntekijöille heidän tarvitsemansa tiedot sekä valmistelee muita asukkaita taloyhteisön uudesta jäsenestä Valitun työpajan työpajamestari tutustuu asukkaaksi haluavaan ja informoi pajan muita työntekijöitä ja ohjattavia työryhmän uudesta jäsenestä. <p>Välineet</p> <ul style="list-style-type: none"> Asukkaaksi haluavan ja hänen omaistensa täyttämä esitetolomake Asukkaaksi haluavan kuuleminen, haastattelemine ja havainnointi <p>Tilat</p> <ul style="list-style-type: none"> Vapaa, asukkaan tarpeisiin soveltuva asuinhuone Vapaa paikka työtoiminnassa
5. Prosessin asiakkaat Ulkoiset Sisäiset toimijat	<p>Ulkoiset asiakkaat</p> <ul style="list-style-type: none"> Kehitysvammainen aikuinen Kehitysvammaisen aikuisen omaiset Palvelunostajakunta <p>Sisäiset toimijat</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosionomi Terveystenhoitaja Asuintalon vastuhenkilö

	<ul style="list-style-type: none"> • Asuintalon muut työntekijät • Työpajamestari • Työpajan muut ohjaajat
6. Mistä prosessi alkaa	Prosessi alkaa, kun kehitysvammainen aikuinen, hänen omaisen- sa tai palvelunostajakunnan kehitysvammapalveluiden edustaja ottaa yhteyttä Tapolan kyläyhteisön sosionomiin.
7. Mihin prosessi päättyy	Prosessi päättyy kun asukkaaksi haluava tekee joko myönteisen tai kielteisen päätöksen pysyvästä asumisesta Tapolan kyläyhteisö- ssä.
8. Koko prosessin tuotokset ulkoiselle tai sisäiselle asiakkaalle	<p>Asukkaaksi haluava kehitysvammainen aikuinen saa mahdolli- suuden tutustua Tapolan kyläyhteisön toimintaan ja kokeilla yhteisössä asumista ennen päätöksen tekemistä.</p> <p>Tapolan kyläyhteisö saa mahdollisuuden tutustua asukkaaseen ennen asukkaaksi ottamista</p>
<p>9. Koko prosessin tavoitteet ja prosessin sekä sen tuotosten mittarit tarkasteltuina seuraavista näkökulmista:</p> <p>Asiakasnäkökulma</p> <p>Henkilöstönäkökulma</p> <p>Prosessin suorituskykynäkökulma</p> <p>Talousnäkökulma</p> <p>Prosessin menestystekijät</p>	<p>Prosessin tavoitteet ja mittarit eri näkökulmista</p> <p>Asiakasnäkökulma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehitysvammainen aikuinen saa mahdollisuuden ko- keilla yhteisöön liittymistä ja elää taloperheen täysival- taisena jäsenenä. Mittarina havainnointi ja asukkaan haastattelu 2. Vanhemmat ja omaiset saavat mahdollisuuden tutustua vaihtoehtoon järjestää läheisellensä turvallinen ja tar- koituksenmukaisesta asuinpaikka. Mittarina asiakas- kysely 3. Palvelunostajakunta saa mahdollisuuden toteuttaa teh- tävänsä kehitysvammaisen aikuisen asumisen järjestä- misestä tarkoituksenmukaisella ja asukkaalle sopivalla tavalla. Mittarina asiakaskysely 4. Tapolan kyläyhteisö saa mahdollisuuden toteuttaa stra- tegiansa mukaista toimintaa tuottamalla toiminta- ajatuksensa mukaista yhteisöllistä asumispalvelua kehi- tysvammaisille aikuisille. <p>Henkilöstönäkökulma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Henkilöstöllä on riittävä osaaminen jotta he pystyvät vastaamaan asukkaaksi haluavan tarpeisiin 2. Henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää aikaa ja resurs- seja asukkaaksi haluavan perehdyttämiseen <p>Prosessin suorituskyky näkökulma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tutustumisjakso toteutuu kaikkia osapuolia tyydyttä- vällä tavalla olemassa olevin resurssein 2. Jaksoa koskeva dokumentointi toteutuu asianmukaisel- la tavalla 3. Tieto kulkee eri toimijoiden välillä sujuvasti

	<p>Prosessin menestystekijät</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riittävästi tietoa asukkaaksi haluavan sairauksista, lääkityksistä ja hoidoista, toimintakyvystä, tavoista ja totumuksista. 2. Asuintalo on valittu asukkaalle sopivaksi ja tutustumisjakso on suunniteltu yksilöllisesti ja asukasta kuullen 3. Asukas tuntee olevansa taloyhteisön täysivaltainen jäsen ja kokee olevansa kotona 4. Palvelunostajakunta on tyytyväinen ostamansa palvelun laatuun 5. Asukkaan omaiset ovat tyytyväisiä läheisensä saamaan palveluun ja sen laatuun.
10. Prosessin arviointitapa ja palautteen hankintatapa sekä tulosten käsittelytapa prosessin parantamiseksi	<p>Omavalvontasuunnitelman mukainen palvelun laadun varmistaminen laatujärjestelmän mukaisella toiminnan tarkastelulla. Säännöllisesti toteutetut palautekyselyt kaikilta osapuolilta (asukkaat, omaiset, palvelunostajakunnat) sekä näissä kyselyissä esiin nousseiden kehittämishaasteiden huomiointi. Asukkaan toimintakykyarvion tarkistaminen vuosittain ja tarvittaessa jos toimintakyvyssä havaitaan muutoksia.</p>