

Raine Luomala

## Osallisuus ryhmäkodeissa

- Toimijalähtöinen kehittäminen avuksi kehitysvammaisten osallisuuden parantamiseen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (Ylempi AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

25.4.2017

Tekijä(t) Otsikko  Sivumäärä Aika	Raine Luomala Osallisuus ryhmäkodeissa -Toimijalähtöinen kehittäminen avuksi kehitysvammaisten osallisuuden parantamiseen 89 sivua 25.4.2017
Tutkinto	Sosiaali-alan ylempi korkeakoulututkinto
Koulutusohjelma	Sosiaali-alan
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali-alan
Ohjaaja(t)	Lehtori Jyrki Konkka
<p>Opinnäytetyön tavoite oli kehittää asiakasosallisuutta kehitysvammaisten aikuisten asumispalveluissa Helsingissä. Opinnäytetyön kohderyhmänä toimivat aikuiset kehitysvammaiset, jotka asuvat ryhmäkodeissa sekä heidän omaisensa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella, miten osallisuus näkyy ryhmäkodeissa ja miten osallisuutta voidaan kehittää helsinkiläisten kehitysvammaisten asumispalveluissa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, jonka aikana toteutui yksi toimintatutkimuksen sykli. Toimintatutkimuksen suunnittelu, toteutus, havainnointi ja reflektointi toteutuivat aikavälillä syyskuu 2015 – syyskuu 2016. Toimintatutkimuksen aikana luotiin asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä, jonka jäsenet koostuivat asiakkaista, heidän omaisistaan, työntekijöistä ja heidän esimiehistään. Työryhmän tapaamiset olivat mahdollisuus keskustella osallisuudesta ja sen parantamisesta ryhmäkodeissa. Työryhmä teetti kyselyn osallisuudesta 35 ryhmäkohtiin. Opinnäytetyön aineisto koostui kenttäpäiväkirjasta, työryhmän muistioista ja kyselyn tuloksista. Toimintatutkimuksen tulosten muodostamisessa käytettiin apuna osallisuuden teoriaa, toimijalähtöisen kehittämisen viitekehystä sekä kriittisen tarkastelun apukehikkona co-productionin etujen ja haittojen listausta.</p> <p>Työryhmän jäsenet tapasivat kuusi kertaa toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana. Jokaisesta tapaamiskerrasta on muodostettu toimintatutkimuksen tulos. Tulosten mukaan osallisuutta parantavia tekijöitä ovat toimijoiden äänen kuuluviin saaminen, tutut ohjaajat ja avustajat, ryhmäkodin vaikuttamisen kanava, yhteinen tekeminen, mahdollisuus vaikuttaa ruokaan, esimiesten vastuuttaminen, avoin keskustelu ja kehittäjäryhmien vuoropuhelu.</p> <p>Palvelut voivat kehittyä toimijalähtöisen kehittämisen avulla. Se edellyttää kokonais kuvan hahmottamista muusta samanaikaisesta kehittämistyöstä. Palvelujen kehittämiseen vaikuttavat yhteinen ymmärrys muiden kehittäjäryhmien kanssa, halu uudistua toimijalähtöisen kehittämisen avulla ja yhteensovittaminen muun kehittämistyön kanssa.</p> <p>Työryhmän jäsenet näkivät jatkotutkimuksen tarpeellisena. Työryhmä jatkoi toimintaansa toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin jälkeen. Mahdollista olisi toteuttaa toimintatutkimuksen toinen sykli. Aineistosta nousseista kehittämistarpeista on mahdollista toteuttaa kvantitatiivinen kysely, jossa selvitetään asiakasnäkökulmasta osallisuuden tekijöiden merkittävyyden asteita.</p>	
Avainsanat	osallisuus, kehitysvammaisuus, asumispalvelut

Author(s) Title	Raine Luomala Participation in group homes -Participant-generated development as an aid to improve participation among the developmentally disabled
Number of Pages Date	89 pages 25 April 2017
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>The aim of the thesis was to improve customer participation within the housing services for developmentally disabled adults in Helsinki. The target group in the thesis consisted of developmentally disabled adults living in group homes as well as their relatives. The thesis was conducted to observe participation in group homes and to determine how it could be improved within the housing services.</p> <p>The thesis was conducted as an action research during which one research cycle was completed. The action research, including the phases of planning, implementation, observation and reflection, took place from autumn 2015 to autumn 2016. During the action research, a work group consisting of customers and their relatives, employees and managers was created to improve customer participation. The work group meetings provided an opportunity to discuss participation and the ways to improve it in group homes. The work group created a survey about participation which was conducted in 35 group homes. The material of the thesis consisted of the meeting memos, an observation diary and the results of the survey. The results of the action research were yielded using the theory of participation and the framework for the participant-generated development method. The list of advantages and disadvantages of co-production was used to facilitate critical assessment.</p> <p>The members of the work group met six times during the first action research cycle. Results were yielded from each meeting. According to the results, the following factors improve participation: listening to the participants, familiarity of instructors and assistants, availability of a feedback forum in group homes, common activities, possibility to affect food choices, taking more responsibility at the managerial level, open dialogue, and successful interaction between the development groups.</p> <p>Services can be developed with a participant-generated method. It requires understanding the other ongoing development work. Service development also requires mutual understanding between the development groups, willingness to make new participant-generated changes as well as to integrate them with other development work.</p> <p>The members of the work group considered further research necessary. The group continued its work after the first action research cycle. Completing a second cycle is possible. With regard to the developmental needs arising from the research data, it is also possible to conduct a quantitative survey for customers on the significance of different factors of participation.</p>	
Keywords	participation, developmental disability, housing services

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehitysvammaisten asumispalvelu ja sen kehittämistarve	4
2.1	Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyshuolto	4
2.2	Vammaisten palvelut	5
2.3	Asumispalvelut	6
2.4	Kehitysvammaiset	6
3	Tavoitteena asiakasosallisuuden kehittäminen ryhmäkodeissa	8
3.1	Osallisuus on tunnustettu arvo – miten se näkyy?	9
3.1.1	Osallisuuden määrittely	12
3.1.2	Osallisuus sosiaalipedagogiikassa	15
3.2	Asiakasosallisuuden parantaminen	16
3.3	Osallisuuden rakentuminen yhteiskuntaamme	18
3.3.1	Hyvinvointi	20
3.3.2	Autonomisuus	24
3.3.3	Arjessa selviytyminen	25
3.3.5	Demokratia	27
4	Palvelun käyttäjät mukaan kehittämiseen	29
4.1	Kehitysvammaisten osallisuus ryhmäkodeissa	35
4.2	Tutkimuskysymys	37
5	Toimintatutkimus avuksi yhteiskehittämiseen	38
5.1	Toimintatutkimuksen vaiheet	41
5.2	Toteutus ja aineistonkeruu	42
5.2.1	Suunnittelu	43
5.2.2	Toteutus ja havainnointi	45
5.2.3	Reflektointi	46
5.3	Aineiston analyysi	46
6	Asiakasosallisuutta parantavia tekijöitä ryhmäkodeissa	50
6.1	Osallisuuden äärellä – toimijoiden ääni kuuluviin	51
6.2	Henkilökohtaiset avustajat ja tutut ohjaajat	54
6.3	Ryhmäkodeissa oltava vaikuttamisen kanava	58
6.4	Yhteinen tekeminen, ruokaan vaikuttaminen ja tutut ohjaajat	61

6.5	Esimiesten vastuuttaminen ja avoin keskustelu mahdollistavat osallisuutta	65
6.6	Kehittäjäryhmien vuoropuhelu osallisuudesta on hyvä lähtökohta	66
6.7	Tulosten yhteenveto	69
7	Johtopäätökset	70
8	Pohdinta	76
	Lähteet	84

## 1 Johdanto

Osallisuus, toimintakyky ja hyvinvointi luovat yhteiskunnan ja talouskasvun pohjan. Hyvinvoinnin lähteitä ovat toimintakyky ja osallisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsauksen mukaan ihmisten rooli on muuttumassa aktiivisemmaksi ja palvelun käyttäjä on myös sen kehittäjä. Suomi voi olla kansainvälinen edelläkävijä kehittäessään uusia toimintatapoja. Myönteistä yhteiskuntakehitystä uhkaa syrjäytymisen tekijät ja kasvavat hyvinvointierot. Tarvitaan erityistoimia, jotta kaikki pääsisivät osalliseksi yhteiskunnassa. Yhteiskunta tulisi rakentaa siten, että se kannustaa osallistumaan yhteiseen toimintaan ja päätöksentekoon. Palveluja tulee arvioida ja kehittää yhdessä niiden käyttäjien kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: 13, 11–14.)

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015. Laki on tullut voimaan vaiheittain sen jälkeen. Lain tarkoitus on muun muassa vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Laki korostaa asiakkaan roolia osallistumisessa ja vaikuttamisessa omissa asioissaan sekä ammattihenkilöjen roolia osallisuutta edistävään toimintaan. Laki painottaa asiakkaan etua määritellessä, että eri toimintatavoissa ja ratkaisuisissa tulee huomioida asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa. Laissa asiakkaan asemaa parannetaan myös asiakaslähtöisellä työtavalla, jossa asiakas osallistuu palvelutoiminnan suunnitteluun. (Hallituksen esitys 1301/2014.) Samoin uusi laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä velvoittaa ammattieettisissä velvollisuuksissa ammatillisen toiminnan päämääränä olevan sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistämisen sekä syrjäytymisen ehkäisemisen ja hyvinvoinnin lisäämisen (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Myös Helsingin kaupungilla painotetaan osallisuutta. Helsingin strategiaohjelmassa (2013–2016) kerrotaan, että kaupungin arvot ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämyönteisyys. Kaupunki järjestää palveluita asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti. Eettisissä periaatteissa mainitaan, että kaupunki painottaa kaikessa toiminnassaan rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaista kohtelua sekä avoimuutta. Tavoitteisiin on lueteltu asiakkaille sujuvat ja integroidut palvelut ja sen toi-

menpiteitä ovat muun muassa käyttäjälähtöisen palvelumuotoilun hyödyntäminen ja palvelumuotoilun parantaminen. Strategiaohjelman perustana on se, että demokratia ja osallisuus vahvistuvat. (Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013–2016: 3, 20, 30).

Osallisuutta on huomioitu myös Helsingin kaupungin vammaistyön tulokortissa. Tulokortissa yksi tavoitteista oli järjestää kuntalaisille keskustelutilaisuudet vammaistyön ajankohtaisista asioista. Tavoitteena oli, että kuntalaisten tieto vammaistyön asioista lisääntyy. (Tulokortti 2016.) Ensimmäisessä tilaisuudessa keskusteluista nousi esiin kuntalaisten toivomus, että asiakkaiden osallisuuteen kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Sen johdosta päätettiin perustaa asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä, johon kuuluu asiakkaita ja omaisia sekä ammattihenkilöitä.

Osallisuuden parantaminen on ajankohtainen kehittämistarve. Se on huomioitu niin kansallisella kuin paikallisella tasolla tärkeäksi tekijäksi palvelujen kehittämisessä. Opinnäytetyöni pyrkii vastaamaan tähän kehitystarpeeseen Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluissa asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän mukana. Kohderyhmänä ovat helsinkiläiset aikuiset kehitysvammaiset ja heidän omaiset, jotka osallistuvat työryhmään. Opinnäytetyön tavoitteena on asiakasosallisuuden parantaminen työryhmässä toimintatutkimuksellisin keinoin. Oletuksena on, että asiakasosallisuutta kehittämällä, myös palvelut kehittyvät.

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden kehitysvammaisten asumispalveluissa käynnistyi asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä 11.11.2015. Ryhmässä on ryhmäkotien esimiesedustajia, henkilöstöedustajia (ryhmäkodin ohjaajia), asiakkaita sekä omaisia. Osallistun työryhmän toimintaan sihteerin ja toimintatutkijan roolissa. Toiminnan sisällön muodostavat asiakkaat ja omaiset. Käytän asiakasosallisuuden parantamisessa teoreettisena viitekehyksenä Timo Toikon (2012) toimijalähtöistä näkökulmaa. Lähestymistapa perustuu monen eri toimijan yhteistoimintaan palveluiden suunnittelussa. (Toikko 2012: 154-155).

Tämän opinnäytetyön tausta on työelämälähtöinen. Olen työskennellyt ryhmäkodin ohjaajana 10 vuotta. Sain tietää työryhmän perustamisesta kehitysvammaisten asumispalvelujen johtoryhmän muistiosta. Otin yhteyttä nimettyihin esimiesedustajiin, joista toinen toimi koollekutsujana. Kysyin mahdollisuudesta osallistua työryhmään ja tarjouduin laatimaan pöytäkirjoja työryhmän tapaamisista. Kerroin myös mahdollisuudesta kirjoittaa

opinnäytetyön ajanjaksosta, jolla olen mukana. Työryhmä voi hyödyntää opinnäytetyötä oman toiminnan kehittämisessä.

Lähestyn työryhmän toimintaa toimintatutkimuksen muodossa. Kerään aineistoni pöytäkirjoista ja kenttäpäiväkirjasta. Työryhmän päämääränä on ”muuttaa jotain paremmaksi” ja silloin toimintatutkimuksellinen lähestymistapa soveltuu parhaiten. Toimintatutkimukselle ominaista on olla aktiivinen osallistuja, tehdä aloitteita ja vaikuttaa kohdeyhteisöön. Interventiot tulevat esiin, niin opinnäytetyön tuloksissa, johtopäätöksissä ja pohdinnassa.

Interventoiden avulla toimintatutkimuksen lähestymistavan lisäksi aineistoksi kertyi benchmarking-vertaiskäynti samankaltaiseen työryhmään vammaistyön työ- ja päivätoiminnassa. Lisäksi työryhmä muodosti pienimuotoisen vaikuttavuuden seurannan sähköisesti Helsingin kaupungin ulkopuoliseen toimijaan. Työryhmä toteutti myös kyselyn asumispalvelujen ryhmäkoteihin, jossa asumispalvelujen osallisuudelle haettiin työryhmälle laajempaa näkemystä. Kaikki nämä on yhdessä reflektoitu työryhmän jäsenten kanssa.

Asiakasosallisuuden parantaminen on näkemykseni mukaan merkittävä kehittämiskohde. Yhteiskunnallisessa keskustelussa viime aikoina on kritisoitu sitä, että julkinen sosiaali- ja terveyshuolto on unohtanut asiakkaan. Hyvä lähtökohta ammatillisille asiantuntijoille olisi aina muistaa, että julkinen sosiaali- ja terveyshuolto on luotu asiakasta varten. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä tapasin toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana kuusi kertaa. Jokaisesta tapaamisesta olen muodostanut yhden toimintatutkimuksen tuloksen.

Johtopäätöksissä osoitan toimintatutkimuksen tulosten yhteyden aikaisemmin opinnäytetyössä esiteltyyn teoriaan. Lisäksi haen vuoropuhelua muiden vastaavien tulosten kanssa. Haen ymmärryksen synteesiä ja esitän toimintatutkimuksesta muodostuneen tiedon valossa suosituksia asumispalveluille ja asiakasosallisuuden parantamisen työryhmälle. Pohdintaluvussa käsittelen opinnäytetyön luotettavuutta ja tuon esille pohdintojani opinnäytetyön ajanjaksosta.



## 2 Kehitysvammaisten asumispalvelu ja sen kehittämistarve

Suomessa on arvioitu olevan 40 000 kehitysvammaista. Heistä 17 000 asuu lapsuudenkodissa vanhempiensa luona. Kunnan on järjestettävä asumispalvelut niitä hakeville asiakkaan yksilöllisen tarpeiden ja toiveiden mukaan ottaen huomioon samalla asiakkaan edun. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus vaikuttaa asuinpaikan valintaan ja palveluiden suunnitteluun ja tarvittaessa kuultava läheisiä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812).

Kehitysvammaisten asema suomalaisessa yhteiskunnassa on muuttunut. Muutosta on ohjannut inklusion ja normalisaation periaatteet. Tavoitteena on ollut täysivaltainen yhteiskunnan jäsenyys ja yhteiskuntaan liittyminen. Kuitenkin kehitysvammaiset syrjäytyvät valtaväestöstä useammin ja sosiaalipalvelujen tulisikin painottaa enemmän liittymistä tukevia ratkaisuja ja toimintakäytäntöjä. (Hintsala – Ainali – Matikka 2004: 3.)

Kehitysvammaisten asumispalvelujen kehittäminen on suuri haaste kehitysvammopalveluissa. Kehittämisen kohteita on asuntojen saatavuudessa, tilojen puutteellisuudessa ja ryhmämuotoisen asumisen ongelmissa kuten asukkaiden tarpeiden erossa esimerkiksi nuorten ja vanhempien asukkaiden välillä. Yksi merkittävimmistä kehittämistarpeista on se, että kehitysvammaisia ja heidän läheisiään ei kuulla tarpeeksi palvelujen suunnittelussa. (Hintsala ym. 2004: 16-17.) Tähän kehittämistarpeeseen opinnäytetyöni pyrkii osaltaan vastaamaan Helsingin kaupungin kehitysvammopalveluissa.

### 2.1 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyshuolto

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto yhdistyivät vuonna 2013. Virasto tarjoaa Suomen monipuolisimmat sosiaali- ja terveyspalvelut yli 600 000 helsinkiläiselle. Perustehtävänä on tarjota hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta helsinkiläisille. Sosiaali- ja terveysvirasto sitoutuu Helsingin kaupungin arvoihin: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen, yrittäjämielisyys. Strategiasuunnitelmassa 2014-2016 avataan osallisuus ja osallistuminen muun muassa näin: ”Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kansalaisia. Toimintaa ohjaa periaate: osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia.” (Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014-2016: 3-5.)

Myös kansainvälisen vertailun (Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana) mukaan Sosiaali- ja terveystalouden integroimisella voidaan viedä eteenpäin tehokkaammin asiakaslähtöistä palvelutoimintaa. Sosiaali- ja terveystalouksissa tarvitaan asiakkaiden ongelmista lähtevää holistisempaa ja kokonaisvaltaisempaa otetta. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen tapahtuu eräällä sisältä-ulos-päin-etenevän kehittämislogiikan kautta. Lähtökohtana on tuotantolähtöisen palveluiden toteuttamistapojen rajoitteet. Olennaista on keskittyä konkreettisesti asiakasryhmään ja heidän tarpeisiin sekä tuottamaan ratkaisuja asiakkaille. (Stenvall 2013: 8, 83.)

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystaloustoimisto tuottaa hyvinvointia ja terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta helsinkiläisille. Kaupunkilaisia kannustetaan ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä, mutta asukkaille kuitenkin pyritään turvaamaan aukoton apu tarvittaessa. Toimistossa on kuusi osastoa, jotka ovat 1) perhe- ja sosiaalipalvelut 2) terveys- ja päihdepalvelut 3) sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut 4) henkilöstö- ja kehittämispalvelut 5) talous- ja tukipalvelut sekä 6) tietohallinto- ja viestintäpalvelut. (Toimiston esittely 2016.)

## 2.2 Vammaisten palvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimisto tarjoaa vammais- ja aikuissosiaalityön palveluja. Vammaisten palveluihin kuuluu sosiaalityö, terveys- ja kuntoutuspalvelut, työ- ja päivätoiminta, tuettu työllistyminen ja koulutus, ryhmäkoteja ja muita asumispalveluita sekä muita palveluita, jotka ovat itsenäistä asumista tukevat palvelut, henkilökohtainen apu, liikkumiseen liittyviä palveluita, lyhytaikaishoitoa ja omaishoidon tukea. Lisäksi perhe- ja sosiaalipalvelut huolehtivat muun muassa lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalouksista, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten terveysneuvonnasta, myöntää toimeentulotukea ja huolehtii kuntouttavasta työtoiminnasta. (Toimiston esittely: 2016.)

Karkeasti jaettuna kehitysvammaisille yleisimmät sosiaalipalvelut ovat asuminen, työ- ja päivätoiminta sekä henkilökohtainen apu. Opinnäytetyöni sijoittuu asumispalvelujen ryhmäkoteihin, Helsingin kaupungin omiin – ei ostopalveluihin.

### 2.3 Asumispalvelut

Opinnäytetyöni sijoittuu ryhmäkoteihin, joissa tarjotaan kehitysvammalain mukaista asumispalvelua. Ryhmäkoteissa järjestetään tukea ja apua asiakkaan tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti. Helsingin kaupungilla on noin kolmenkymmentä ryhmäkotia ja lisäksi palvelua järjestetään ostopalveluyksiköissä. (Viraston esitys: 2016).

Uusi sosiaalihuoltolaki velvoittaa myös julkisen vallan järjestämään asumista jokaiselle. Perustuslain 19.1 § takaa jokaiselle asumisen järjestämisen. Perustuslain 19.4 §:ssa asetetaan julkisen vallan tehtäväksi edistää oikeutta asuntoon, mutta säännös ei turvaa tätä oikeutta subjektiivisena oikeutena. Oikeutta asuntoon ei ole turvattu Suomeen myöskään kaikille kuuluvana tavallisen lain säännöksiin. Kuitenkin uuden sosiaalihuoltolain säännöksillä oikeus asumiseen on säädetty eräissä erityistilanteissa yksilön subjektiiviseksi oikeudeksi. (Hallituksen esitys 2014.)

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain 22–23 §:n mukaisia sosiaalipalveluja. Asumispalveluja järjestään ensisijaisesti vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (kehitysvammalain) mukaan sekä sen perusteella annetun asetuksen mukaan. Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja järjestään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee tukea asumisensa järjestämisessä. (Hallituksen esitys 2014.)

### 2.4 Kehitysvammaiset

Kehitysvammaisuutta esiintyy eriasteisena. Kehitysvammaisilla on vaikeuksia ymmärtää asioita ja tapahtumia. Kehitysvammaisella henkilöllä on vamma ymmärryksen ja käsityksen alueella. Kehitysvammaisia henkilöitä asui asumispalveluissa vuoden 2012 lopussa 3195 (Hallituksen esitys 2014).

Kehitysvammaisilla on vaikeus ymmärtää ja oppia asioita. Kuitenkin heillä on muiden tapaan erilaisia vahvuuksia ja kykyjä. Sosiaalipalveluissa tuetaan kehitysvammaisia niillä alueilla, joista he eivät itsenäisesti selviydy. Vaikeammin vammaisista puhutaan omana ryhmänä ja heidät on huomioitu myös lainsäädännössä (esimerkiksi subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen apuun).

Perinteisesti kehitysvammaisuutta on tarkasteltu lääketieteen näkökulmasta, mutta sosiaalihuollossa asiakasta määritellään tuentarpeen mukaan. Toimintakyky on keskeistä kehitysvammaisten sosiaalipalveluissa. Toimintakyky näyttäytyy eri tavoin eri ympäristöissä. Esimerkiksi töissä ja/tai vapaa-aikana toimintakyky voi riittää itsenäiseen suoriutumiseen, kun taas kotona ei. Monet vaikeudet voivat johtua myös siitä, että toimintakyky ja tilanteista nousevat vaatimukset ovat ristiriidassa keskenään. Toimintakyky on kyky toimia tilanteen ja olosuhteiden vaatimalla tavalla. Joissakin tilanteissa henkilö voi siis olla hyvin vammaisen ja joissakin ei lainkaan. (Leskelä-Ranta - Seppälä: 2016.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos käyttää kehitysvammaisuuden määritelmässä American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD):n määritelmää kehitysvammaisuudesta. Heidän mukaan kehitysvammaisuus on laaja-alaista toimintakyvyn rajoittuneisuutta. Määritelmät ydinkohdat ovat: kehitysvammaisuus on vammaisuutta, siihen kuuluu älyllisen toimintakyvyn rajoitukset sekä elämänhallinnan huomattavat rajoitukset, jotka ilmenevät käsitteellisissä, sosiaalisissa ja käytännön taidoissa. Kehitysvamman on muodostuttava ennen 18 vuoden ikää. Toimintakyvyn rajoituksia tarkastellaan ikäryhmän ja kulttuurin kontekstissa. Arvioinnissa otetaan huomioon kulttuurinen moninaisuus, kieli ja yksilölliset erot. Toimintakyvyn rajoitusten lisäksi henkilöillä on myös vahvuuksia. Rajoituksia määritellään ja kuvataan henkilön tarvitsemien tukimuotojen ja palvelujen vuoksi. Tuen avulla myös toimintakyky ajan kanssa yleensä paranee. (Vammais- palvelun käsikirja.)

Tapa luokitella vammaisuutta kertoo ajan hengestä. Kehitysvammaisen henkilö on yhdistetty aiemmin esimerkiksi luokituksiin idiootti, imbesilli ja debiili. Tälläkin luokituksella oli loiston hetkensä, jolloin sen avulla avun tarvitsijat olivat oikeutettuna hoito-ohjelmaan ja sosiaalisiin palveluihin. Luokitukseen aina kuitenkin kuuluu myös mukaan ottamisen lisäksi poissulkemista. Kun luokituksia otetaan käyttöön, niitä pidetään väistämättöminä ja luonnollisina. Kuitenkin kun näemmä tämän kömpelön nimitysten luettelon (idiootti jne.), huomaamme, että nimitykset ovat kontingenteja – sitä voi esiintyä tai olla esiintymättä eikä silloin luokitus ole kokonaisuudessa olennainen. (Hacking 1999: 111.) Tässä kehittämistehtävässä kohderyhmänä ovat kehitysvammaiset ja heidän omaisensa ilman sen tarkempaa luokittelua. Ymmärrettävää kuitenkin on, että toimintatapa edellyttää vuorovaikutustaitoja, jolloin esimerkiksi vaikeasti tai syvästi kehitysvammaisen osallistuminen onnistuu paremmin esimerkiksi hänen omaisen roolissa.

### 3 Tavoitteena asiakasosallisuuden kehittäminen ryhmäkodeissa

Vammaistyössä on laadittu toiminta- ja kehittämissuunnitelma, joka tarkistetaan 6 kuukauden välein. Vuosina 2014-2016 työn toiminta- ja tulosalueina olivat asiakasvaikuttavuus/hyöty, prosessit ja rakenteet, talous ja resurssit sekä henkilöstö, johtaminen ja osaaminen. Asiakasvaikuttavuuden/hyödyn alueella yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että asiakkaan osallisuus, itsemääräämisoikeus ja osallistuminen lisääntyvät. (Vammaistyö / Vaspe toiminta- ja kehittämissuunnitelma ajalle: 2014-2016.)

Toiminta- ja kehittämissuunnitelman avuksi laaditaan vuosittain tulokortti, jossa määritetään tarkemmin tavoite, tavoitetaso, toimenpiteet, mittarit ja seuranta, vastuu ja etenemistapa ja aikataulutus. Vuoden 2016 tulokortissa yksi tavoitteista oli järjestää kuntalaisille keskustelutilaisuudet vammaistyön ajankohtaisista asioista. Tavoitteena oli, että kuntalaisten tieto vammaistyön asioista lisääntyy. (Tulokortti 2016.)

Ensimmäisessä tilaisuudessa keskusteluista nousi esiin kuntalaisten toivomus, että asiakkaiden osallisuuteen kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Sen johdosta päätettiin perustaa asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä, johon kuuluu asiakkaita ja omaisia sekä ammattihenkilöitä. Myös vuoden 2017 tulokortissa on tavoitteena järjestää kaksi keskustelutilaisuutta kuntalaisille. Muutoin tulokortit eivät aseta tavoitteita, toimenpiteitä, mittausvaatimuksia, vastuututusta tai seurantaa perustetulle työryhmälle. Osallisuuden edistäminen näkyy muilla tavoin tavoitteissa esimerkiksi vuonna 2016: asiakkaiden asumistarpeen arviointi omaan hallintaan, asiakkaille riittävän laadukkaat palvelut, kevennetään asumisen palvelurakennetta, vaativan hoidon järjestäminen omassa toiminnassa, perhehoidon vahvistaminen, panostetaan asiakkaan saamaan palveluun välitöntä työaikaa lisäämällä, kotiin annettavia palveluja kehitetään ottamalla käyttöön uutta teknologiaa, selvitetään uusien menetelmien (Rai, Whodas) soveltuvuutta asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin THL:n kanssa sekä tuetaan asiakkaita julkisten liikennevälineiden käytössä. Nämä lueteltuna valottaakseni mitä kaikkea muuta kehittämistyötä liittyen osallisuuteen on käynnissä Helsingin kaupungin vammaistyössä.

### 3.1 Osallisuus on tunnustettu arvo – miten se näkyy?

Suomalaisessa vammaishuollossa on korostettu jo 1970-luvulta lähtien jokaisen vammaisen oikeutta osallistua yhteiskuntaan omien edellytystensä mukaisesti tasa-arvoisena kansalaisena. Toimintamahdollisuuksien lisäämiseen on avattu heille yhteiskunnan yleiset palvelujärjestelmät. Kuitenkin vammaisjärjestöt (kuten Kynnys ry) ovat kiinnittäneet huomion kannanotoissaan todellisten edellytysten toteutumiseen (Leppälä 2014: 276-278.) Osallisuus ei ole uusi suuntaus kehitysvammahuollossa. Myös asumispalveluissa asiakkaiden osallistuminen arkisiin toimiin ja kodin ulkopuolisiin toimintoihin on lisääntynyt viime vuosina. Kuitenkaan asiakkaiden osallisuus ei ole saavuttanut vielä tavoiteltua tasoa. Ammattihenkilöiden keskustelussa osallisuus on jäänyt muiden teemojen varjoon.

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä asiakkaat ja omaiset saavat mahdollisuuden vaikuttaa toiminnan sisältöön. Tällä hetkellä toiminnan sisällön on määrittänyt enimmäkseen asumispalveluyksikkö, jonka toimintaa ohjaavat ammattihenkilöt. Asiakkaat voivat vaikuttaa omaan osallistumiseensa, mutta eivät juurikaan siihen, miten koko palvelu on rakennettu. Osallisuudesta ei käydä juurikaan ammatillista keskustelua asumisyksiköissä. Monet keskustelun aiheet liittyvät osallisuuteen, mutta osallisuuden merkitykset eivät tule esiin keskusteluissa, vaikka käsite lainsäädännössä on esillä.

Viime vuosina alalla on kehittämistarpeena nähty itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Ammattilaisten keskustelu on koskenut sitä, mikä on itsemääräämisoikeutta ja mikä on heitteillejättöä. Myös asiakkaita on yritetty tiedottaa heidän itsemääräämisoikeudestaan. Asia näkyy myös valtakunnallisesti. Valvira teki selvityksen itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ympärivuorokautisissa palveluissa, minkä johdosta Valvira antoi puutteiden ilmenemisestä ohjeet koskien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista (Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa: 2013: 3.)

Eduskunnan käsittelyssä oli myös esitys uudesta laista säädettäväksi sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä (Hallituksen esitys 108/2014). Se raukesi keväällä 2015 eikä siis

astunut voimaan. Sen jälkeen muutettiin kehitysvammalakiä, johon saatiin säädöksiä itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, itsenäisen suoriutumisen tukemisesta ja rajoitustoimenpiteiden vähentämisestä. Lisäksi lakiin muutettiin säännökset tahdosta riippumattomasta erityishuollosta. (Laki kehitysvammaisen erityishuollosta.)

Osallisuutta on siis huomioitu asumispalveluissa, mutta se on jäänyt usein muun keskustelun alle. Toinen huomioni on ollut talouspaineiden tuomat resursointipaineet ja siitä poikunut hoitoisuusluokitusmittari asumispalvelujen kehittämistyössä. Hoitoisuusluokitusmittari pyrkii takaamaan tasavertaisesti mitoitettua palvelua asiakkaille. Uudistuksen vuoksi työntekijöitä on koulutettu ja uutta kirjaamiskäytäntöä on harjoiteltu. Käytännössä se on lisännyt jokapäiväistä toimistotyötä.

Asumispalveluissa on otettu käyttöön Rafaela-hoitoisuusluokitusmittari, joka on johdon työkalu. Ohjaajat tuottavat tietoa kirjaamalla päivittäistä raporttia ja luokittelevat sen avulla asukkaita asteikolla A-D kuuteen eri osa-alueeseen joka päivä. Ryhmäkodin ohjaajat ovat kokeneet työn aikaa vieväksi ja vähentävän sen välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa. Asiaa on tutkittu vähän ja saatavilla olevat raportit ovat konsulttitoimiston (FCG Finnish Consulting Group Oy) omia. Samaa mittaria on käytetty valtakunnallisesti sairaaloissa. Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä osastonhoitajat kokivat uhkana, että kirjaaminen vie entistä enemmän aikaa. He myöskin olivat huolestuneet siitä, että kirjaamista ei ehditä tekemään tarkasti, jolloin mittari ei osoita todellista hoitotyötä. Luokittelusta he olivat myös huolissaan, kuinka se ehditään tehdä ja miten työmäärä osoitetaan, kun luokitusta ei ehditä tekemään (Romppainen 2012: 43.) Mahdollisesti luokittelu ja sen edellyttävät kirjausvaatimukset sujuvaksi osaksi arkea, kun käyttäjät tottuvat siihen ja rutinoituvat. Tämän jälkeen työntekijöillä olisi paremmat mahdollisuudet kiinnittää huomioita uusiin kehittämiskohteisiin, kuten asiakasosallisuuden parantamiseen.

Ammattihenkilöillä on erilaisia käsityksiä osallisuudesta. Ammatillinen reflektio päivittäisten suullisten raporttien tai kehittämispäivien anti ei pureudu osallisuuden lähteisiin. Oletetaan, että asia tunnetaan, kun vammaistyötä tehdään päivittäin. Todellisuus saattaa olla, että ammattihenkilöt määrittelevät osallisuuden ja sen edistämistavat kukin eri tavalla. Kehityskulussa ennen itsemääräämisoikeutta tarkastelun kohteena oli asiakaslähtöisyys. Ammattihenkilöt voivat olla erimielisiä toimenpiteistään silloin, kun palvelutarve esitetään asiakaslähtöisesti. Kiistaa voi syntyä esimerkiksi kehitysvammaisten yleisistä

mielityksiä: retkeilystä ja herkuttelusta. Kysyttäessä heiltä, miten he haluaisivat edistää osallisuuttaan, niin vastaukset liittyvät usein näihin teemoihin. Ilmiötä voisi leikkimielisesti verrata ”Ois joulu ainainen” -satiirissa esiintyvään tätiin, joka tahtoi, että joulua vietetään joka päivä.

Kauheinta oli, että täti vaati kaikkien läheistensä mukana oloa.” (Böll 1982: 55).

Ammattihenkilöillä ei aina ole yhtenäistä näkemystä siitä, mikä on liikaa ja haitaksi tai liian vähän ja eduksi asiakkaalle. Tärkeää on kohdistaa osallisuuden tukeminen sellaisiin lähteisiin, jotka tukevat asiakkaiden integroitumista yhteiskuntaan. Asumisessa pyritään saavuttamaan normaali suomalainen yleinen taso. Tämä ensisijaisen tärkeää pitää mielessä, kun ryhdytään kehittämään asiakasosallisuutta ryhmäkodeissa.

Osallisuuden edistämistä tukevat lait kuten uusi sosiaalihuoltolaki, joten sillä on yhteiskunnan tuki. Myös uusi laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä määrittää ammattieettisiä velvollisuuksia, jossa esimerkiksi osallisuuden edistäminen on ammatillisen toiminnan päämäärä. Oikeuden ja lain suhde on erilainen siitä riippuen, mistä filosofisesta näkökulmasta sitä tarkastellaan. (Baggini, Fosl 2012: 245.) Perustelen kehittämistehtävässäni asiaa sosiaalialan ammattihenkilöstön näkökulmasta. Ihmiset ovat viime kädessä joko autonomisia tai eivät. Kuitenkin heidän kohtelemisen epäautonomisina vahingoittaa yhteiskuntaa ja yksilöitä. Ihmisillä tulee olla tunne, että he ovat vastuussa omasta elämästään, ja heitä tulee rohkaista ottamaan vastuuta. Muutoin heistä tulee passiivisia, riippuvaisia, vähemmän vastuullisia, alttiimpia huonoille vaikutuksille, vähemmän tuottavia ja vähemmän tyytyväisiä. (Baggini ym. 2012: 235.)

Kehitysvammaisten asumispalvelujen kehityksessä on ollut nähtävissä alusta lähtien arjessa selviytymiseen kohdistuvaa tukemista ja auttamista. Myöhemmin itsemääräämisoikeuden vahvistuessa myös apu ja tuki ovat luonteeltaan muuttuneet. Asiakkaiden on annettu myös vaikuttaa asumiseen asukaskokouksien yhteydessä sekä yksilökohtaisesti ohjaajien kanssa sovittaessa. Yhteisten käytäntöjen puuttuessa, näissä mahdollisuuksissa on niin ryhmäkohtaisia kuin ohjaajakohtaisia eroavaisuuksia, joka voi johtaa asiakkaiden eriarvoisuuteen. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän avulla on mahdollisuus vaikuttaa tähän kehittämistarpeeseen.



### 3.1.1 Osallisuuden määrittely

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos esittää, että osallisuus syntyy siitä, kun ihminen on osallinen yhteisössä esimerkiksi työssä tai koulussa. Yhteisössä osallisuuteen kuuluu jäsenten arvostus, tasavertaisuus ja luottamus sekä mahdollisuus vaikuttamiseen. Yhteiskunnallisella tasolla osallisena oleminen tarkoittaa mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus vaikuttaa demokratian perusrakenteena. Kansalaisella on silloin oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. (Osallisuus 2015.) Määritelmä on puutteellinen, kun käsite määritellään oman nimityksen avulla: ”Osallisuus on sitä, että on osallinen...” Kyseessä on sisäinen kehämääritelmä, joka on muotoilultaan puutteellinen. Sen vuoksi se ei ole paras mahdollinen apuväline ryhmäkotien asiakasosallisuuden tarkasteluun.

Osallisuus on keskeinen hyvinvoinnin lähde. Siksi on hyvä tarkastella mistä hyvinvointi muodostuu. Erik Allardt määrittelee hyvinvoinnin lähteiksi 1) Having (varallisuus) 2) Loving (myönteinen vuorovaikutus) ja 3) Being (itsensä toteuttaminen). (Allardt 1996: 89-91). Hänen määritelmänsä ovat vaikuttaneet monen suomalaisen osallisuuden käsitteanalyysiin. Osallisuutta on täten määritelty usein kolmella edellytyksellä: 1) Riittävä toimeentulo ja hyvinvointi 2) Toiminnallinen osallisuus ja 3) Yhteisöön kuuluminen ja jäsenyys. Jos henkilöllä on vajausta jollakin näillä osallistumisen ulottuvuudella, voi se merkitä syrjäytymisriskin lisäämistä. Toiminnallisen osallisuuden ja yhteisöön kuulumisen eroa voi olla hankala erotella.

Osallisuus usein nähdäänkin syrjäytymisen vastaparina. Toisin sanoen nämä kolme hyvinvoinnin elementtiä (toimeentulo, aktiivinen toiminta ja yhteisöön kiinnittyminen) ovat monessa yhteydessä tunnistettu osallisuutta tukeviksi (Raivio – Karjalainen 2013: 15-16.) Varallisuus, terveys, työpaikka ja ihmissuhteet lisäävät yleensä ihmisille hyvinvointia. Toisin kuin vastapari, syrjäytyminen voidaan määritellä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoutena.

Suomessa tunnettu Erik Allardt (1996) korostaa ihmisen toimintaresursseja (Allardt 1996: 89-91). Kansainvälisessä keskustelussa tunnetut Martha C. Nussbaum ja Amartya Sen (2011) puolestaan korostavat inhimillisiä toimintamahdollisuuksia (*capabilities*). Yhtä hyvin voidaan puhua toimintakyvystä. Nussbaumien mukaan toimintamahdollisuudet

ovat niitä, jotka ihminen välttämättä tarvitsee, jotta voisi elää laadukasta ja elämisen arvoista elämää. Mahdollisuudet ovat valitseminen ja toimiminen. Toimintamahdollisuudet voi nähdä vapautena. Ihmisen perusvapaus on vapaus valita olemisensa. Toisin sanoen toimintamahdollisuudet määrittävät mitä yksilö kykenee tehdä tai olla elämänsä aikana. (Nussbaum 2011: 18-20.) Heidän teoriaansa kohtaan on esitetty kritiikkiä, jonka mukaan teoria olisi egalitaristinen oikeudenmukaisuusteoria. Teoria kuvaisi näin pikemminkin hyvää elämää kuin hyvinvointia.

Ben Bradley (2015) esittää, että nämä toimintamahdollisuudet ovat tärkeitä vaikuttimia (*instrumentally*) hyvinvointiin. Hyvinvoinnilla on siis rakenneosat (*constituents*), jotka ovat luontaisesti (*intrinsically*) hyviä ihmisille. Yksi filosofinen tärkeä kysymys on kautta aikojen ollut mitkä ovat ne rakenneosat, jotka ovat luontaisesti hyviä meille? (Bradley 2015: 15.) Osallisuus rakentuu samoin rakenneosista, jotka vaihtelevat määritelmän mukaan. Osallisuuden määritelmässä jokaiseen tarpeeseen on tärkeää ottaa huomioon kohderyhmä, toimintaympäristö ja toiminnan taso. Lähden rakentamaan omaa määritelmääni seuraavan taulukon avulla, jonka olen mukailnut Jörg Dittmannilta (Dittman 2016).

Taulukko 1. Clarify matters (Dittman 2016).

<p><b>Mikä on kohderyhmä?</b> esimerkiksi -mikro-, meso- vai makrotaso -sosiaalinen, kunnallinen vai poliittinen taso -työntekijä-asiakas-suhde? muu mikä?</p>	<p><i>Kohderyhmä: kehitysvammaiset asiakkaat ovat mikrotason toimijoita, jotka pyrkivät vaikuttamaan mesotason rakenteisiin.</i></p> <p><i>Toiminta tapahtuu kunnallisella tasolla.</i></p> <p><i>Kyseessä on kunnallisen tason asumispalvelun suhde asiakkaisiin, omaisiin ja ammattihenkilöihin.</i></p>
<p><b>Kuka osallistuu ja kenelle toiminta on suunnattu?</b> -yhteiskunta, kohderyhmä, edustajat</p>	<p><i>Osallistujat ovat asiakkaita, omaisia ja ammattihenkilöitä.</i></p> <p><i>Osallistujat ovat edustajia kustakin ryhmästä.</i></p> <p><i>Toiminta pyrkii kohdentumaan koko asumispalveluun.</i></p>

<p><b>Osallistumisen taso ja näyttämö?</b></p> <p>-informaatio, itsemääräämisoikeus</p> <p>-suunnittelu, toteutus</p>	<p><i>Osallistumisen taso sijoittuu Helsingin kaupungin asumispalveluihin huomioiden itsemääräämisoikeuden. Osallisuuteen kuuluu myös oikeus olla osallistumatta.</i></p> <p><i>Suunnittelu työryhmän edustajien kesken. Toteutustapa ei tiedossa. Toistaiseksi vain ryhmän perustaminen.</i></p>
<p><b>Tarkoitus ja toiminnan tavoite?</b></p> <p>-arvot, ongelmanratkaisu, resurssit</p>	<p><i>Tarkoitus on edistää osallisuutta, sillä se edistää hyvinvointia.</i></p> <p><i>Ongelmaa ei ole tarkasti määritelty. Taustalla on näkemys, että osallisuutta ei olla huomioitu tarpeeksi.</i></p> <p><i>Resurssit ei tiedossa.</i></p>

Taulukon ajatuksesta ”clarify matters”, suomeksi ”selkiinnyttäminen kannattaa” valkeenee, että selvillä ovat niin kohderyhmä, osallistujat kuin osallistumisen taso, kun taas epäselvää on osallisuuden haasteet, toteutustapa ja resurssit siihen.

Lähden rakentamaan osallisuuden määritelmää hyvinvointiteorioiden avulla. Opinnäytetyössäni synteessäni hyvinvointiteorioista poimimani osallisuuden rakennepuut ovat 1) autonomisuus 2) demokratia ja 3) arjessa selviytyminen. Otan huomioon osallisuuden määritellyssä sen moniulotteisuuden, mutta pelkistän sen huomioimalla sekä Allardtin toimintaresurssit (arjessa selviytyminen) että Nussbaumin ja Senin toimintamahdollisuudet (autonomisuus ja demokratia).

Kuten mainittu, niin sosiaalialan ammattikirjallisuudessa osallisuus on nähty moniulotteisena käsitteenä. On esitetty esimerkiksi, että siihen kuuluisi tuntemista, kuulumista ja tekemistä. On kirjoitettu, että se voi olla joko yksilöllisyyden tunne tai yhteisöön kuulumisen tunne. Omassa elämässä osallisuus voisi koostua voimaantumisesta, identiteetistä ja elämänhallinnan valmiuksista. Keskeistä tässä voi olla omakohtainen sitoutuminen, omaehtoinen toiminta ja vaikuttaminen oman elämän asioihin. Tärkeää on myös vastuun ottaminen seurauksista. (Jämsen – Pyykkönen 2014: 9.)

Osallisuuden ja osallistumisen käsitteet usein sekoittuvat samaa tarkoittaviksi käsitteiksi. Osallistuminen kuitenkin tarkoittaa läsnäoloa toisten määrittelemässä tilanteessa: asiakas voi osallistua ohjaussuunnitelmansa tekoon, siivouspäiväänsä ja ryhmäkotinsa vastuutehtäviin. Näissä tilanteissa usein sisältö, aikataulu, paikka ja toteutustapa on ammattilaisen suunnittelemaa. Osallistuminen on eristämisen vastakohta. Osallistuessa ollaan yhteydessä yhteiskuntaan ja toteutetaan sellaisia aktiviteetteja, joiden nähdään kuuluvan normaaliin elämään ja yhdistävän ihmisiä toisiinsa. (Kurki 2007: 82.) Osallisuuden määritelmä on tätä laajempi. Se muodostuu osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen kautta. Se on tulevaisuuteen katsovaa ja kokonaisvaltaista. Osallisuuden toimintakulttuurissa asiakas on ammattilaisen rinnalla jo sisältöjen ja toteutustapojen suunnittelussa. (Kettunen – Kivinen 2012: 40.)

### 3.1.2 Osallisuus sosiaalipedagogiikassa

Osallisuutta on hyvä tarkastella tässä työssä myös sosiaalipedagogiikan avulla, sillä sosiaalipedagogiikassa yhdistyy pedagoginen ja sosiaalinen. Kun sosiologia lähinnä kuvaa erilaisia yhteisöjä ja niiden muuttuvaa liikettä, niin sosiaalipedagogiikka tuo toimivat ihmiset noihin yhteisöihin. Se on luonteeltaan normatiivista. Sosiaalipedagogiikassa ei kerrota vain, mitä elämä on nyt. Siinä pohditaan mitä hyvä elämä on ja miten se saavutetaan. Siitä seuraa teorian ja käytännön vuorovaikutus: teoria kääntyy käytännöksi ja käytännöstä rakentuu teoriaa. (Kurki 2014: 117.)

Sosiaalipedagoginen lähestymistapa soveltuu opinnäytetyöhöni, sillä kohderyhmä (em. toimivat ihmiset) tavoittelevat osallisuuden lisäämistä käytäntöön. He pohtivat osallisuuden käsitettä ja sitä, miten sen lisäämistä voi saavuttaa. Sosiaalipedagogiikan yksi peruslähtökohdista on se, että se on osallistavaa. Osallistujat ovat toimijoita arkipäivässään ja ottavat osaa kaikkeen itseään koskevaan päätöksentekoon. Lopullinen toivottu tulos, on elämän laadullinen paraneminen, jota voidaan kutsua kehitykseksi. Kehitys on sekä yksilöllistä, yhteisöllistä, alueellista että yhteiskunnallista. Näiden määritysten perustana on sosiaalipedagoginen käsitys siitä, että ihminen on dynaaminen toimija. Toiminnassa on mahdollista herätä tietoisuuteen omasta, yhteisöjen ja yhteiskunnan tilasta. Toiminta tapahtuu aina yhdessä muiden ihmisten kanssa, jotka jakavat yhteisen tietoisuuden, yhteiset unelmat ja tavoitteet paremmasta arkipäivästä. (Kurki 2014: 120-121.)

Sosiaalipedagogiikka on tieteen ala, joka tuottaa tietoa, teoriaa ja metodologiaa. Sosiaalinen kasvatusta on puolestaan sosiaalipedagogiikan kasvatuksellista ja ammatillista käytäntöä, jonka kentällä liikkuva tutkimus rakentaa tieteellistä sosiaalipedagogiikkaa. (Kurki 2008: 53.) Osallisuuden merkittävyyttä voi tarkastella myös sosiaaliskasvatuksellisen työn perusteiden avulla. Kaikki pedagoginen työ ponnistaa osallistavan sosiaalipedagogisen aikuiskasvatuksen periaatteista, joista ensimmäinen on, että pedagoginen tutkiminen on osallistavaa. (Kurki 2010: 166-167.)

Sosiaalipedagogisesta perspektiivistä tarkasteltuna ihminen on ennen kaikkea dynaaminen toimija. Hän ilmaisee itseään ja arkipäiväänsä toimintojen kautta ja vain toiminnassa voi herätä tietoisuuteen tilanteestaan ja yhteisöjen sekä yhteiskuntansa tilanteesta. Toiminnassa on aina mukana toimijan kehittymiseen tähtäävä eettinen ulottuvuus. (Kurki 2008: 52-53.) Toimintojensa kautta ihminen ilmaisee sen hetkistä tilannetta: hän harjoittaa vapautta tekemällä valintoja, samalla luomalla ja rakentamalla sitä kautta itseään (Kurki 2010b: 203).

### 3.2 Asiakasosallisuuden parantaminen

Osallisuutta edistämällä lisätään yhteiskuntaan liittymisen kokemuksia ja samalla ajatellaan sen vähentävän eriarvoisuutta. Osallisuuden edistäminen tulee huomioida monitasoisesti niin rakenteissa ja strategiatasossa kuin käytännössä ja kulttuurissa. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos esittää keinoja, miten osallisuutta voi edistää. Yksi niistä on kehittää osallistumismenetelmiä palveluissa. Asiakasosallisuuden hyödyntäminen sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä on tärkeää. (Osallisuus: 2015.)

Asiakas on astumassa uuteen rooliin. Hänen asiantuntemustaan hyödynnetään sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä nykyistä enemmän, jotta palvelut olisivat asiakaslähtöisempiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014:13, 15.) Asiakkaat eivät ole tottuneet olemaan aktiivisia oman hyvinvointinsa ohjaajia ja kehittäjiä. On helpompi ajatella, että ammattilainen tietää, päättää ja tekee puolestamme. Kuitenkin ammattilaisen on vaikeaa katsoa kunnallisia palveluita asiakkaan silmin. On tärkeää pystyä muodostamaan monimuotoista ja yhteistä ymmärrystä lisäävää vuorovaikutusta asiakkaiden ja ammattilaisten välille. Asiakkaat tulee ottaa mukaan kehittämään rakenteita, jotka mahdollistavat osallisuuden. (Larjovuori – Nuutinen – Heikkilä – Tammi – Mankka 2012: 4-5.) Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä on myös kysymys siitä, että asiakkailta ja omaisilta

on mahdollisuus kehittää palvelun rakenteita - ei pelkästään itseään koskevaa sosiaalipalvelua, vaikka tosin oma palvelukin sitä kautta voi muuttua.

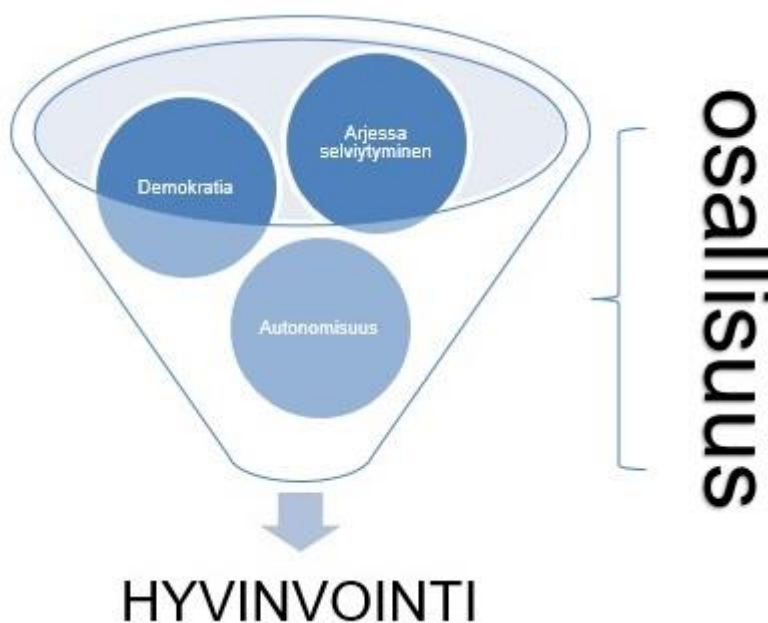
Sosiaalipalvelujen nykymalli ei tunnu vastaavan kenenkään toiveita. Alun perin hyvinvointipalvelut luotiin tukemaan työllisyyttä ja talouskasvua. Kuitenkin nykyään ne nähdään usein kasvun hidasteena. Asiakkaan rooli on muuttumassa myös valtakunnallisen sote-uudistuksen myötä. Uudistuksen myötä tavoitellaan tilannetta, jossa asiakas voi valita palvelujaan eri palvelutarjoajien valikoimasta. Osallisuuden toteutumiseen tarvitaan myös kriittistä tietoisuutta, jonka avulla pystyy osallistumaan laajoihin yhteiskunnallisiin prosesseihin. (Aaltio 2013: 67-71.) Asiakkaille kehitettävä valinnanvapausmalli onnistuessaan voi lisätä osallisuutta. Uudistuksessa asiakkaat voisivat valita millaisia palveluja käyttävät. Palvelutarjoajat ovat tässä tilanteessa kilpailutilanteessa. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä tuottaa arvokasta tietoa Helsingin kaupungille, jota voi hyödyntää kilpailussa muiden isojen palvelutarjoajien kanssa.

Poliittisissa uudistuksissa on otettava huomioon uudistuksen tausta. Tutustuminen uudistusta tavoittelevan ryhmän intresseihin ja näkemuseroihin muiden ryhmien kanssa auttavat kriittisessä tarkastelussa. Uudistuksessa käytetään positiivisia termejä (kuten valinnanvapaus) ja pahimmassa tapauksessa osallistuminen valintoihin ei lisääkään osallisuutta. Todelliset intressit saattavat olla sidoksissa talouskysymyksiin. Sosiaalipalvelujen uudistusten kriittinen tarkastelu edellyttää palvelun kehittäjiltä poliittista ymmärrystä. Poliittisten uudistusten rinnalla kuntien on kuitenkin kehitettävä omia sisäisiä toimintojaan, jotta palvelut vastaisivat asiakkaiden tarpeita. Kehittämistyön asiantuntijuuteen kuuluu hahmottaa kehittämistyön laaja kenttä, johon kuuluu niin sisäisten toimintojen kehittämistä, kansallisiin muutoksiin vastaamista ja kansainvälisten sopimusten noudattamista.

Kunnat ovat menossa kohti hyvin moniulotteista muutosten aikakautta, joka asettaa kotteille niiden muutoksenhallinnan kyvyt ja tietämyksen. Vahvistamalla hyvien käytäntöjen leviämistä ja tähän liittyvää vertaisoppimista voidaan osaltaan vahvistaa kuntien muutoksenhallintakykyä. (Arnkil – Spangar – Jokinen 2007: 16.) Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä on Helsingin kaupungin oma tapa kehittää kehitysvammaisten osallisuutta. Helsingin kaupungilla on mahdollisuus olla asiakasosallisuutta kehittäessä edelläkävijä ja levittää hyvää käytäntöä muille kunnille.

### 3.3 Osallisuuden rakentuminen yhteiskuntaamme

Osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallisuudessa keskeistä on oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa sitä kautta omaan terveyteen ja hyvinvointiin. Osallisuuden uskotaan tuottavan terveyttä ja hyvinvointia. (Hyvinvointi ja terveyserot.) Osallisuuteen on esitetty kuuluvan lukemattomia tekijöitä, joista Nussbaumin kymmenen kohdan hyvinvoinnintekijöiden listaus lienee selkein apuväline. Hahmottelun kohderyhmäni kohdalla osallisuuden rakentumista seuraavien elementtien eli rakennepuiden avulla. Osallisuuden rakennepuut ovat näin ollen: 1) arjessa selviytyminen, 2) autonomia ja 3) demokratia, jotka johtavat osallisuuden toteutuessa hyvinvointiin.



Kuvio 1. Osallisuuden suppilomalli

Samalla tavoin Jonathan Wolff ja Douglas Reeve (2015) ovat hahmotelleet omaa teoriaansa. Heidän mukaansa Nussbaumin edellä mainitut 10 tekijää eivät ole samanarvoisia (esimerkiksi elämä ja leikkiminen). He erottelevat toimintamahdollisuuksia, jotka näkevät ensisijaisina tarpeina ja vertailukelpoisina. He nostavat päätelmässään kolmeksi keskeisemmäksi toimintamahdollisuudeksi 1) yhteisöllisyys ja osallisuus 2) omaan ympäristöön vaikuttaminen ja 3) aistit ja mielikuvitus. Jos jokin näistä ei toteudu, niin hyvinvointi on uhattuna. (Wolff - Reeve 2015: 450-462.)

Ihmisen hyvinvointi voidaan nähdä koko elämänkaaren mittaisena dynaamisena prosessina, jonka onnistuminen edellyttää tarpeiden tyydyttämistä. Hyvinvointi on osallisuutta ja vapautta. Se on mahdollisuutta osallistua täysipainoisesti yhteisönsä ja tehdä vapaasti valintoja omassa elämässä. Sen toteutumiseen tarvitaan autonomiaa (kehitysvammaisilla itsemääräämisoikeutta) ja toimintakykyä (arjessa selviytymistä). Hyvinvoinnin ja osallisuuden toteutumiseen tarvitaan myös poliittisia oikeuksia ja kriittistä tietoisuutta, jonka avulla pystyy osallistumaan laajoihin yhteiskunnallisiin prosesseihin (Aaltio 2013: 67-71). Demokratia vastaa näihin tarpeisiin ja se on tunnustettu EU:n perussopimuksissa ihmisarvon, vapauden ja tasa-arvon rinnalla (Ihmisoikeudet: 2016).

Tämä kaikki rakentuu sosiaaliseen todellisuuteemme institutionaalisten tosiseikkojen valossa. Valo saattaa olla väärä sana, sillä asiat ovat osittain hämärän peitossa. Vaikka institutionaaliset faktat voi nähdä kirjoittamalla ne auki kielen avulla, niin kuitenkin kielen toiminnan seurauksia ei helposti näe. Emme ole täysin tietoisia kielen roolin asemasta sosiaalisessa todellisuudessa esimerkiksi valtasuhteissa. Ihmiset luovat institutionaalisia rakenteita (kuten arjessa selviytyminen ja autonomisuus), mutta kuitenkin niiden merkitykset vaihtelevat. Parhaimmillaan ne mahdollistavat ihmisen voimistumista monella eri tapaa. (Searle 2010: 90, 105.)

Edellä luetellut osallisuuteen vaikuttavat tekijät liittyvät vahvasti ihmisoikeusasioihin. Ihmisoikeuksia voi käsitellä universaalisti ja ne muodostuvat aina ihmiskäsityksen ja vallitsevien arvojen kautta. Siksi sitä ei voi pitää eettisesti neutraalina. Ihmisoikeuksiin liittyvät vahvasti sosiaalisen todellisuuden valtasuhteet, jotka muodostuvat kielestä, mikä muuntuu ajan edetessä. (Searle 2010: 198, 202.) Toisin sanoen esimerkiksi autonomisuus ja demokratia rakentuvat sosiaaliseen todellisuuteen kielen avulla instituutioksi, mikä on käytännössä joukko yhteisiä sopimuksia sillä hetkellä sidottuna arvoperustaan.

Sosiaalinen todellisuus ja merkitykset muotoutuvat jatkuvasti, sillä ihmiset ovat erilaisia. Merkitykset paljastuvat ennen kaikkea puheessa, moninaisissa diskursiivisissa prosesseissa, joissa käsitteitä määritellään. Tällaisia prosesseja muodostuu lukuisten tahojen tuodessaan julki omia käsityksiään. Näitä prosesseja syntyy paikallisia kulttuureja ja organisaatioiden tulkintoja, jotka voivat olla keskenään ristiriitaisia, kilpailevia ja kiistanalaisia. (Forsberg 2014: 125-130.) Kuitenkin on olemassa puheen ulkopuolinen todellisuus ja käsitteiden määrittelemisessä pyrin ottamaan huomioon sosiaalisen todellisuuden.



### 3.3.1 Hyvinvointi

Hyvinvointiteoriat voidaan jaotella karkeasti neljään: 1) hedonismiin 2) haluteorioihin 3) toimintamahdollisuuksien teorioihin ja 4) pluralismiin (Bradley 2015). Opinnäytetyössäni nojaan teoriaan toimintamahdollisuuksista, jotka edistävät hyvinvointia.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos jakaa hyvinvoinnin osatekijät kolmeen ulottuvuuteen: 1) terveyteen 2) materiaaliseen hyvinvointiin ja 3) koettuun hyvinvointiin eli toisin sanoen elämänlaatuun. Suomessa hyvinvointi-käsite viittaa sekä yksilölliseen hyvinvointiin että yhteisölliseen hyvinvointiin. Yhteisöllisen hyvinvoinnin ulottuvuuksia ovat muun muassa elinolot, työllisyys ja työolot sekä toimeentulo. Yksilöllisessä hyvinvoinnissa puolestaan keskeistä ovat sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma. (Hyvinvointi- ja terveysterot). Tämä jaottelu on ongelmallinen ensimmäisen elementin, terveyden kohdalla. Toisinaan terveyden heiketessä koettu hyvinvointi lisääntyy elämänarvojen muuttuessa.

Samanlaista problematiikkaa on havaittavissa, kun hyvinvointia mitataan kyselyjen avulla. Näissä kyselyissä vammaiset ja sairaat ovat saaneet hämmästyttävän korkeita tuloksia, kun verrataan terveiden tuloksiin. Onkin puhuttu terveyden paradokseista, kun huonovointisuutta on määritetty sairauksien ja vammojen avulla. (Schroeder: 2015: 222.) Kuitenkin tällaisen kyselyn ongelmallisuus perustuu siihen, että ihmiset mieltävät hyvinvoinnin onnellisuuteen. Onnen kokemus ei ole riittävä edellytys hyvinvoinnin mittaamiselle (Bradley 2015: 10). Tällainen kysely ei ole luotettava.

Hyvinvoinnin kahtena osatekijänä on ehdotettu myös osallistumista ja vapautumista. Osallistumisen edellytyksiin kuuluisi terveys ja autonomia. Vapauden edellytyksiä puolestaan olisivat osallisuus ja kriittinen autonomisuus. Vapautumisella tarkoitetaan sitä, että ihminen ei pelkästään oppisi toimimaan ja pärjäämään vaan hänellä on mahdollisuus kyseenalaistaa olemassa olevat säännöt ja osallistua muuttamaan niitä. (Aaltio

2013: 68-72). En käsittele vapautumista tässä työssä enempää, sillä tavoittelen tutki-  
maan vain osallisuuden parantamista, joka on vapautumisen edellytys.



Kuvio 2. Tavoitteena osallisuuden parantaminen

Hyvinvointikäsitystä on lähestytty poliittisista ja institutionaalisista ulottuvuuksista käsin. Niistä käsin kuitenkin harvemmin selviää mitä ”hyvinvoinnilla” tarkoitetaan. Se on oleellista, sillä se sisältää toimintaa ohjaavan elementin. Hyvinvointikäsite on siis toimintaa ohjaava ja poliittisesti relevantti. (Lagerspetz 2011: 79-80.)

Hyvinvointi nousi keskeiseksi käsitteeksi politiikassa ja yhteiskuntafilosofiassa klassisen utilitarismin ajattelutavan ansiosta. Siinä liitetään yhteinen hyvä yksityisten kansalaisten hyvään. Kritiikki sitä kohtaan on lisääntynyt moraalisisessa keskustelussa vähemmistö-asemiin. Taloustieteellisessä keskustelussa virallinen hyvinvointikäsite on useimmiten ollut preferenssinäkemyksen mukainen. Hedonistinen ajattelutapa on sitä vastaan, sillä ihmisten halut eivät liity vain materiaaliin intresseihin. Halu voi olla vuorovaikutusta toisten kanssa ja osallistumista yhteisiin hankkeisiin ja näin ollen ei vain materiaa – vaan asioista johtuvaa erillistä mielihyvää. Ongelmallista on kuitenkin, että käytännön suosittukset kohdistuvat mitattavissa oleviin lukuihin. (Lagerspetz 2011: 80, 104-105.)

Objektiivisiin hyvinvointikäsitteisiin kuuluvat opinnäytetyössä hyödynnetyt Nussbaumin ja Bradleyn teoriat. Seuraavaksi esittelen hyvinvointikäsitystä, joka soveltuu kehitysvammaisille, sillä siinä huomioidaan ihmisten erilaiset lähtökohdat ja tuentarve. Ben Bradley

käsittelee hyvinvointia teoksessaan Well-Being. Hän lähestyy aihetta muun muassa halujen ja hedonismin kautta. Teoksen keskeisimmät kysymykset ovat: onko hyvinvointikäsitettä (*well-being*) olemassa ja jos on, niin mitä se on? Hän esittelee kirjassaan teoriansa hyvinvoinnin egalitariansmista (*welfare egalitarianism*).

Hyvinvointia toteutetaan Suomessakin distributiivisena oikeudenmukaisuutena esimerkiksi progressiivisen verotuksen avulla. Distributiivinen oikeudenmukaisuus on käsite, jonka mukaan oikeudenmukaisuuden toteutuminen edellyttää tulojen uudelleen jakamista yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseksi. Toisin sanoen, kun resurssit ovat rajatut, yhteiskunnan tulee löytää keinoja jakaa niitä. Kuulemme sanontoja ”löytäjä saa pitää” tai ”kanna niin paljon kuin jaksat”, mutta ne eivät tunnu reiluilta. Utilitarismin mukaan asiat jaettaisiin kaikkien kesken siten, että se maksimoisi hyvinvoinnin tasapuolisesti, mutta se voi myös johtaa epäoikeudenmukaisuuteen. (Bradley 2015: 97-98.)

Oikeudenmukaisempaa on jakaa resurssit tasapuolisesti (*equally*). Tämän asian voi tulkita eri tavoin. Voisi ajatella, että resurssit jaetaan tasan niin, että jokainen saa yhtä suuren osan. Tasa-arvoisempaa on ajatella niin, että resurssit jaetaan tasapuolisesti siten, että ihmisistä tulee tasapuolisesti hyvinvoivia. Tällöin voidaan puhua hyvinvoinnin egalitariansmista. (Bradley 2015: 98.)



Kuva 1. Hyvinvointia, kun resurssit jaetaan tasan huomioimatta tuentarvetta.



Kuva 2. Hyvinvointia, kun resurssit jaetaan tasavertaisesti tuentarpeen mukaan.

Vallitseva käsitys hyvinvoinnissa on, että myös yksilöllä on vastuu hyvinvoinnistaan yhteiskunnan tasa-arvoon pyrkivien rakenteiden lisäksi. On tärkeää tunnistaa myös yksilönvastuun rooli hyvinvointikeskustelussa. Anti-egalitariseksi oikeudeksi voidaan kutsua valinnan mahdollisuutta ja vastuuta. (Ferreira - Peragine 2016: 746.) Toisin sanoen hyvinvointi nähdään yleensä koostuvan yksilönvastuusta ja mahdollisuuksien tasa-arvosta.

Hyvinvoinnissa keskeistä on, että jokainen kansalainen saa tarvittaessa tarvitsemansa tuen. Kappaleessa 3.4.3 Arjessa selviytyminen havainnoin myös kuvalla sitä, mitä tämä resurssien tasa-arvoinen jakaminen kehitysvammaisella tarkoittaa toimintakyvyssä. Siinä resurssit ovat apu ja tuki, jotka tulee jakaa egalitariansmin tapaan tasa-arvoisesti, tuovat hyvinvointia. Hyvinvointia koskevien käsitteellisten pohdinnalle ei aina tarvitse antaa suurta merkitystä. Monissa käytännön tilanteissa on yhdentekevää, miten hyvinvointi määritellään. Jos tavoitteena on pelastaa koditon paleltumasta, eri objektivismin ja subjektivismin versiot johtavat luultavasti samaan tulokseen. Kuitenkin hyvinvointikäsitteiden väliset erot korostuvat, kun siirrymme runsauden äärelle, jolloin se on oleellista. Esimerkiksi kun määritellään kehitysvammaisten osallisuutta heidän asumispalveluissaan.

Tärkeää ihmisen hyvinvoinnin kannalta on varmistaa persoonan jatkuvuus, joka takaa tapahtumien jatkuvuuden (Parfit 1984: 281-306). Se tarkoittaa aitoa mahdollisuutta toteuttaa itseään. Sen keskeisimpiä edellytyksiä on mahdollisuus omien ominaisuuksien kehittämiseen. Lopputuloksena on itseksi tuleminen. Opinnäytetyön kontekstissa otetaan kehitysvammaiset subjekteiksi. He toteuttavat itseään sellaisinaan kuin ovat ja tavoittelevat hyvinvointinsa edistämistä.

### 3.3.2 Autonomisuus

Subjektivistinen näkökulma hyvinvointiin on ulkopuolisen näkökulma, joka esittää ihmiset ensisijaisesti kohteina ja kokijoina. Autonomia eli kykymme tavoitella päämääriä, tulisi olla keskeisessä asemassa hyvinvointinäkemyksessä. Hyvinvointikäsitteemme tulisi kunnioittaa ihmisten erilaisuutta. Vaikka itse ei pystyisi näkemään toisen elämäntapavalintaa, kulttuurin tai toiminnan muodon merkityksellisyttä, tulisi olla valmis myöntämään, että se voi olla merkitsevä jollekin toiselle. Päämääräksi tulisi asettaa autonomia, ihmisten kyky elää autonomista elämää ja tavoitella itse asettamiaan päämääriä ja toisinaan myös saavuttaa ne. Viime kädessä olemme ja meidän tulisi olla oman elämämme vastuullisia muotoilijoita. Kun ihminen on aidosti sitoutunut johonkin asiaan ja kokee sen elämälleen tärkeäksi, on peruste suhtautua asiaan kunnioituksella ja mahdollisesti pyrkiä edistämään sitä. (Lagerpertz 2011: 99-100.)

Autonomia kehitysvammaisten kohdalla tarkoittaa itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus perustuu kaikkien ihmisten yhdenvertaisuuteen. Aihe on ollut ajankohtainen ja siitä valmisteltiin hallituksen esitys, joka tosin raukesi keväällä 2015. Sen jälkeen muutoksia haettiin kehitysvammalakiin, jotta YK:n vammaissopimus saataisiin ratifioitua.

Valvovat viranomaiset ovat tuoneet esille, että kehitysvammaisten sosiaali- ja terveyspalveluissa käytetään rajoitustoimenpiteitä. Uudessa lakiluonnoksessa korostetaan, että rajoitustoimenpiteen tulisi olla viimeinen mahdollinen keino. Rajoittamista saisi ammattihenkilö käyttää myös kehitysvammaisen henkilön suojaamiseksi häneen kohdistuvalta kaltoinkohtelulta tai hyväksikäytöltä. (Burrell 2016.) Käytännössä itsemääräämisoikeus on oikeutta päättää omista asioista.

Autonomia on subjektiokohtainen käsite kuten hyvinvointikin, mutta se ei ole kuitenkaan subjektiivinen siinä mielessä, että sen arvo rippuisi subjektin haluista tai kokemuksista.

Autonominen elämä on arvokasta riippumatta siitä, pitääkö subjekti sitä itse tavoittelemisen arvoisena. Siihen perustuva hyvinvointinäkemys ei ole puolueeton, jos se sisältää autonomisuuden. Se asettaa etusijalle sellaisen elämän, joka tekee autonomian mahdolliseksi. (Lagerpertz 2011: 104.) Autonomisuudessa tärkeää olisi kehitysvammaisen kannalta, että kukaan ei manipuloi häntä oman elämän tavoitteiden suhteen. Ammattihenkilö osaltaan tukee ja auttaa häntä edistääkseen tavoitteisiin pääsemisessä.

### 3.3.3 Arjessa selviytyminen

Amartya Sen (1996) ja Martha Nussbaum (1996) ovat arvioineet tekijöitä, jotka mahdollistavat oikeudenmukaisen hyvinvoinnin. Yhteiskunnassa institutionaalisten rakenteiden avulla voidaan tukea inhimillistä arjessa selviytymistä ja edistää mahdollisuutta elää omanlaista hyvää elämää. Ihmisellä on yksilölliset valmiudet (*capability*), jotka ovat vertaisia onnellisuuteen ja hyvinvointiin. Näitä voi kutsua toimintamahdollisuuksiksi. Valmiuksien perusteella määräytyvät erilaiset mahdollisuudet toimia (*functionings*). Se määrittää vaihtoehdot mitä yksilö kykenee tehdä tai olla elämänsä aikana. (Sen 1996: 31.) Yksilölliset valmiudet ovat myös vapauden yksi mahdollistaja. Vapaus puolestaan on tärkeää, kun määritellään henkilökohtaisia hyötyjä, joka puolestaan liittyy tasa-arvoon. Yhteiskunnallinen tasa-arvon toteutumiseksi yhteiskunnassa lisätään institutionaalisia tukitoimia kansalaisten arjessa selviytymiseen (*capability equality*). (Sen 2009: 271, 295-298.)

Martha C. Nussbaum (2011) on kehittänyt hyvinvointiteoriassaan toimintamahdollisuuksista (*capabilities*) kymmenkohtaisen erittelyn. Ne ovat: 1) elämä 2) terveys 3) ruumiillinen koskemattomuus 4) aistit ja mielikuvitus 5) tunteet 6) itsemääräämisoikeus 7) yhteisöllisyys ja osallisuus 8) yhteys muihin lajeihin 9) leikkiminen ja nauraminen 10) omaan ympäristöön vaikuttaminen. (Nussbaum 2011: 33-34.) Opinnäytetyön kannalta näistä relevantteja ovat itsemääräämisoikeus, osallisuus ja vaikuttaminen.

Hyvinvointia voi lähestyä myös ihmisten elinolosuhteiden, resurssien ja arjen toiminnan näkökulmasta. Arjella tarkoitetaan tässä yhteydessä elämää, joka muodostuu ansio-työstä tai opiskelusta, kotielämästä ja harrastuksista. Arki muodostuu toiminnoista erilaisissa ympäristöissä. Niissä toimitaan joko yksin tai vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Toiminnot mahdollistuvat resurssien ja hyödykkeiden avulla. Ihmisen arjessa hyödynnet-

täviä resursseja ovat tulot ja varallisuus, aika, terveys, tiedot, taidot ja sosiaalinen pääoma. Resurssien määrä sekä mahdollisuus niiden hyödyntämiseen riippuvat yhteiskunnan ja lähiympäristön tarjoamista mahdollisuuksista ja olosuhteista, toisaalta myös henkilön ominaisuuksista. Resursseja käytetään hyödykkeiden hankintaan. Hyödykkeet ovat arvokkaita, sillä ne tuovat vaihtoehtoja toimintojen suorittamiseen. Hyvinvointi rakentuu ihmisten muodostamista erilaisista toimintojen yhdistelmistä. (Raijas 2011: 243, 248-249.)

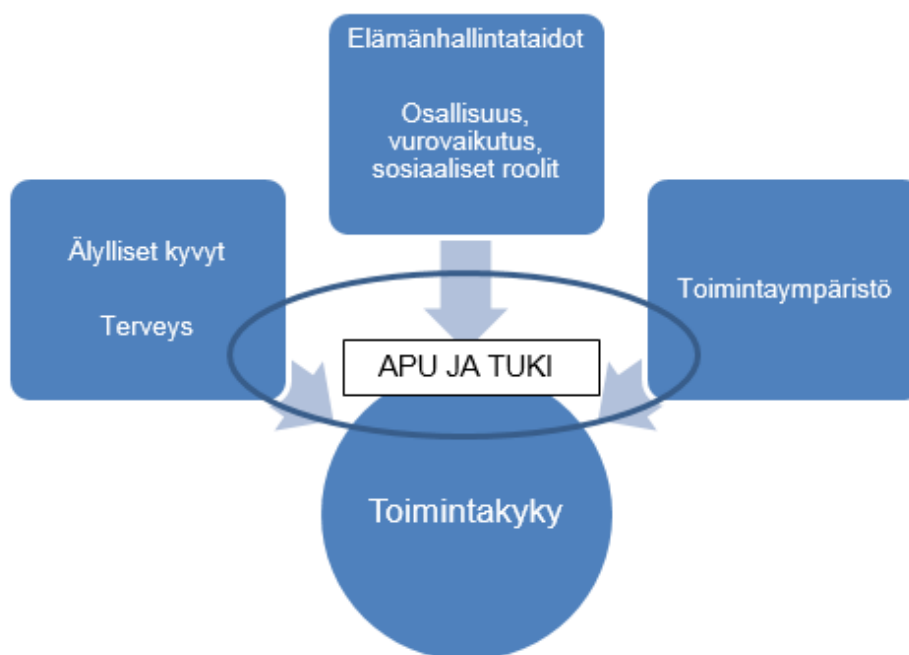
Resurssien määrä kasvattaa henkilön mahdollisuuksia valita arjen toiminnassa. Kotona asumisessa ja arjen toiminnoissa on mahdollista saada tarvittaessa apua kunnalta. Arkea voivat helpottaa kotisairaanhoido, kotipalvelu, henkilökohtainen apu ja erilaiset asumis- ja asumisen tuen palvelut. Kunnallisen palvelun sijaan palvelusetelillä voi kuntalainen hankkia yksityiseltä sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajalta sellaisia palveluita, joita kunnan tai kuntayhtymän kuuluu lain mukaan järjestää. (Vakavasti sairastuneen palveluopas). Yhteiskunnallisella tasolla kansalaisia voidaan tukea myönteisillä sosiaali- ja terveystalvelujen tukitoimilla, jotka edistävät arjessa selviytymistä. Keskeistä arjessa selviytymisessä on lähestyä asiaa toimintakyky-lähestymistavalla.

Hyvinvointi riippuu käytettävissä olevista resursseista, mutta hyvinvointia ei samaisteta niiden kanssa. Esimerkiksi kun annetaan kahdelle henkilölle saman verran rahaa. Se ei lisää hyvinvointia heillä yhtä paljon, jos toinen henkilö on halvaantunut käsistä. Hänen tarvitsema resurssi voisi olla auttavat kädet. Hyvinvointia ei ole myöskään resurssien tosiasiallinen käyttö, vaan resurssien yksilöille tarjoamat mahdollisuudet toimia. (Lagerpertz 2011: 101-102.)

Kun puhutaan kehitysvammaisten arjessa selviytymisestä, puhutaan toimintakyvystä. Toimintakyvyssä keskeistä ovat fyysiset ominaisuudet, suorituskyky, henkiset voimavarat sekä sosiaaliset suhteet ja roolit. Toimintakyky kertoo siitä, miten ihminen toimii eri tilanteissa. Toimintakyky kuvaa siis suhdetta yksilöstä ja ympäristöstä. Yksilön kyvyt, tunteet, tarpeet ja pyrkimykset kohtaavat tilanteen fyysiset ja sosiaaliset olosuhteet, odotukset ja vaatimukset. (Vammaispalvelun käsikirja.)

Kehitysvammaisen toimintakyky on moniulotteinen ja koostuu monen tekijän yhteisvaikutuksesta. Tekijät sijoittuvat yksilöllisiin ominaisuuksiin, vuorovaikutustekijöihin ja yksilön ulkopuolisiin tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat muun muassa terveydentila, osallistuminen,

vuorovaikutustaidot, sosiaaliset roolit, tilanteessa saatavilla oleva apu ja tuki ja toimintaympäristö. (Vammaispalvelun käsikirja.) Vammaisella henkilöllä apu ja tuki ovat oleellinen tekijä toimintakyvyssä.



Kuvio 3. Mukailtu yksilöllisen toimintakyvyn osatekijät ja rakenne (AAIDD 2009)

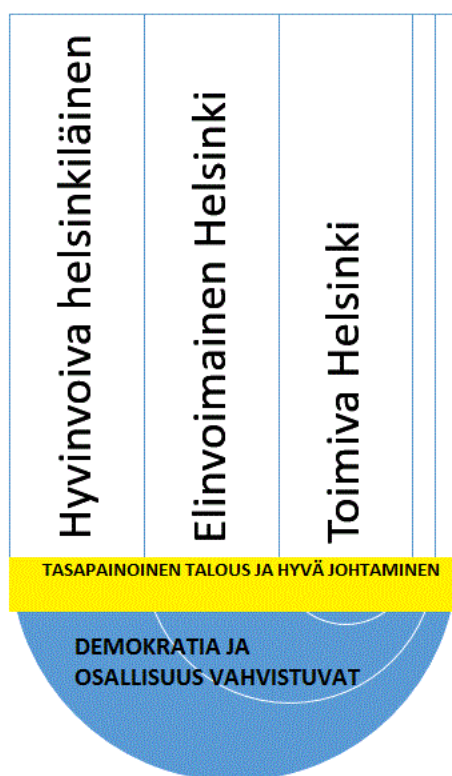
Toimintakykynäkemyks on väistämättä pluralistinen siinä mielessä, että toimintakykyjä on monenlaista. Vaikka toimintakykyä voidaan hahmottaa erilaisten mittareiden avulla, ei ole olemassa mittaria, jolla voitaisiin yksikäsitteisesti vertailla toimintakykyyn vaikuttavien ratkaisujen hyvinvointivaikutuksia. Toimintakykynäkemyksen mukaan myös perusvapaudet (esimerkiksi tasa-arvo) ovat osa hyvinvointia. (Lagerpertz 2011: 102-103.) Länsimaisissa yhteiskunnissa demokratia pyrkii vastaamaan osaltaan tähän tarpeeseen.

### 3.3.5 Demokratia

Demokratiassa eli kansanvallassa kansalaisen tulee päästä vaikuttamaan. Demokratia on arvo, mutta se voi olla myös esimerkiksi yksilönvapautta, kansalaisten poliittisia oikeuksia, sananvapautta ja tasa-arvoa. Demokratiassa on myös keskeistä tapa valita päättäjät. Demokratia on myös keskustelua ja sitä, että mukaan keskusteluun liittyy myös kansalaiset. Demokratia on mahdollisuutta vaikuttaa. (Demokratia 2015.)



Demokratia on tunnustettu arvo niin Suomen valtion tasolla kuin EU:n perusoikeussopimuksissa. Demokratian tärkeyttä painottaa myös Helsingin kaupunki, joka tavoittelee osallisuuden rinnalla sen vahvistumista. Helsingin Kaupungin strategiaohjelmassa 2013–2016 kaiken perustana on avoin ja osallistava Helsinki joka mahdollistaa, että demokratia ja osallisuus vahvistuvat. Keskeistä tämän toteutumisessa on tasapainoinen talous ja hyvä johtaminen. Näiden avulla pyritään toteuttamaan kolme tavoitetta: hyvinvoiva helsinkiläinen, elinvoimainen Helsinki ja toimiva Helsinki. (Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013–2016.)



Kuvio 4. Mukailtu Helsingin kaupungin tavoitteet (Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013–2016).

Amartya Sen (2009) näkee demokratian hallitsemisena poliittisen osallistumisen, keskustelun ja julkisen väittelyn avulla. Siksi kriittinen keskustelu on poliittisen päätöksen teon vaatimus. Hän pitää demokratiaa yhtenä oikeudenmukaisuuden toteutumisen edel-

lytyksenä (ihmisoikeuksien ja vapaan lehdistön rinnalla) ja demokraattista vapautta mahdollisuutena lisätä sosiaalista oikeutta sekä parempaa ja reilumpaa politiikkaa. (Sen 2009: 326, 337, 351.)

Kansalaisuus on nähty aiemmin demokratian ja oikeuden näkökulmasta. Harvoin esitetään suosituksia siitä, miten vastuullista kansalaisuutta tulisi edistää. (Kymlicka 2002: 315-316). Ratkaisua tähän on esittänyt Martha C Nussbaum (2011). Hänen mukaan humanistinen sivistys on edellytys toimivalle demokratialle ja oikeudenmukaiselle maailmanjärjestykselle. Hänen mukaan koulutus on kytkettävä uudelleen yhteiskuntaan, jotta ihmiset voivat kasvaa oman maansa ja koko maailman demokraattisiksi kansalaisiksi. Hän korostaa, että koulutuksen tavoite tulisi olla demokratian kasvattaminen aineellisen hyödyn sijaan. Oikeanlainen koulutus kasvattaa vastuuntuntoisia demokraattisia kansalaisia ja sen avulla kyetään tekemään harkittuja päätöksiä. Tavoitteena on pitää yllä demokraattisia instituutioita, jotka perustuvat kaikkien yhtäläiseen kunnioittamiseen ja yhdenvertaisuuteen lain edessä. (Nussbaum 2011b: 27, 43-44.)

#### **4 Palvelun käyttäjät mukaan kehittämiseen**

Kehittämistehtävänäni on asiakasosallisuuden parantaminen Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluissa toimintatutkimuksellisin keinoin. Kehittämistehtävä sijoittuu asiakasosallisuuden parantamisen työryhmään, joka koostuu asiakkaita, omaisista ja ammattihenkilöistä.

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä toiminnan sisällön muodostavat asiakkaat ja omaiset. Timo Toikko (2012) käsittelee kirjassaan Sosiaalipalveluiden kehitysuunnat muun muassa toimijälähtöistä kehittämistä. Käytän teoreettisena viitekehyksenä asiakasosallisuuden parantamisessa Timo Toikon toimijälähtöistä näkökulmaa, jossa lähestymistapa perustuu monen eri toimijan yhteistoimintaan palveluiden suunnittelussa. Toimijälähtöisessä kehittämisessä lähtökohta ja toteutus pidetään avoimena toimijoiden yhteiselle keskustelulle (Toikko 2012: 152.) Olen ryhmässä sihteerin roolissa ja kirjoitan pöytäkirjat tapaamisista. Lisäksi kirjoitan kenttäpäiväkirjaa toimintatutkimuksen aineiston keräämiseksi sekä teen tapaamisissa interventioita, mikä on toimintatutkimukselle ominaista. Toimintatutkimuksen päämäärä on muuttaa jotain paremmaksi ja siihen kuuluu havainnoin ja kirjoittamisen lisäksi väliintulot.

Oma huomioni asumispalvelun kehittämistarpeesta oli alun perin dokumentoinnin lisääntyminen ja siitä johtuva välittömän asiakastyön vähentyminen toimistotyön lisääntyessä. Huomasin, että työntekijöillä ei ollut yhtä hyvin aikaa kuin aiemmin keskustella asiakkaiden kanssa. Huomiotani vahvistivat verkostoni samanlaiset kokemukset muiden ryhmäkotien työntekijöiltä.

Kotielämässä on tavanomaista, että välillä ollaan yksin ja rauhoitutaan. Joidenkin asiakkaiden palvelutarpeeseen kuuluu rauhoittumiseen ohjaaminen. Kuitenkin kotielämään kuuluu myös yhdessäolo ja osalla asiakkaasta on siihen myös palvelutarve. Yhdessä olossa on tärkeää yhteinen tekeminen ja kuulluksi tuleminen. Toimijälähtöisestä kehittämistä perustellaan muun muassa sillä, että asiakkaan kannalta teknistyneet palvelut ovat johtaneet inhimillisen vuorovaikutuksen vähenemiseen. Palvelut tulisi saada vastamaan asiakkaiden konkreettisia tarpeita. Tällä hetkellä palvelut ovat paenneet ammatillisen diskurssin, palvelurakenteiden hierarkioiden ja kehittyvän teknologian taakse. Toimijälähtöisen kehittäminen olisikin juuri vastata palveluiden saatavuuden ja vastaavuuden haasteisiin. Se on yhteiskehittämistä. (Toikko 2012: 154-155.)

Hyvinvointipalvelujen tulisi olla osallistavia ja dialogisia. Palveluprosessissa ihminen tulisi kohdata yksilönä, jonka elämäntilanne, persoona ja palvelutarve ovat yksilöllisiä. Tämä edellyttää, että asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi ja hänet otetaan vakavasti. Emansipatorisessa palvelussa työntekijän ja palvelun käyttäjän vuorovaikutus on dialogista, vuorovaikutuksessa hyödynnetään molempien asiantuntemusta ja lisätään kummankin kriittistä tietoisuutta palvelutarpeesta. (Aaltio 2013: 91.) Asiakkaiden palvelutarve on yksilöllinen ja siksi asiakasosallisuuden työryhmässä tulee ottaa huomioon se, ettei asiakasosallistujilla ole suoranaista valtaa päättää koko asiakasryhmän asioista, vaan heidän asiantuntemusta hyödynnetään yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

Kuinka sitten asumispalvelun asiakas osaisi kehittää toimintaa, jos hän ei osaa edes asua kodissaan omatoimisesti? Voisi ajatella, että asia on juuri näin ja siksi hänelle on annettu toisia ihmisiä täydentämään puuttuvia taitoja. Asian voi kääntää kuitenkin päällelleen ajattelemalla, että miten palvelun suunnittelija osaa muodostaa palvelua, jos hänellä ei ole itse omakohtaista kokemusta olla palvelun käyttäjänä? Timo Toikko (2012) yhdistää toimijälähtöiseen kehittämiseen kokemusasiantuntijuuden käsitteen. Hän ker-

too, että palveluiden kehittämisen kannalta asiakkaat muodostavat keskeisen kehittäjäryhmän. Hän perustelee asiaa sillä, että asiakkailla on olennaista tietoa asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteista. Tässä mielessä asiakkaat ovat kokemusasiantuntijoita ja heidät kannattaa ottaa mukaan ammatillisten asiantuntijoiden rinnalle. (Toikko 2012: 161.)

Yksilön suhde todellisuuteen voidaan nähdä yhteiskunnallisen aseman perusteella. Tällöin myös kokemukset todellisuudesta voivat olla erilaisia. Todellisuuksien ja kokemusten erilaisuus hankaloittaa yhteisymmärryksen löytymistä (Crasnow: 146-149). On tärkeää tuoda erilaiset kokemukset eri lähtökohdista saman pöydän ääreen avuksi yhteiskehittämiseksi. Avoin keskustelu ja suvaitsevainen ilmapiiri helpottanee ratkaisujen löytämisessä. Toimijälähtöisessä kehittämisessä keskeistä on, että tilanne nähdään altavastaajan näkökulmasta – Sosiaalialalla asiakasnäkökulmasta. Se auttaa myös ammattihenkilöä ymmärryksen kasvamisessa.

Asiakslähtöisyys voidaan nähdä sosiaali- ja terveysalan toiminnan arvoperustana, jonka mukaan asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilöinä. Se edellyttää kuitenkin yhteisymmärrystä asiakkaalta ja palvelutarjoajalta. Yhteisymmärryksen edellytys on vastavuoroinen vuoropuhelu. Se muodostuu asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä palveluntarjoajalle, ja tosin päin. Palveluntarjoajalla tulee olla myös asiakasymmärrystä ja asiakkaalla palveluymmärrystä yhteistyön onnistumiseksi (Virtanen – Suoheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2011: 18.) Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä voidaan puhua asiakslähtöisestä arvoperustasta, sillä ryhmän jäsenet muodostuva asiakkaista, omaisia ja henkilöstöedustajia. Heidän välilleen muodostuu vuoropuhelua ja tavoitteena on saavuttaa yhteisymmärrystä, jonka avulla toimijälähtöinen kehittäminen olisi mahdollista.

Asiakasosallisuutta voi käsitellä myös palveluprosessina. Palvelu syntyy prosessista, johon asiakas osallistuu. Laadun kokemisen näkökulmasta palvelun ratkaisevin osuus tuotetaan silloin, kun asiakas osallistuu kokemuksensa arviointiin. Asiakasosallistuminen palveluprosessissa tarkoittaa, että asiakas voi myös vaikuttaa samaansa palveluun. Tällöin hänestä tulee palvelun kanssatuottaja, jolloin hän myös osallistuu itse saamansa arvon luomiseen. Tämä kehittää myös resursointia. Toimivassa yrityksessä on olemassa tietty joukko inhimillisiä ja fyysisiä resursseja, sekä osittain toimivia järjestelmiä resursien käyttöön. Kuitenkin resursseja tulisi analysoida sekä määrällisesti että laadullisesti.

Olemassa olevat resurssit eivät saa olla esteenä menestyksekkäälle idealle (Grönroos 2010: 221-230.) Tämä kehittää myös palvelun laatua, joka lopulta helpottaa myös ammattilaisen työtä. Sujuvasti toimiva palvelu voisi vähentää myös häiriökäyttäytymistä, masennusta ja tyytymättömyyttä. Lisäksi kun osallisuuden vastakohta on syrjäytyminen, niin voisi olettaa sitä koskevien palvelutarpeiden vähenevän. Toisinaan asiakas voi passivoitua ja jäädä päivittäin ”sänkyyn makaamaan”, vaikka toimintakykyä löytyisi aktiiviseen elämään. Tilanteiden selvittely kuluttaa paljon resursseja. Oletukseni kehittämis-tehtävässä on kuitenkin vain, että asiakasosallisuutta parantamalla myös palvelut kehittyvät.

2010-luvulla asiakkuutta ja kuluttajuutta koskevissa määrittelyissä käyttäjän äänellä (*user voice*) on ollut korostunut merkitys. Palvelun käyttäjällä tulee olla sanottavansa tuotettujen palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa ja toimeenpanossa. Kyse on samalla ulkoisesta tilintekovastuusta, kun palvelu on tuotettu julkisin verorahoin. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yksityistäminen ja ulkoistaminen ovat johtamassa siihen, että asiakas tulee nähdä myös kuluttajana. (Virtanen ym. 2011: 16.) Asiakkuuden kuluttajanäkö-kulma on mielestäni keskeistä, kun puhutaan asiakasosallisuuden parantamisesta. Asiakkaan roolia kuluttajana ei voi tulevaisuudessa enää sivuuttaa, kun palvelut voi osittain jo nyt valita.

Kuluttajälhtöinen hyvinvointipalvelujen tuottaminen on merkittävä kaupallinen ala vaurastuvassa yhteiskunnassa. Sitä on kaavailtu Suomen tulevaisuuden kasvualaksi ja esimerkiksi Sitra ja Tekes rahoittavat aihepiirin tutkimusta ja kehittämistä. Merkittävä kysymys on kuitenkin: Kuinka laajalle hyvinvoinnin kenttään tuotteistaminen etenee, ja mitä toivottuja ja ei-toivottuja seurauksia sillä on ihmisten elämässä ja organisaatioiden toiminnassa. (Saari 2011: 358.) Esimerkiksi Richard Morris Titmuss (1907-1973), joka on usein mainittu sosiaalipolitiikan tutkimuksen klassikoista yhdeksi merkittävimmistä, ehkä jopa tärkeimmäksi, on nähnyt vähittäisen kuluttajuusajattelun etenemisen sosiaalihuollossa uhkana. Suomalaisessa sosiaalihuollossa on jo vuosia edetty yhä pidemmälle asiakaskeskeisyyden suuntaan. Titmussin yksi keskeisin teesi oli, että kuluttajuusajattelua ei tule päästää liian pitkälle sosiaalihuollossa etenkin taloudellisen avustamisen oikeudellistamisessa. Hänen mukaansa oikeudellistaminen ei johda asiakkaan kannalta tavoiteltuun tulokseen. Sen sijaan tulisi kehittää laadunhallinnan keinoja (Mäntysaari 2009: 388, 400-401.)

Mikäli haluaa tutustua kriittisemmin palveluiden tuottamiseen asiakkaiden kanssa, niin lähestyminen co-production-ajattelun avulla on hyödyksi, sillä se esittelee myös kehittämisen haittapuolia. Siinä pyritään samoin vahvistamaan lähialueiden, paikallisuuden sekä perheen ja palveluiden käyttäjä-asiakkaan roolia palveluiden tuottamisessa. Lähtökohdat ovat 1) lähiyhteisöjen ja palveluiden käyttäjä-asiakkaiden tunnistaminen subjekteiksi ja resursseiksi, 2) julkisen palvelutuotannon työtapojen muutos, 3) vastavuoroisuuden edistäminen sekä 4) paikallisten verkostojen vahvistaminen. Tämän teorian taustalla on kasvaneiden vaatimusten seurauksena yksityisten palvelumallien kehittelyyn ja kasvuun. Asiakas oli niissä sekä tuottaja (*producer*) että kuluttaja (*consumer*). Viime vuosina palvelun tuottajan ja käyttäjän välinen kuilu on alkanut korvaantua yhteistuottamisen mallilla. Keskeistä siinä on, että asiakas on aktiivisesti osallinen palvelun arvon tuottamiseen sen sijaan, että olisi passiivisena palvelun vastaanottajana. Asiakkaan voi nähdä siten resurssiksi ja subjektiksi. (Laitinen 2013: 88-89.)

Co-production on yleiseurooppalainen ilmiö ja sen juuret juontuvat 1970-luvulle. Siitä johtuen sitä on jo tarkasteltu etujen ja haittojen näkökulmasta. Avoimen systeemien politiikan etuja ja haittoja voi tarkastella seuraavan listauksen avulla:

Taulukko 1. Mukailtu kirjasta: Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana (Laitinen 2013: 88-89).

Edut	Haitat
<p>-Laaja ja moninäkökulmainen lähestymistapa, joka merkitsee monien erilaisten intressiryhmien inklusiota sekä niiden osallisuuden kautta vaikuttavuutta ja kattavuutta.</p> <p>-Käytännön tasolla (policy-taso) hyödynnetään näkemyksiä, tietoa ja tietämystä, jota ei ole keskitetyssä suunnittelussa saatavilla.</p> <p>-Laaja osallisuus ja eri intressiryhmien kuuleminen valtuuttaa päätöksentekoa ja edistää eri ohjelmien toteuttamista (implementointia).</p>	<p>-Ristiriitaisia odotuksia ja vaikeasti yhteen sovittavien intressiryhmien erilaisia pyrkimyksiä ja tavoitteita, joihin vastataan rajallisin resurssein.</p> <p>-Kokemukset palveluista erilaisia eri intressiryhmille.</p> <p>-Moninäkökulmaisuus lisää asioiden monimutkaisuutta (kompleksisuutta) ja monissa tapauksissa pidentää käsittelyaika.</p> <p>-Huoli siitä, mitä tai keitä eri intressiryhmät lopulta edustavat ja millaisin tausta-ajatuksin. Eri intressiryhmien toiminta ei välttämättä ole läpinäkyvää ja satunnaisesti muodostuvien</p>

<p>-Syntyy uusia (emergoivia) aiheita, joita voidaan nostaa päätöksentekoon nopeammin ja helpommin kuin suljetussa systeemissä.</p>	<p>osallisryhmien kuuleminen mahdollistaa niiden avulla tai kautta tapahtuvan peitetyn vaikuttamisen.</p> <p>-Eri intressiryhmät eivät välttämättä kykene jakamaan informaatiota, kantamaan pitkäkestoisista vastuuta tai sitä vastuuta, joka niille kohdennetaan (allokoidaan).</p> <p>-Intressiryhmät voivat olla heikosti asioista perillä olevia, manipuloitavissa, fanaattisia, pelkkää omaa etuaan ajavia jne. jotka eivät kuulu kansalaisyhteiskunnan ja julkisten palveluiden arvopohjaan.</p> <p>-Keskeisten intressiryhmien ja niiden keskeisten toimijoiden vaihtuessa myös muutokset odotuksissa ja tarpeissa mahdollisia ja todennäköisiä.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Etujen ja haittojen vertailu tämän taulukon avulla voi ontua, koska haittapuolien listaus on pidempi. Vertailtaessa ainestoa etuihin ja haittoihin, on mahdollista löytää yhtymäkohtia enemmän haittapuoliin, kun niitä on esitetty enemmän. Kuitenkin on rakentavaa tarkastella ja pohtia yhteiskehittämistyön tunnustettuja ilmiöitä, kun ollaan perustamassa uutta toimintatapaa kehitysvammaisten asumispalveluihin. Viitekehyksenä kehittämiseen käytän Timo Toikon mallia toimijälähtöisestä kehittämisestä ja apukehikkona kriittiseen tarkasteluun co-production-ajattelun etujen ja haittojen listausta. Keskeistä asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä voi olla tunnistaa näitä ilmiöitä, kun niitä tulee vastaan ja mahdollisesti tehdä interventioita toimintatutkimukselle ominaisella tapaa.

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmää on hyvä tarkastella myös sosiaalipedagogisen ajattelun avulla. Jokin aika sitten hallinneen koulutuspuheen keskeisyys on väistymässä ja ollaan taas kasvun, persoonan, yhteisön, yhteisöllisyyden tukemisen äärellä. Korostetaan taas sosiaalista oppimista, persoonan vahvistamista ja yhteisöllistä vuorovaikutusta ja pyritään vastamaan paradigmojen muutosvaatimuksiin, mikä on luonteeltaan kriittisempää, toimintaa korostavaa ja perinteistä rationaalista tiedonkäsitystä laajempaa. Tunnusomaista on myös toiminta ja sen reflektio, jossa tavoitteena on maailman

muuttaminen. Keskeistä siinä on dialogin merkitys, uskallus asettautua täyteen vuorovaikutukseen toisen ihmisen kanssa. (Kurki 2014: 118-119.)

#### 4.1 Kehitysvammaisten osallisuus ryhmäkodeissa

Osallisuus on yksi kehitysvamma-alan keskeisin teema. Ryhmäkodissa se on usein tarkoittanut käytännössä osallistumista oman elämän päätöksiin: minkälaista työtä haluaisi tehdä, mitä harrastaa, miten viettää vapaa-aikaa. Kotielämään kuuluu myös syöminen ja siivoaminen, joten asiakkaita osallistutetaan myös velvollisuuksiin kuten tiskaamiseen ja oman huoneen siivoamiseen. Asiakaslähtöisyyttä myös huomioidaan esimerkiksi ottamalla asiakkaiden toivomuksia huomioon ruokalistan suunnittelussa tai mahdollisuutta vaikuttaa omaan keittiövuoron tai siivousvastuualueeseen. Useissa ryhmäkodeissa tavoitteena on järjestää säännöllisesti asukaskokous, jossa asukas voi saada äänensä kuuluviin. Toisissa ryhmäkodeissa se järjestetään kerran kuussa ja osassa viikoittain. On myös ryhmäkoteja missä sitä ei järjestetä lainkaan.

Mikä sitten on osallisuutta, mikä asiakaslähtöisyyttä ja mikä vaikkapa vaikuttamista? Nämä käsitteet sekoittuvat ammattihenkilöillä yhtä hyvin kuin osallisuus ja osallistuminen. Yhteiskunta- ja sosiaalipolitiikassa osallisuuden käsitettä on lähestytty muun muassa kansalaisuutena, inklusiona, osallistumisena, voimaantumisenä tai valtaistumisena, asiakaslähtöisyytenä, yhteisöllisyytenä, osattomuuden tai syrjäytymisen vastakohtana, vaikuttamisena ja valinnanvapautena. Nämä eri näkökulmat eivät ole toisiaan pois sulkevia. Niiden merkitys riippuu ensinnäkin yhteiskunnallisesta ja yhteisöllisestä kontekstista ja omaan arvomaailmaan sidoksissa olevan osallisuuden rakentumisen tavasta. (Kivistö 2014: 42.) Osallisuus ryhmäkodissa on yksilöityä apua ja tukea arjessa selviytymiseen, mahdollisuutta vaikuttaa ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

On olemassa myös vaikeammin ja syvästi kehitysvammaisia henkilöitä, joiden osallisuutta arjessa on tarkasteltu eri lähtökohdista käsin. Heillä osallistumista arkeen on yritetty lisätä virikkeellisellä ja motivoivalla ympäristöllä. Osallistuminen lisää kykyä toimia aktiivisesti, edistää tunne-elämän tasapainoa ja antaa tietoa ympäristöstä. Säännöllistä ja toistuvaa tekemistä pidetään tärkeänä arjen toiminta- ja vuorovaikutustilanteissa. Näitä ovat päivittäiset toiminnot kuten ruokailu, peseytyminen, ulkoilu ja wc:ssä käynti. Lisäksi järjestetään tuokioita, joissa harjoitellaan jotain yksittäistä taitoa kuten käsien käyttö, pallohieronta ja keinuminen. (Mäki 2006: 6.) Syvästi kehitysvammaisten tahtotilaa



on vaikeampi selvittää varsinkin, kun henkilö ei kommunikoi puhumalla ja/tai ymmärrä puhetta. Myös älyllinen kapasiteetti rajoittaa osallistumista esimerkiksi asiakasosallisuuden parantamisen työryhmään. Työryhmään osallistuvat kehitysvammaiset edustajat tulevat olemaan lievästi ja/tai keskiasteisesti kehitysvammaisia. Kuitenkin he ovat mukana kehittämässä myös vaikeasti vammaisten asumispalveluja. Osallisuuden kehittämissä on tärkeää ottaa huomioon kehitysvammaisten ja ryhmäkotien erilaisuus. Vaikeasti vammaisten ryhmäkodissa osallisuutta voi mahdollistaa tutut ohjaajat, jotka tunnistavat eleitä, ilmeitä ja äännähdyksiä sekä osaavat yhdistää niitä tahtotilaan.

Kehitysvammaisten osallisuutta voidaan parantaa toimijälähtöisellä kehittämisellä, jossa he ovat vaikuttamassa palvelun suunnitteluun. Toimijälähtöisessä kehittämisessä toimijoita voivat olla työntekijät, heidän esimiehensä, sekä järjestöt ja yritykset, mutta myös asiakkaat ja omaiset (Toikko 2012: 152). Monet käytännön ongelmat usein johtuvatkin siitä, että asioita on suunniteltu ”ylhäältä alaspäin”, eikä loppukäyttäjän näkemystä ole otettu huomioon. Tietenkään ei voi suunnitella myös pelkästään ”alhaalta ylöspäin”, sillä myös palveluntuottajalla on omat rajoitteensa esimerkiksi resursoinnissa. Palvelunkäyttäjien ei tarvitse kantaa palveluntuottajalle osoitettua lainsäädännöllistä vastuuta. Julkisessa palvelussa talous asettaa reunaehdoja. Tämän asian ei kuitenkaan tarvitse olla ”joko-tai”. Toimintaa ei ole pakko suunnitella joko ylhäältä alaspäin tai alhaalta ylöspäin, vaan voidaan hyödyntää uusia ajatuksia toimintalähtöisessä kehittämisessä, jossa myös asiakkaat ja omaiset ovat mukana toiminnan suunnittelussa. Keskeistä on yhteistyön luominen suunnittelutyöhön asiakkaan ja palveluntarjoajan välille. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä pyrkii parantamaan kehitysvammaisten osallisuutta toimijälähtöisellä näkökulmallaan Helsingin kaupungin ryhmäkodeissa. Kehitysvammaisten osallisuudessa on kysymys siitä, että he pääsevät vaikuttamaan palvelunsa suunnitteluun eivätkä vain osallistu ammattilaisten järjestämiin tilanteisiin.

Osallisuuden käsite – kuin muutkin käsitteet ovat sosiaalisen konstruktionismin mukaan muuntuvia ja siihen vaikuttavat yhteiskunnalliset tapahtumasarjat. Kehitysvammaisten osallisuudessa sosiaalisesti rakennettuja eivät ole henkilöt itse (filosofiassa oliot) vaan kehitysvammaisten osallisuuden käsite ja ne käytännöt, jotka siihen liittyvät. Asia on sosiaalisesti rakennettua, mutta silti ”todellista”. Henkilö voi kuitenkin olla vuorovaikutteinen luokituksensa ja niitä koskevien käsitteellistysten kanssa. Ne voivat muuttaa yksilöiden tapaa kokea itseään, tunteitaan ja käyttäytymistä. (Hacking 1999: 119, 103-104.) Täten

osallisuuden käsitteen muuttuminen voi vaikuttaa kehitysvammaisuuteen, mikä voi edelleen muuttaa kehitysvammaista niin, että käsite ei sovellukaan henkilöön (em. olio)

#### 4.2 Tutkimuskysymys

Toimintatutkimuksessa tutkimuskysymyksen sijaan puhutaan kehittämistehtävästä. Kehittämistehtävänäni on asiakasosallisuuden parantaminen Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluissa toimintatutkimuksellisin keinoin asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä. Keskeistä on osallistavuus. Palvelun käyttäjät otetaan mukaan palvelun kehittämiseen.

Tutkimuksen aineisto on kerätty osallisuuden ja toimijalähtöisen kehittämisen viitekehyksestä käsin. Toimintatutkimuksen yksi keskeisin lähtökohta on reflektiivinen ajattelu. Siinä tarkastellaan omia uskomuksia, ajatustapoja ja kokemuksia. Miksi ajatellaan näin kuin ajatellaan ja miksi toimitaan näin, kuten toimitaan? Toimintatutkimuksessa otetaan vakiintuneet toimintakäytännöt tietoisesti tarkastelun kohteeksi ja pohditaan, millaisia päämääriä ne palvelevat. (Heikkinen 2015: 211.)

Alustavat mahdolliset hypoteesini olivat suunnitteluvaiheessa seuraavan kaltaisia. On mahdollista, että työryhmä ei saa mitään aikaiseksi. Ideat eivät välttämättä kohtaa esimerkiksi resurssien todellisuutta. Mahdollista voisi olla toteuttaa ryhmäkodin viikkosuunnitelmaan, että esimerkiksi perjantain Salkkarit katsotaan televisiosta yhdessä ohjaajan kanssa. Se voisi lisätä kodinomaisuutta ja siten osallisuutta tavanomaiseen kotielämään. Myös joitakin käytäntöjä pystyy muuttamaan. On mahdollista, että asiakkaat ja omaiset haluaisivat vaikuttaa kenen kanssa he asuvat. Tällä hetkellä sijoitukset ovat sosiaalityöntekijöiden päätöksiä eikä niissä huomioida ryhmän harmoniaa.

On kuitenkin mahdotonta ennustaa minkälaista suunnittelua ja toimintaa ensimmäisen syklin aikana toimintatutkimuksessa toteutuu, kun kehitysvammaiset ja heidän omaiset otetaan subjekteiksi. Osallistajat määrittävät toimintaa ja ovat toiminnan subjekteja. Sen vuoksi oletukseni opinnäytetyössä on vain, että osallisuutta parantamalla palvelut kehittyvät.

## 5 Toimintatutkimus avuksi yhteiskehittämiseen

Toteutan opinnäytetyöni toimintatutkimuksena, jonka tavoitteena on asiakasosallisuuden parantaminen toimintatutkimuksellisin keinoin. Tämän toimintatutkimuksen tarkoitus on parantaa asiakasosallisuutta Helsingin kaupungin kehitysvammaisten ryhmäkohteissa. Oletuksena on, että osallisuuden parantuessa asumispalvelut kehittyvät.

Toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä, vaan pikemminkin lähestymistapa. Siinä yhdistetään käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Perinteisestä tutkimuksesta toimintatutkimuksen erottaa intressi. Perinteisessä tutkimuksessa intressi on teoreettinen: halutaan tietää miten asiat ovat. Toimintatutkimuksessa intressi on käytännöllinen: halutaan tietää, miten asiat voitaisiin tehdä paremmin. (Heikkinen 2015: 204.)

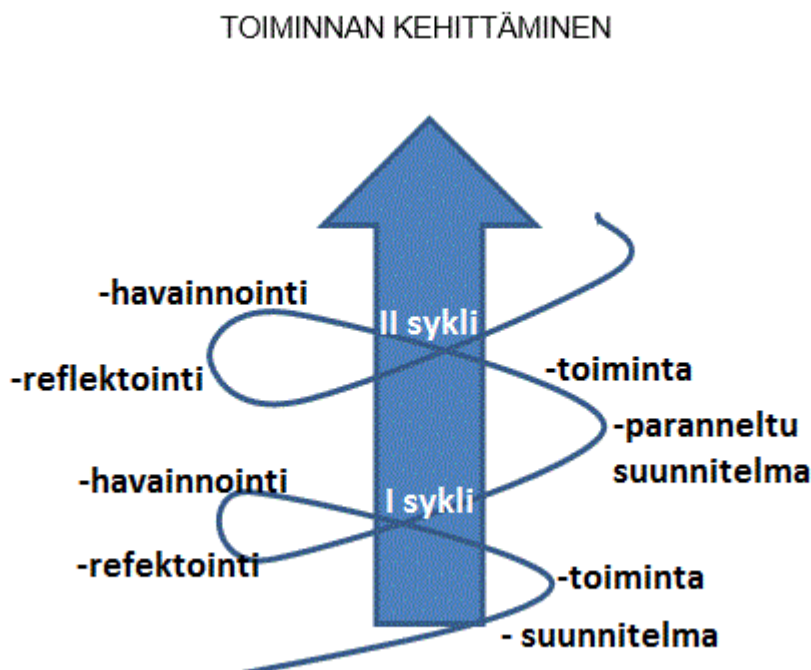
Toimintatutkimuksen ajatus on tutkia ja muuttaa vallitsevia käytäntöjä paremmaksi. Olennaista siinä on tutkimisen lisäksi yhteistyö ja aktiivinen tekeminen (Kuula 2013.) Opinnäytetyöni aiheeseen sopisi hyvin tämä tutkimustapa, sillä tunnen asumispalveluissa päätoimeni vuoksi nykyisten käytäntöjen kehittämistarpeita. Olen kohdannut niitä käytännön työssä ryhmäkodin ohjaajana kymmenen vuoden ajan.

Toimintatutkimukseen osallistuvilla mielenkiintoinen elementti on toimintatutkimuksen intressi tässä aihepiirissä: miten tämän asian voisi tehdä paremmin, miten löytää parempia käytänteitä. Joskus saattaa olla mahdollista, että jossain ryhmäkodissa on olemassa hyvä käytäntö, mutta se ei ole levinnyt muihin. Hyvien käytäntöjen tunnistaminen ja levittäminen on globaalisti suosittu käsite. Työelämän kehittämisessä ja tutkimuksessa kokemus ja keskustelu viittaavat siihen, että käytäntö on viime kädessä aina jotain paikallista, jota soveltaa jokin paikallinen yhteisö. Tässä mielessä se on sosiaalinen innovaatio, joka on sidottu kontekstiin. Tämän ”ankkuroituneen” käytännön siirtäminen toiseen paikkaan tai sen yleistäminen ei ole aina yksinkertaista. Pitäisi pystyä siirtämään jotenkin ihmisten viisas toiminta kyseisestä kontekstista toiseen. Tämä edellyttää monimuotoista oppimisprosessia ja kommunikaatiota. (Arnkil ym. 2007: 22.)

Tietämyksenhallinnan keskustelu osoittaa, että suuri osa viisautta on hiljaista tietoa, jota ei pystytä hallitsemaan käsittein kuin osittain (Arnkil ym. 2007: 22). Toimintatutkimukseen kuuluu myös yhteistyö ja sen foorumi on asiakasosallisuuden työryhmä, jossa kes-

kustelua hyvistä ja paremmista käytännöistä käydään säännöllisesti eri toimijoiden voimin. Yksilötasolla roolini on havainnoida toimintaa, pitää kenttäpäiväkirjaa ja keskustella kollegoiden ja osallistujien kanssa (Heikkinen 2008: 18.)

Toimintatutkimus ei pyri pelkästään kuvaamaan tai selittämään. Se pyrkii muuttamaan sosiaalista todellisuutta. Muutos joko tapahtuu tai ei, ja se voi olla myös toisenlainen mitä alun perin oli ajateltu. On tärkeää muistaa, että kyseessä on tutkimus. Siinä tuotetaan aineistoa ja sen pohjalta tutkimuksellista tietoa. Vaikka tavoiteltu muutos ei toteutuisi – se ei tutkimuksen kannalta ole huono asia. (Kuula 2013.) Toimintatutkimus on ajallisesti rajattua tutkimusta ja sille on ominaista syklisyys. Yhteen suunnitelmaan perustuvaa kokeilua seuraa paranneltu suunnitelma. Tällä tavoin muodostuu kokeilujen ja tutkimuksen vuorovaikutuksena etenevä spiraali. (Heikkinen 2008: 17-19.) Opintojen aikataulun vuoksi toteutan asiakasosallisuuden parantamisen työryhmään toimintatutkimuksen spiraalin ensimmäisen syklin. Positiivista on mahdollisuus kerätä vuoden aikana kattava aineisto.



Kuvio 5. Toimintatutkimuksen spiraali

Useat peräkkäiset syklit muodostavat toimintatutkimukset spiraalin, jossa toiminta ja ajattelu liittyvät toisiinsa kehinä. Kehissä suunnitellaan ja toimitaan, reflektoidaan, uudelleen suunnitellaan ja toimitaan. Spiraalimallia on arvosteltu kaavamaisuudesta ja siitä, että se ei kuvaa sosiaalisen toiminnan monimutkaisuutta ja ennakoimattomuutta. Todellisuudessa suunnittelu, toiminta ja arviointi eivät kulje järjestyksessä vaiheittain vaan lomittuvat. (Heikkinen 2008: 80-81.) Käytän sitä kuitenkin opinnäytetyössäni havainnollistaakseni omaa osuuttani asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä.

Työryhmä kokoontui ensimmäisen kerran 11.11.2015, jolloin otin puheeksi opinnäytetyöni ja toimintatutkimuksen. Toimintatutkimuksessa tutkija ei ole ulkopuolinen, vaan hän osallistuu aktiivisesti tehden muutokseen tähtääviä väliintuloja, tuo hiljaista tietoa tietoisuuteen ja keskustelun kohteeksi. Voidaan puhua interventioista. Kun perinteisesti tutkimuksessa tutkija tulkitsee kohdettaan välimatkan päästä, niin nyt asetelma käännetään pääläelleen. Tutkija ei tarkastele kohdettaan ”sellaisenaan kun se on” vaan tulee läsnä olevaksi, tekee aloitteita ja vaikuttaa kohdeyhteisössään. Joskus interventio saattaa tuoda esiin piileviä sosiaalisia mekanismeja tai valtasuhteita, joita ilman muutospyrkimystä oltaisi havaittu (Heikkinen 2015: 205, 214). Oma roolini voi olla hedelmällinen substanssiosaamisen näkökulmasta. Minulla on kymmenen vuoden työkokemus kohderyhmän kenttätyöstä. Olen työskennellyt kolmessa kehitysvammaisten ryhmäkodissa kymmenen vuotta. Toimintatutkimuksen keskiössä ovat kehittäminen (improvement) ja väliintuleminen (involvement). Kehittämisen lähtökohdassa tarkastellaan ensinnäkin vallitsevaa käytäntöä, toiseksi toimijoiden ymmärrystä käytäntöä kohtaan ja kolmanneksi sitä, minkälaista parannusta tämä käytäntö tarvitsee. (Robson 2002: 215.)

Toimintatutkija ei ole puolueeton tarkastelija vaan toimiva subjekti. Kun tarkastellaan ja tulkitaan sosiaalista tilannetta omasta näkökulmasta, saavutettu tieto ei voi olla objektiivista sanan tavanomaisessa merkityksessä. Tyypillistä onkin toimintatutkimuksessa lähestyä tutkimuskohdetta ensimmäisessä persoonassa. Mukana olijat otetaan kuitenkin huomioon ja parhaimmillaan kertomuksessa tulevat esille kaikkien asianomaisten äänet. (Heikkinen 2015: 214.)

Sosiaalitieteissä ymmärretään tutkijat subjekteina ja toimintatutkimuksessa korostuu tutkittavien aktiivinen subjektiivisuus heidän mukana ollessaan itse tutkimus- ja muutosprosessissa (Kuula 2013). Tällöin tarkan dokumentoinnin merkitys korostuu läpi prosessin

ja onkin hyvä toimia pöytäkirjojen kirjoittajana ja sen lisäksi kirjoittaa kattavat omat muistiinpanot kenttäpäiväkirjaan. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmässä on mielenkiintoista nähdä miten asiakkaat ja omaiset muodostavat toiminnan sisältöä suunnitteluun ja suuri merkitys on myös millaisen panoksen organisaatio antaa toteutukseen (syklissä toiminta).

Tutkimuskysymys toimintatutkimuksessa on esimerkiksi vain ”miten viedään hanke läpi” tai ”miten tehdä asiaa paremmaksi”. Muutoksen avulla voidaan tuottaa tietoa tutkittavista tai voidaan myös pohtia miksi muutosta ei tapahtunut. Tilanteissa joissa muutos ei tapahdukaan voidaan saada selville asenteita, valtarakenteita, työkuulttuurin ominaisuuksia jne. (Kuula 2013.) Tutkimuskysymyksen sijaan puhutaan myös kehittämistehtävästä. Kehittämistehtävänäni on asiakasosallisuuden parantaminen Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluissa toimintatutkimuksellisin keinoin. Yleensä tutkimuksessa keskeisin elementti on tutkimuskysymys. Esitetään tarkka kysymys, johon halutaan löytää vastaus tutkimuksen avulla. Toimintatutkimuksen intressi on kuinka asioiden tulisi olla. Jatkokysymyksenä voi esittää: miten tämä saadaan aikaan ja millaista tietoa kehittämisen tueksi tarvitaan? (Heikkinen 2015: 209.)

## 5.1 Toimintatutkimuksen vaiheet

Toimintatutkimuksessa voi edetä kahdeksan vaiheen avulla: 1) tutkimustilanteen hahmottaminen 2) toimintavision luominen 3) tausta-aineiston keruu ja analysointi 4) aineiston läpikäyminen ja vastaväitteiden esittäminen 5) vastaväitteiden torjuminen esittämällä vastaväitteitä 6) havainnointi ja tietojen kerääminen 7) analysointi ja aineiston arvioiminen muutoksen näkökulmasta ja 8) tapahtuneen muutoksen toteaminen ja mahdolliset jatkotoimenpiteet (Robson 2002: 218).

Opinnäytetyössä hahmotellaan ensin tutkimustilannetta. Toimintatutkimuksessa on kyseessä usein joku käytännön työelämän tai sosiaalisen ympäristön tilanne, jonka tutkija itse, hänen työympäristönsä tai muu organisaatio kokee ongelmalliseksi tai epätydyttäväksi (Suojanen 2015). Tämä prosessi lähtee liikkeelle opinnäytetyön kannalta 11.11.2015 ensimmäisessä tapaamisessa. Ajatus opinnäytetyön tekemisestä asiakasosallisuuden parantamisesta lähti liikkeelle johtoryhmän muistiosta, jossa kerrottiin työryhmän perustamisesta. Ensimmäisessä työryhmän tapaamisessa lähtee liikkeelle muu

selvitystyö tutkimustilanteen hahmottamiseen. Taustan selvittämiseksi selvitan esimerkiksi: mistä huolenaihe on lähtenyt liikkeelle, soveltuuko toimintatutkimukselle ominainen toimintatapa työryhmään, ketkä kaikki kokoonpanossa ovat mukana, missä ja milloin kaikki tapahtuu, onko työryhmän perustaminen väliaikainen vai pysyvä toimintatapa ja niin edelleen.

Toisena vaiheena luodaan toimintavisio. Hyviä kysymyksiä ovat: mitä meidän kuuluisi tehdä täällä? Mitä me yritämme tehdä? Millainen ajattelu (esimerkiksi osallisuudesta) johtaa meitä? Kolmannessa vaiheessa koskee toimintatutkijan rooli ja vastuualue korostuu. Opinnäytetyötä varten tulee kerätä tausta-aineistoa ja analysoida sitä. Kun toimintatutkimuksen kehittämisen kohteena on asiakasosallisuuden parantaminen, kerään teoriaa osallisuudesta ja myös saada selville mihin Helsingin kaupungin käsitys osallisuudesta nojautuu. Tärkeää on selvittää myös, onko asiakasosallisuuden parantamisen työryhmällä yhtenäinen käsitys osallisuudesta. Viitekehukseksi kannattaa kerätä tässä tilanteessa teoreettista pohjaa samanlaisesta kehittämistavasta.

Aineiston keräämisen jälkeen tulisi esittää väitteille vastaväitteitä ja vastaväitteille vastaväitteitä. Tällä tavoin perataan pois hataria perusteluita. Opinnäytetyössä pohdinnan paikka on etenkin viimeisessä, pohdintaluvussa. Vastaväitteiden esittämistä ja vastaväitteille vastaväitteiden esittämistä on hyvä käyttää myös jo toimintatutkimuksen tuloksia muodostaessa.

Kun toiminta käynnistetään, tutkija havainnoi, kirjaa muistiinpanoja ja kerää mahdollisimman paljon tietoa siitä mitä tapahtuu. Sen jälkeen on määritelty aineistonkeruun päättymisen ja käynnistetään analysointivaihe ja toimintatutkimuksen tulosten muodostaminen. Lopuksi toimintatutkimus päättyy johtopäätöksiin ja mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin.

## 5.2 Toteutus ja aineistonkeruu

Toimintatutkimuksen osallistujat koostuivat ryhmäkotien esimieskontaktien perusteella valituista aikuisista helsinkiläisistä kehitysvammaisista, jotka asuvat Helsingin kaupungin vammaistyön asumispalveluissa. Lisäksi toimintatutkimukseen osallistuivat asumispalvelujen ammattihenkilöitä: työntekijöitä, esimiehiä ja asumispalvelupäällikkö.

Toimintatutkimuksessa toteutui yksi toimintatutkimuksen sykli. Toimintatutkimuksen voidaan katsoa alkaneen opinnäytetyöni myötä syksyllä 2015, jolloin toimintatutkimuksen suunnittelu alkoi. Opinnäytetyön suunnitelmani mukaan osallistuin Helsingin kaupungin vammaistyön asumispalvelujen perustamaan asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän ensimmäiseen kokoukseen 11.11.2015, jolloin ryhdyin kirjoittamaan kenttäpäiväkirjaa toimintatutkimusta varten. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä kokoontui toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana 6 kertaa, joista jokaisesta laadittiin pöytäkirja välitettäväksi osallistujille, sekä kohderyhmälle luettavaksi ryhmäkotien sähköpostijakelun kautta. Pöytäkirjat ovat osa aineistoani.

Työryhmä päätti toimintatutkimuksen aikana toteuttaa kyselyn ryhmäkodeille osallisuudesta, jonka tuloksia hyödynnän myös tutkimuksessani. Lisäksi työryhmä toteutti pienimuotoisen vaikuttavuuden seurannan sekä benchmarking-vertaiskäynnin vastaavanlaisen vammaistyön työtoiminnan asiakasraatiin. Nämä tulevat esiin myös aineistostani.

Toimintatutkimuksen toteutus ja havainnointi alkoivat 11.11.2015 ja päättyi 14.12.2016. Samalla aikavälillä järjestettiin asiakasosallisuuden työryhmän 6 kokousta. Kenttäpäiväkirjamerkinnot sijoittuvat ajalle 21.7.2015–16.1.2017. Toimintatutkimuksen tulokset, johtopäätökset ja pohdinnan olen kirjoittanut keväällä 2017.

### 5.2.1 Suunnittelu

Toimintatutkimuksen suunnittelu alkoi jo kesällä 2015 etsiessäni sopivaa opinnäytetyöaihetta, jolla haluaisin vaikuttaa asumispalvelujen kehittämiseen. Luin johtoryhmän muistiosta, että asiakasosallisuuden parantamisen työryhmää ollaan perustamassa ja otin yhteyttä sähköpostilla asumispalvelupäällikköön sekä kahteen esimiesedustajaan:

*Olen päässyt Metropolia ammattikorkeakouluun opiskelemaan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Opiskelu on hyvin työelämälähtöistä ja monet oppimistehtävistä voidaan kytkeä opiskelijan oman työyhteisön toimintaan ja kehittämiseen. He kehottivat jo keskustelemaan työnantajan kanssa yhteistyömahdollisuuksista.*

*Huomasin Vaslan uusimmasta Joryn muistiosta, että perustetaan työryhmä, johon tulee 2 esimiestä, kaksi henkilöstön edustajaa, kolme asiakasedustajaa ja kaksi omaisedustajaa. Ensimmäiset kokoontumiset olisivat elokuussa.*



*Sisältö toiminnalle tulee asiakkailta ja omaisilta. Onko mahdollista päästä tutustumaan ja miettimään voisiko toiminnasta olla master-työn aiheeksi?*

*T: Raine Luomala*

Ryhmän perustamiskokous siirtyi lopulta pitkälle syksyyn, 11.11.2015, joka sopi myös omien aikataulujen vuoksi opinnäytetyön etenemiseen. Olin alustavasti hahmotellut tutkimuskysymystä ja menetelmiä miten asiakasedustajat voitaisiin valita, mutta yllätyksekseni asiakkaita ja omaisia oli ammattihenkilöiden toimesta kutsuttu jo paikalle. Tällaiseen toimintaympäristöön ja kahden vuoden opiskeluaikatauluun soveltuu parhaiten toimintatutkimus. Se mahdollistaa myös vaikutusmahdollisuuksiani interventioiden muodossa.

Oma havaintoni oli, että 10 vuoden aikana työskennellessäni ryhmäkodissa ohjaajana, ovat uudistukset koskeneet lähivuosina hallinnon tarpeita. Henkilökuntaa on esimerkiksi koulutettu tuottamaan tietoa johtajien työkaluun, resursointimittaria varten. Siksi pidin tärkeänä kehittämiskohteena asiakasosallisuuden edistämistä. Työnantajan näkökulmasta ryhmä perustettiin toimenpiteenä kuntalaisten toivomuksesta, joka nousi esiin kuntalaisille järjestettävästä keskustelutilaisuudesta vammaistyön ajankohtaisista asioista.

Ryhmän ensimmäisessä tapaamisessa asumispalvelupäällikkö kertoi, että ryhmän perustamiseen toive on tullut asiakkailta. Asumispalveluilla on ollut avoin kahden tunnin infotilaisuus, jossa on ollut paljon osallistujia. Tilaisuudesta on ollut ilmoitus Helsingin Sanomissa ja Metro-lehdessä. Tavoitteena on ollut, että tällainen tilaisuus järjestetään vuosittain eri teemoilla. Tämän vuoden tilaisuudessa on ilmennyt, että tällaiselle työryhmälle nähtäisiin tarvetta. Ryhmän jäsenet on valittu esimiesten kontaktien avulla. He ovat kesäkuussa 2015 ehdotelleet toisilleen osallistujia, jotka voisivat mahdollisesti olla kiinnostuneita ryhmästä.

Ensimmäisen tapaamisen tavoitteena oli olla järjestäytymiskokous, jossa alustavasti voitaisiin sopia ryhmän linjauksista. Ryhmän jäsenet esittäytyivät toisilleen ja kertoivat hie-man itsestään. Keskustelimme vapaamuotoisesti myös omista käsityksistä ja kokemuksista osallisuudesta. Interventioin kertomalla omasta osallisuuden käsiteanalyysistä ja tapaamisen jälkeen lähetin sähköpostilla kirjoittamaani tuotosta luettavaksi ja komment-

toitavaksi. Ensimmäisen tapaamisen päällimmäisin havaintoni oli, että omaisille oli tärkeää saada nopeasti muutoksia ja edistystä aikaan. Listasin kaikki kokouksessa tulleet ehdotukset pöytäkirjaan ja välitin kohderyhmän luettavaksi.

Työryhmään on kutsuttu Helsingin kaupungin omien palvelujen (ei ostopalvelujen) käyttäjiä erilaisista ryhmäkodeista. Helsingin kaupungin vammaistyön työ- ja päivätoiminnalla on samankaltaisia asiakasosallisuuden parantamisen työryhmiä, joita kutsutaan asiakasraadeiksi. Heidän tarkoituksenaan on ideoida toimintaa (sekä pienimuotoisempaa että suurempaa), jotka liittyvät käyttämäänsä palveluun.

Ensimmäisessä tapaamisessa oli tarkoitus hakea asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän linjaa. Omaisedustajien ja asiakasedustajien puheenvuoroissa nousi esiin paljon erilaisia huolenaiheita, joihin ammattiedustajat vastasivat. Alustavasti sovittiin, että ryhmään voisi hankkia vielä lisää edustajia. Esimiesedustajat kyselevät johtoryhmässään, kuka tuntisi potentiaalisia ehdokkaita. Ryhmä ei kannattanut avointa kutsua. Pelkona oli ryhmän paisuminen liian suureksi ja jäsenistön vaihtuvuus, jolloin on vaikeaa edistää asiakasosallisuutta.

### 5.2.2 Toteutus ja havainnointi

Ensimmäisessä asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokouksessa kerroin mielenkiinnostani kirjoittaa opinnäytetyön työryhmän toiminnasta. Kerroin alustavasti, että opinnäytetyössä yrittäisin selvittää miten työryhmä haluaisi edistää asiakasosallisuutta. Kävin alustavasti läpi hahmotelmaani osallisuuden määritelmästä tunnustellakseni, että puhummeko samasta asiasta.

Toimintatutkimuksen toteutus ja havainnointi lähtivät liikkeelle ensimmäisestä kokouksesta 11.11.2015 ja päättyi viimeiseen työryhmän kokoukseen 14.12.2016. Työryhmän jäsenet päättivät järjestää työryhmän tapaamisen 4 kertaa vuodessa. Toimintatutkimuksen toteutuksen ja havainnoin (aineistonkeruun) aikana työryhmä tapasi 6 kertaa, joista laadin työryhmän muistion. Muistio on jaettu kaikille työryhmän jäsenille ja välitetty eteenpäin koko kohderyhmän luettavaksi sähköpostijakelulla. Lisäksi havainnointia on kerätty toimintatutkimuksessa käytettävään kenttäpäiväkirjaan. Aineistoon kerääntyi lopulta myös työryhmän teettämä benchmarking, kvalitatiivinen kysely ja pienimuotoinen vaikut-

tavuuden seuranta. Hyödynnän näitä myös toimintatutkimuksessani. Toimintatutkimuksen tärkeimpiä tiedonkeruumenetelmiä ovat osallistuva havainnointi ja kenttäpäiväkirja. Toimintatutkimuksen aineistona voidaan käyttää myös tutkimusprosessin aikana syntyneitä muistioita, raportteja ja muita toiminnan ohessa syntyneitä dokumentteja (Huovinen – Rovio 2008: 104.)

Kenttäpäiväkirjaan keräsin aineistoa havainnoimalla ja kirjaamalla ylös olennaisia seikkoja työryhmän toiminnasta. Havainnointi oli sekä ennalta suunniteltua että vapaata tutkimuskohteen toimintaan mukautuvaa. JäsenNELTY havainnointi vaatii tutkimuskohteen tuntemista, johon etuna minulla oli 10 vuoden ammatillinen asiantuntijuus kohderyhmän kentästä. Havainnointia ohjasi viitekehyksenä Timo Toikon (2012) toimijalähtöinen kehittäminen. Tarkastelen myös havaintojani kriittisemmin co-production–ajattelun etujen/haittojen -taulukoinnin myötä toimintatutkimuksen aineiston analyysissä.

### 5.2.3 Reflektointi

Toimintatutkimuksen viimeisessä kokouksessa 14.12.2016 kävimme läpi ryhmän asettamia tavoitteita, näkemyksiä ja toimintaa. Osanottajat ottivat kantaa, keskustelivat ja pohtivat erilaisten vaiheiden onnistumista ja tavoitteiden toteutumista sekä tarpeellisuutta työryhmän jatkuvuuteen. Työryhmän tarpeellisuus tuotiin kriittisesti tarkasteltavaksi. Reflektointi oli samalla arviointiprosessi, jossa pohdittiin toiminnan merkitystä ja arvoitiin tuloksia. Sen antoi mahdollisuuden osallistujille oppimiseen ja näkemysten kehittämiseen. Reflektoin toimintaa itsenäisesti kenttäpäiväkirjassani aineistonkeruujakson ajan ja kirjasin huomioitani. Työryhmän oma arviointivaihe toimi myös seuraavan suunnittelun pohjana. Kyseenalaistimme työryhmän toteutustapaa ja ideoimme vaihtoehtoja järjestäytymistapaa seuraavalle kaudelle.

### 5.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön aineisto kerättiin 21.7.2015–16.1.2017. Kerätty aineisto koostuu kvalitatiivisesta aineistosta: kenttäpäiväkirjasta, asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän muistoista. Lisäksi aineistoon on otettu mukaan työryhmän teettämät vaikuttavuuden seuranta, benchmarking-raportti ja kvalitatiivinen kysely.

Kenttäpäiväkirja lähtee liikkeelle 21.7.2015 lähetetystä sähköpostista, jossa kerron kiinnostuksestani työryhmän toimintaan kohtaan. Se päättyy 16.1.2017 asumispalvelupäällikön sähköpostiviestiin, missä hän kertoo lähettävänsä taustamateriaalia opinnäytetyötä varten organisaation tavoitteista. Kenttäpäiväkirja on yhteensä 26 sivua. Se sisältää kirjaamiani havaintoja asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokouksista ja suunnitelmiani kokouksiin toimintatutkimuksen interventioista. Lisäksi siihen on liitetty sähköposteja työryhmän jäseniltä, mitkä liittyvät työryhmän toimintaan ja toimintatutkimuksen interventioihin.

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä järjesti kokouksen yhteensä 6 kertaa toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana. Aineistoksi kerääntyi niistä yhteensä 6 muistiota. Työryhmän ensimmäisessä tapaamisessa päätettiin, että työryhmä kiertää ja mahdollisesti samalla tutustuu kierrettäviin paikkoihin, joten kokous järjestettiin joka kerta eri sijainneissa. Työryhmä kutsuttiin koolle 11.11.2015 Helsingissä Kehitysvamma-poliklinikalla, 12.1.2016 Hämeentien ryhmäkodilla, 14.4.2016 Palvelutalo Hoiva Viikillä, 25.8.2016 Steniuksentien ryhmäkodilla, 6.10.2016 Tilkan ryhmäkodilla ja 14.12.2016 Rudolfin palvelutalolla.

Toimintatutkimuksen aikana työryhmälle ehdotin pienimuotoista vaikuttavuuden seuranta ja benchmarking-vertaiskäyntiä, joiden raportit ovat osa aineistoa. Työryhmän esimiesedustaja osallistui benchmarking-vertaiskäyntiin ja oli mukana aktiivisena toimijana esittämässä kysymyksiä ja miettimässä johtopäätöksiä kanssani. Vaikuttavuuden seurannassa työryhmän jäsenet osallistuivat kysymysten laatimiseen. Seuranta toteutettiin sähköpostikyselynä. Työryhmän jäsenet yhdessä pohtivat ja arvioivat benchmarkingin ja vaikuttavuuden seurannan tuloksia ja sitä voitaisiinko niitä hyödyntää omaa työryhmän toimintaa kohtaan. Lisäksi työryhmä päätti toteuttaa Helsingin kaupungin vammaistyön asumispalvelujen 35 ryhmäkodille kvalitatiivisen kyselyn, jonka tuloksia hyödynnän toimintatutkimuksessa.

Opinnäytetyössä analyysin tukena oli Timo Toikon (2012) toimijalähtöinen kehittäminen, jonka mukaan palveluiden kehittämisen kannalta asiakkaat muodostavat keskeisen kehittäjäryhmän. Hän perustelee asiaa sillä, että asiakkailla on olennaista tietoa asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteista. Tässä mielessä asiakkaat ovat kokemusasiantuntijoita ja heidät kannattaa ottaa mukaan ammatillisten asiantuntijoiden rinnalle

Tarkastelen myös havaintojani kriittisemmin co-production–ajattelun etujen/haittojen - taulukoinnin avulla. Teoriaa hyödynnetään uusien ajatusten esiin nostamisen tukena. Analyysin tukena käytän valmista mallia, johon vertaan aineistoani. Tästä voidaan käyttää nimitystä teoriaohjaava analyysi (Tuomi – Sarajärvi 2009: 96-97.) Helpottaakseni erottelua aiemmin opinnäytetyössäni esitellyn teorian ja toimintatutkimuksen aikana kootun aineiston välillä, taulukoin niitä aineistonanalyysissä.

Hahmottelen aineiston analyysissä taulukoinnin avulla vuoropuhelua aiemmin opinnäytetyössä esitetyn teorian ja toimintatutkimuksen aineiston välille. Taulukointi on jäsentelyäni tapaamisten ja reflektoinnin avulla. Tätä analyttistä rakennetta käytän hyväkseni apukehikkona toimintatutkimuksen tuloksissa, johtopäätöksissä ja pohdinnassa.

Taulukko 2. Aineiston analyysi: teoriaohjaavaa hahmottelua co-procution eduista.

Co-production–kehittämisen etuja	Esimerkkejä toimintatutkimuksen aineistosta
Laaja ja moninäkökulmainen lähestymistapa, joka merkitsee monien erilaisten intressiryhmien inklusiota sekä niiden osallisuuden kautta vaikuttavuutta ja kattavuutta.	<i>"Tarvitsemme laajempaa näkemystä asiaan."</i> (Muistio 14.4.2016)  <i>"Päätetty toteuttaa pieni sisäinen kysely kaikkiin Helsingin kaupungin ryhmäkoteihin sähköisesti, joissa vastataan kahteen kysymykseen."</i> (Muistio 14.4.2016)
Käytännön tasolla (policy-taso) hyödynnetään näkemyksiä, tietoa ja tietämystä, jota ei ole keskitetyssä suunnittelussa saatavilla.	<i>"Kyselystä nousi esiin kaipuu retkille. Pohdittu yhdessä, että on tärkeää olla sekä ryhmäkodin sisällä yhteisöllistä tekemistä (kaikki eivät halua retkille) että kodinulkopuolisia retkiä."</i> (Kenttäpäiväkirja 25.8.2016)
Laaja osallisuus ja eri intressiryhmien kuuleminen valtuuttavat päätöksentekoa ja edistää eri ohjelmien toteuttamista (implementointia).	-Ei noussut aineistosta
Syntyy uusia (emergoivia) aiheita, joita voidaan nostaa päätöksentekoon nopeammin ja helpommin kuin suljetussa systeemissä.	-Ei noussut aineistosta

Taulukko 3. Aineiston analyysi: Teoriaohjaavaa hahmottelua co-production haitoista.

Co-production-kehittämisen haittoja	Esimerkkejä toimintatutkimuksen aineistosta
Ristiriitaisia odotuksia ja vaikeasti yhteen sovitettavien intressiryhmien erilaisia pyrkimyksiä ja tavoitteita, joihin vastataan rajallisin resurssein.	<i>"Omaisat olivat huolissaan myös resursoinnista ja tahtoivat lisää resursseja. Todettiin ongelmaksi myös nykyajan kuormitus, leikkaukset ja sairauslomata."</i> (Muistio 11.11.2015)
Moninäkökulmaisuus lisää asioiden monimutkaisuutta (kompleksisuutta) ja monissa tapauksissa pidentää käsittelyaika.	<p><i>"Esimiesedustajista kerrottiin, että tarkoituksena on ryhmän jääminen pysyväksi, jonka avulla voidaan visioida palvelua paremmaksi. Kun saadaan löytyä lukkoon ehdotuksia palvelujen kehittämisestä paremmaksi niillä resursseilla mitä meillä on, niin myös asumispalvelupäällikkö voi viedä ehdotuksia eteenpäin omaan johtoryhmäänsä"</i> (Muistio 11.11.2015)</p> <p><i>"Omaisedustajat halusivat pari lisäystä kyselyn analyysiin. Asumispalvelupäällikölle oli välitetty tulokset, mutta niitä ei oltu välitetty eteenpäin. Soitettu ja varmistettu esimiesedustajalta tarvittava menettely. Lähetty uudelleen asumispalvelupäällikölle kyselyn tulokset eteenpäin välitettäväksi saateen kanssa, jossa tiedustellaan, onko huomannut edellisen pyynnön. Viikon kuluttua lähestymisestä liikkeelle lähtivät ryhmäkoteihin tulokset."</i> (Kenttäpäiväkirja 31.8.2016)</p>
Kokemukset palveluista erilaisia eri intressiryhmille.	<i>"Olemme keskustelleet tarpeeksi osallisuudesta emmekä löydä yhteistä tavoitetta tai toiminnan suuntaa."</i> (Muistio 14.4.2016)
Huoli siitä, mitä tai keitä eri intressiryhmät lo-pulta edustavat ja millaisin tausta-ajatuksin. Eri intressiryhmien toiminta ei välttämättä ole läpinäkyvää ja satunnaisesti muodostuvien osallisryhmien kuuleminen mahdollistaa niiden avulla tai kautta tapahtuvan peitetyn vaikuttamisen.	<i>"Keskustelussa organisaation reagointi toimenpiteisiin sähköisen kyselyn jälkeen. Asumispalvelupäällikkö paikalla. Asiakasedustajat kertoilevat edelleen vain mitä itse tarvitsevat. Toinen kaipaa retkille ja toinen sähköovia."</i> (Kenttäpäiväkirja 31.8.2016)

<p>Eri intressiryhmät eivät välttämättä kykene jakamaan informaatiota, kantamaan pitkäkestoisista vastuuta tai sitä vastuuta, joka niille kohdennetaan (allokoidaan).</p>	<p><i>"Työryhmä pohti yhdessä mikä olisi hyvä tiedotuskanava, kun vanhat eivät toimi. Esimiesedustaja muistutti myös, että asiakaan asioista ei voi kaikesta tiedottaa omaisille, kun he ovat aikuisia ihmisiä."</i> (Muistio 12.1.2016)</p> <p><i>"Kokouksessa läsnä vain yksi asiakasedustaja, joka ilmoittaa kokouksen alussa, että ei halua jatkaa ryhmässä."</i> (Kenttäpäiväkirja 14.12.2016)</p>
<p>Intressiryhmät voivat olla heikosti asioista peillä olevia, manipuloitavissa, fanaattisia, pelkää omaa etuaan ajavia jne. jotka eivät kuulu kansalaisyhteiskunnan ja julkisten palveluiden arvopohjaan.</p>	<p><i>"Omaiset halusivat myös laitteita asukkaille. Todettu, että jos liittyy kommunikointiin, niin voi lähestyä sosiaalityöntekijää, jolleivät asiakkaan varat riitä."</i> (Muistio 11.11.2015)</p>
<p>Keskeisten intressiryhmien ja niiden keskeisten toimijoiden vaihtuessa myös muutokset odotuksissa ja tarpeissa mahdollisia ja todennäköisiä.</p>	<p><i>"Esimiesedustaja ehdotti, että ryhmän toimintatapaa voisi muuttaa niin, että se kiertelisi ryhmäkoteja (kuten nytkin), mutta osallistujat olisivat vierailtavista ryhmäkodeista."</i> (Kenttäpäiväkirja 14.12.2016)</p>

## 6 Asiakasosallisuutta parantavia tekijöitä ryhmäkodeissa

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän jäsenet tapasivat yhteensä kuusi kertaa toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana. Muodostan jokaisesta tapaamiskerrasta yhden toimintatutkimuksen tuloksen.

Opinnäytetyön aineistosta saatujen tulosten perusteella asiakasosallisuutta haluttiin parantaa monin erin tavoin. Toimintatutkimukselle ominaisella tapaa käytin reflektiivistä ajattelua muodostaakseni niistä tulokset. Apuna tulosten muodostamisessa oli osallisuuden teoria ja toimijalähtöisen kehittämisen viitekehys sekä kriittisenä tarkasteluna co-productionin etujen ja haittojen listaus.

## 6.1 Osallisuuden äärellä – toimijoiden ääni kuuluviin

Ensimmäisessä kokouksessa 11.11.2015 Kehitysvammapolikliniikan juhlasalissa paikalla olivat asumispalvelupäällikkö, 3 esimiesedustajaa, 2 työntekijäedustajaa, 3 omaisedustajaa ja 2 asiakasedustajaa. Lisäksi kolme henkilöä oli kutsuttu, mutta he eivät olleet paikalla. Sitoutumisen aste oli ensimmäisessä kokouksessa korkea.

Omaisedustajien puheenvuoroissa itsemääräämisoikeudesta keskusteltiin paljon. Kun laitoksia on purettu, niin huolenaiheena nähtiin se, että osataanko vanhoja luutuneita työkäytäntöjä purkaa pois holhouksesta. Omaiset esittivät näkemyksiään siitä, että moni asia olisi ”harmaalla alueella”. Asumispalvelupäällikkö kertoi, että kaikille työntekijöille on tulossa päivän pakollinen koulutus, jossa paneudutaan tähän asiaan. Koulutuksen nimi on yksilöllinen elämänsuunnittelu. Omainen pyysi, että saisimme lisää tietoa tästä ja että ulkopuolinen seuraisi koulutusta ja tavoitteiden toteutumista. Asumispalvelupäällikkö kertoi asian olevan lähiesimiehen vastuulla. Työryhmän jäsenten välillä oli myös keskustelua tulevasta itsemääräämisoikeuslaista, että se helpottaisi työntekijöiden rajanvetoa itsemääräämisoikeuden ja turvallisuuden välille. Omaisedustajat olivat myös huolissaan sidosryhmien, esimerkiksi lääkärien ja fysioterapeuttien vierailuista ryhmäkodeissa. Keskustelussa nousi esiin noudattavatko he itsemääräämisoikeutta.

Wifi:n järjestäminen ryhmäkoteihin nähtiin myös omaisedustajien puheenvuoroissa nykyaikaan kuuluvana. Se mahdollistaisi kommunikointia osalle asiakkaista, kun kommunikointimenetelmiä löytyy internetistä. Se myös mahdollistaisi yhteydenpitoa omaisiin esimerkiksi Skypen avulla. Henkilöstöedustajat vastasivat, että vaikka järjestettäisiin jokaiselle oma internet-yhteys, niin se ei toimi joka paikassa kuuluvuusongelmien vuoksi. Kaapeliverkosta tai ADSL-verkosta ei kaikille voi järjestää erikseen ryhmämuotoisen asumisen vuoksi. Omaiset tahtoivat myös laitteita asukkaille. Henkilöstöedustajat neuvoivat lähestymään sosiaalityöntekijää, joka voi tarvittaessa auttaa, ellei asiakkaan varat muuten niihin riitä. Asumispalvelupäällikkö kertoi, että verkkoasiat on vaikea järjestää Helsingin kaupungin kanssa, kun yhteistyö on hankalaa. Omaiset ehdottivat, että kaikkea ei tarvitse hyväksyä vain siksi, että toteutus on vaikeaa. Asumispalvelupäällikkö oli samaa mieltä, että teknologia on hyvä asia, joka pitäisi ottaa ketterästi ja rohkeasti esiin.



Omaisissa ehdotettiin myös, että siviilipalvelusmiehiä hyödynnettäisiin palvelun järjestämisessä. He ajattelivat, että heillä saattaisi olla myös teknologiaan osaamista. He ehdottivat myös, että harjoittelijoita otettaisiin myös toisista oppilaitoksista, kuin sosiaali- ja terveysalan, jotta teknologiaa saataisiin laajemmin hyödynnettyä asiakaskunnalle. Asiakasedustaja kertoi, miten monella tapaa hän hyödyntää laitteita kodissaan. Työntekijäedustaja kertoi, että puheterapeutin puoleen voi kääntyä myös näissä asioissa. Asu-mispalvelupäällikkö puolestaan totesi, että on mahdollista käynnistää projekti tästä asiasta.

Ajatuksenvaihtoa oli teknologiakeskustelussa työntekijöiden asenteista. Pohdittiin, että jos asiakas tarvitsee avustusta ja ajankäyttö on ongelmana resursointitilanteen vuoksi, niin voisiko silloin olla vikaa asenteissa. Todettiin, että asenteita tulisi purkaa avoimempaan suuntaan pois pelosta. Pohdintaa oli myös siitä, onko tasa-arvoista, että laitteiden hankinta omaisten vastuulla. Henkilöstöedustajat vastasivat, että työntekijät hankkivat kyllä laitteita tarvittaessa asiakkaiden rahoilla ja edunvalvoja myös toimeksiannosta varallisuuden mukaan. Jos kommunikointiin tarkoitettuun laitteeseen ei varoja löydy, niin käännetään sosiaalityöntekijän puoleen.

Omaisat olivat huolissaan myös resursoinnista ja tahtoivat lisää henkilöresursseja. Todettiin ongelmaksi myös nykyajan kuormitus, leikkaukset ja sairauslomien. Pelättiin näistä koituvan vaaratilanteita, kun ei ehditä perehdyttämään työntekijöitä.

Omaisille tiedottaminen esimerkiksi ASU-hankkeesta on koettu ongelmalliseksi. Toivottiin, että saataisiin edes sellainen tieto, että ”nyt on menossa stoppi eikä mitään tapahdu”. Tärkeänä pidettiin, että tiedotus olisi säännöllistä. Informaation pituudella ei niin väliä. Toivottiin myös, että ryhmäkodeilta tulisi säännöllisesti tiedotusta.

Asiakasedustajat pitivät puheenvuoroja vähemmän kuin omaisedustajat. Ensimmäisessä asiakasedustajan puheenvuorossa asiakas kertoi, että oli joutunut taistelemaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen puolesta. Hän kertoi, että hänen palvelumuotoisessa asumisessa vaikeaa on se, kun asutaan omissa huoneissa, niin on kielletty kommunikoida naapureiden kanssa. Hän toivoisi enemmän yhteisiä tilaisuuksia ja kuulua tulemista. Hän oli kokenut, että hänen ääntään on tukahdutettu. Asiakasedustaja

halusi vielä painottaa, että on olemassa erilaisia luonteita palvelunkäyttäjissä. Retkiä toivoi myös asumispalvelusta käsin lisättävän ja vaihtelua retkiin. Nykyiset retket ovat hänen mukaansa aina samoissa paikoissa.

Tämän jälkeen työryhmässä oli yhteistä keskustelua, siitä onko asiakkaille yhteisiä kokouksia säännöllisesti jokaisessa ryhmäkodissa, jotta asiakkaan ääntä saataisiin kuuluviin. Asumispalvelupäällikkö kertoi, että tuloskorttiin on asetettu tavoitteeksi säännölliset yhteisökokoukset. Työntekijäedustajien mukaan toteuttamisessa on hankalaa se, kun osa asiakkaista ei kommunikoi puhumalla ja on vaikeaa saada kaikkien mielipide selville. Omaisista tiedusteltiin voivatko omaiset tulla kokouksiin tulkiksi. Työryhmän jäsenet päätyivät siihen, että aikuisen ihmisen kohdalla kuuluisi kuitenkin olla ohjaajan tehtävä tulkata, mutta se on haasteellista toteuttaa resursoinnin vuoksi.

Ammattiedustajat toivat esiin työryhmän ensimmäisessä tapaamisessa näkökulmansa, että kaikkea mahdollista ei voi sysätä kaupungin harteille. Esimerkiksi puhelimet ja tietokoneet ovat henkilökohtaisia itse hankittavia laitteita muillakin kuntalaisilla. He totesivat myös, että työntekijöillä on mielessä paljon asioita mitä haluaisi tehdä, mutta resursointi estää. Täytyy valita tärkeysjärjestys. He kertoivat myös, että sijaisjärjestelyt vaikeuttavat suunnitelman toteutusta, sillä lyhyille sairauslomille ei oteta sijaista. Jos sijainen saadaan, hän tekee pakolliset tehtävät ja toimii työssään yhden päivän kerrallaan eikä tee pitkänaikajäänteiden suunnitelmallista työtä.

Esimiesedustajista kerrottiin, että tarkoituksena on ryhmän jääminen pysyväksi, jonka avulla voidaan visioda palvelua paremmaksi. Kun saadaan löytyä lukkoon ehdotuksia palvelujen kehittämisestä paremmaksi niillä resursseilla mitä meillä on, niin myös asumispalvelupäällikkö voi viedä ehdotuksia eteenpäin omaan johtoryhmäänsä. Osallistujia valaistiin myös, että on olemassa paljon raameja kuten lainsäädäntö, YK:n sopimukset, organisaation pysyväisohjeet, mutta siitä huolimatta on oltava myös asiakasyhteistyötä. He kertoivat pitävänsä tärkeänä sitä, että asiakkaita on kuunneltu. He ihmettelivät myös, että on outoa, että tällaista ryhmää ei ole aiemmin ollut. Asumispalvelupäällikkö kertoi, että työryhmän on mahdollista myös jalkautua ja kiertää ryhmäkoteja sekä käydä uusia hankkeita läpi.

Kerroin ensimmäisessä tapaamisessa kiinnostuksestani työryhmän toimintaa kohtaan ja opinnäytetyöstäni, jossa voisin tarkastella miten työryhmä haluaisi asiakasosallisuutta

edistää. Kävin alustavasti läpi hahmotelmiani osallisuuden määritelmästä ja kerroin välittäväni niitä pöytäkirjan ohessa luettavaksi osallistujille yhteisymmärryksen löytämiseksi.

Pöytäkirjaan merkittiin ensimmäisen kokouksen yhteenvedoksi kolme ehdotusta, jotka kumpusivat ensimmäisestä tapaamisesta: 1) Tiedotusta tehostettava. Omaiset haluavat tietää missä mennään. 2) Resursointiin kiinnitettävä huomiota enemmän 3) Asiakkaan kuulluksi tuleminen (yhteisökokoukset, WIFI ryhmäkoteihin). Muistiossa todetaan vielä, että ryhmään voisi hankkia lisää edustajia. Esimiesedustajat kyselevät ryhmissään kuka tuntisi potentiaalisia sitoutuneita ehdokkaita.

Ryhmän jäsenet olivat ensimmäisessä tapaamisessa aktiivisia pitämään puheenvuoroja ja kukin kohdallaan haki suuntaa ryhmän toiminnalle. Työryhmän tapaamisessa puheenjohtajana toimi aluksi asumispalvelupäällikkö ja kesken kokousta vaihdettiin puheenjohtajaksi esimiesedustaja. Asumispalvelupäällikkö oli estynyt osallistumasta kokouksen loppuun asti. Keskustelu työryhmän osallistujilla oli polveilevaa. Ensimmäisen kokouksen tulokseksi voisi nimetä ryhmän tutustumisen, ryhmäytymisprosessin käynnistyminen ja toiminnan suunnan hakeminen vapaamuotoisen keskustelun avulla.

## 6.2 Henkilökohtaiset avustajat ja tutut ohjaajat

Ensimmäisessä kokouksessa todettiin, että olisi syytä lisätä asukasosallistujien määrää. Kokouksen muistio lähetettiin asumispalvelujen ryhmäkoteihin ja saatteena kerrottiin, että jokunen asukas voisi osallistua työryhmään, joka muuten pidetään suljettuna. Toimintatutkimukselle ominaista on luoda suunnitelmaa ennen yhteistyökumppaneiden tapaamista.

Kenttäpäiväkirja/ 8.1.2016. Edellisessä kokouksessa asumispalvelupäällikkö kertoi, että työ- ja päivätoiminnalla on samantapainen ryhmä nimellä Asiakasraati. Hän kertoi myös, että työryhmällämme on mahdollistua tutustua vammaistyön alaisiin toimipisteisiin. Ehdotan, että 1-2 kiinnostunutta lähtisi tutustumaan kanssani Asiakasraatiin. Voisimme kysyä esimerkiksi millaisia muutoksia he ovat saaneet aikaiseksi ja ovatko ohjaajat löytäneet toimivia käytäntöjä asiakkaan kuulemiseen ja tahtotilan selvittämiseen. Voin tehdä tapaamisesta benchmarking-raportin. Omaisilta tuli ensimmäisessä tapaamisessa kritiikkiä Helsingin kaupungin toiminnasta. Ehdotan, että teen vaikuttavuuden seurantaa Helsingin kaupungin ulkopuolisiin organisaatioihin siitä, miten he päättelevät kuinka asiakastyössä on onnistuttu. Pyydän mukaan osallistujia tähänkin.

Toinen Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokous järjestettiin 12.1.2016 Hämeentien ryhmäkodissa. Yksi uusi asiakasedustaja liittyi työryhmään. Hänellä ei ollut käytössään sähköpostia. Sovimme, että hän saa pöytäkirjan ryhmäkodin yhteisestä sähköpostista. Edellisiä edustajia oli poissa tai estyneitä saapumaan paikalle lumimyräkän vuoksi. Keskustelu pidettiin vielä vapaamuotoisena ilman esityslistaa. Työryhmä keskusteli aikatauluista ja ryhmän tavoitteista. Todettiin lopuksi, että toimintatapa muodostuu myöhemmin.

Toisessa työryhmän tapaamisessa keskustelua syntyi henkilökohtaisista avustajista. Avustajia pidettiin tärkeänä. Asukasedustajan mielestä oli tärkeää, että henkilökohtaisella avulla voi käydä kaupassa ostamassa ruokatarvikkeita, tehdä salaatteja ja muuta ruokaa ryhmämuotoisessa asumisessa. Lisäksi osallistuminen vapaa-ajan toimintoihin nähtiin tärkeänä. Asukas kertoi myös kohdanneessa vaikeuksia avustuskäytännöissä, kun he eivät saaneetkaan avustaa rahannosto-automaatilla ja verkkopankissa. Asukkaalla eivät omat kädet toimi tarpeeksi hyvin kyseisiin toimiin. Hän oli kuitenkin onnistunut itse järjestämään asian ”taistelun kautta”. Hänelle oli kuitenkin tullut yllätyksenä, että palvelun piiriin ei kuulu automaattilla avustaminen. Lisäksi annettiin kritiikkiä yhteiskunnan palvelujenpuhelinajojen jonotuksista. Työryhmä keskusteli yleisesti palvelujen digitalisoitumisesta ja sen haasteista ja mahdollisuuksista. Ongelmana pidettiin myös, että henkilökunnan ja avustajien kanssa ei saa matkustaa. He kertoivat, että yksin ei pysty ja kaikilla ei ole omaisia, jotka voisivat tätä mahdollistaa.

Toinen keskustelua herättävä teema oli henkilökunnan ja auttajien vaihtuvuus. Asukasedustajat kertoivat, että he kokevat turvattomuutta henkilökunnan vaihtuvuudesta.

Muistio/ 12.1.2016 Asiakkaalla kokemus, että avustaja jättänyt Tallinnan aukiolle vedoten omiin henkilökohtaisiin huoliinsa. Pelottava tilanne, koska on liikuntavammainen. Toiselle asiakkaalla vaihtuminen tuotti ikävää ja jännitystä kun täytyy tutustua aina uusiin.

Omaisedustajat pitivät vaihtuvuutta myös ongelmallisena. He kertoivat, että heidän on helpompi ymmärtää, että tiukan resursoinnin vuoksi työntekijät väsyvät ja siksi vaihtuvuus suuri joissakin paikoissa.

Toinen asukkaista toi esiin terminologiaan liittyvän näkökulman. Hän halusi, että asumispalveluissa puhutaan asukkaista. Hän vierasti asiakas-sanaa. Hänen mielestään asukas-sanassa oli turvallisempi konnotaatio.

Kenttäpäiväkirja/ 12.1.2016. Asiakasedustaja avasi näkemystään näin: "Asukas asuu ja pysyy. Asiakkaat vain käyvät ja asioivat."

Asukasedustajat toivoivat, että myös lomien vietot tulee olla hyvin järjestetty ryhmäkohteissa. He kertoivat, että kaikilla asukkaille ei ole omaisia tai omaiset eivät ole siinä kunnossa, että heidän kanssaan voisi viettää lomat. Työryhmässä käytiin keskustelua myös siitä, että on tärkeää, kun asumispalveluissa myös omaiset saavat tarpeen mukaan yöpyä asukaen omissa tiloissa. Työntekijäedustaja muistutti puheenvuorossaan, että kannattaa aina ilmoittaa yöpymisestä. Silloin henkilökunta osaa huomioida sen esimerkiksi turvallisuustilanteissa. Lopuksi asiakaspuheenvuoroissa nousi esiin vielä kaipuu ryhmäkodin yhteisiin retkiin. Asukas kertoi myös, että on kaivannut ryhmäkodin yhteisiä retkiä, mitä on aikaisempina vuosina järjestetty enemmän.

Omaisedustajien puheenvuoroissa nousi esiin myös avustajien tärkeys. He ehdottivat, että täytyisi selvittää kuinka paljon on avustajia ja onko avustajaa haettu jokaiselle hakkaalle. Ammattiedustajat kävivät läpi mitä eri avustusmuotoja on saatavilla: henkilökohtainen apu (sosiaalityöntekijän päätös asiakkaan itse hakemana), tukihenkilö, kulttuurikaveri, keharikaveri (KVTUKI 57 ry) ja vapaaehtoistyöntekijät. Puheenvuoroissa pidettiin eriarvoisena, että henkilökohtaisen avun saanti edellyttää kommunikointia, kun asiakkaan täytyy pystyä itse hakemaan sosiaalityöntekijältä päätös. Työntekijäedustaja tiesi tapauksia missä avustaja on kuitenkin myönnetty. Omaisedustaja painotti ja vetosi hallintolakiin, että sosiaalityöntekijän tulee tiedottaa palveluista tasavertaisesti.

Samoin kuin asiakasedustajat, omaisedustajat pitivät ongelmallisena henkilökunnan vaihtuvuutta. He kertoivat, että vieras ihminen ei tunne eleitä ja ilmeitä asiakkailta, jotka eivät kommunikoi puhumalla. Palvelujen teknistymisestä ja digitalisaatiosta oli myös keskustelua työryhmän toisessa tapaamisessa. Omaisedustajat halusivat tietää, täytyykö työntekijän kirjata kaikki koneelle ja vaikuttaako lisääntynyt toimistotyö resursointiin. Palvelujen digitalisoituminen herätti keskustelussa kritiikkiä sekä puolustusta. Toimintatutkimukselle ominaista on tehdä interventioita. Pidän lyhyen puheenvuoron digitalisaatiosta.

Kenttäpäiväkirja/ 12.1.2016. Interventio: Kerrottu sosiaalipalvelujen digitalisoitumisen seminaarista, jossa kerrottiin, että osalle sosiaalihuollon asiakkaista soveltuvat digitalisoituneet palvelut. Jos esimerkiksi osa toimeentulon hakijoista tai yleisen asumistuen asiakkaista voivat ja haluavat mieluummin hakea palvelun internetin kautta, niin silloin

ei tarvitse kohdentaa työntekijöitä luukulle. Tällä tapaa voidaan kohdentaa resursseja sinne, missä niitä tarvitaan.

Toisessa tapaamisessa resursoinnista oli keskustelua paljon. Omaisedustajat kertoivat, että heillä on suuri huoli tiukentuneista resursseista. Omaisedustaja kertoi omasta kokemuksestaan lapsen muuttamisesta kodista asumispalveluun.

Muistio/ 12.1.2016. Ryhmäkotia perustettaessa ja poikaani sijoittaessa resursointi oli 25+1 20:lle asukkaalle. Tällä hetkellä tilanne täysin eri, resurssit viety tiukoille ja tilanne huolestuttaa. Lisäksi työntekijät usein harjoittelijoita ja sijaisia. He eivät tiedä mitä pitää tehdä.

Esimiesedustaja kertoi resursointikäytännöistä. Monesti ryhmäkotia perustaessa otetaan huomioon, että kaikkia vakansseja ei täytetä. On tehty linjauksia resursoinnista siten, että normaalitilanne on 0.6 (1 asukas suhteessa 0.6 työntekijään). Toki resursointiin vaikuttaa asiakkaiden hoidollisuus ja ryhmäkodin ”aukioloajat” (tehdäänkö ryhmäkodissa kaksivuoro- vai kolmivuorotyötä). Omaisedustaja toi esiin, että näissä asioissa olisi parasta avoimuus. Hän halusi tietää myös kuka nämä resurssimäärät päättää. Esimiesedustaja kertoi, että viimekädessä vammaistyön johtaja. Toinen omaisedustaja toivoi hänen osallistumistaan työryhmään. Toimintatutkimukselle ominaisen intervention avulla tuotu yleiseen keskusteluun se, miten järjestelmä ja hierarkia tässä organisaatiossa kulkee (ryhmäkodin ohjaaja, lähiesimies, asumispalvelupäällikkö, vammaistyönjohtaja, perhe ja sosiaalipalvelujen osastopäällikkö, sosiaali- ja terveystieteiden johtaja, kaupunginjohtaja ja apulaiskaupunginjohtajat, kaupunginvaltuusto (politiikka osin ohjaa) ja lopuksi kuntalaiset (äänestäjät).

Esimiesedustaja toi keskusteluun näkökulman, että on olemassa muitakin resursseja kuin ryhmäkodin henkilökunta. Voisimme oppia esimerkiksi hyödyntämään henkilökoh- taisia avustajia paremmin. Sen lisäksi täytyy huomioida, että myös osaaminen on resurssi.

Omaisille tiedottaminen sai myös osakseen kritiikkiä. Työryhmä tarkasteli yhdessä, kuuluuko vanhalle, tunnistetulle ongelmalle mitään uutta. Esimiesedustaja kertoi Asu-hankkeen etenemisestä, jossa on tällä hetkellä standby-tilanne. Vammaistyön organisaatio käsittää alleen paljon, eikä Asu-hanke ole ainoa kehittämistarve. Työryhmä pohti yhdessä mikä olisi hyvä tiedotuskanava, kun vanhat eivät toimi. Esimiesedustaja muistutti myös, että asiakaan asioista ei voi aina tiedottaa omaisille, kun he ovat aikuisia ihmisiä.

Työryhmä toivoi ylemmältä taholta ohjetta ryhmäkotien tiedotukseen omaisia kohtaan. Työntekijäedustaja kertoi, että toisaalta tiedotusta on myös tehostettu. On esimerkiksi järjestetty vanhempainilta joissain ryhmäkodeissa.

Yhteenvedona toisesta kokouksesta mainittakoon, että keskustelusta nousi esiin kaksi tärkeää teemaa. Sekä asiakasedustajat että omaisedustajat pitivät tärkeänä henkilökohtaisia avustajia. Ongelmallisena pidettiin ryhmäkotien henkilökunnan vaihtuvuutta. Ammattiedustajilla ei ollut vastakkaisia näkemyksiä näistä teemoista. Sovittu myös toimitatutkimuksen suunnitelman mukaan, että tehdään työ- ja päivätoiminnan Asiakasraatiin benchmarking-vertaiskäynti sekä vaikuttavuuden seuranta omaisedustajien valitsemaan organisaation ulkopuolisiin toimipisteisiin.

### 6.3 Ryhmäkodeissa oltava vaikuttamisen kanava

Kolmas työryhmän tapaaminen järjestettiin 14.4.2016 Viikin palveluasumisryhmän tiloissa. Osallistujien sitoutumisen aste oli edelleen hyvä. Kaksi omaisedustajaa sekä asumispalvelupäällikkö olivat estyneitä saapumaan paikalle.

Työryhmä kävi ensin läpi benchmarking-raportin vertaiskäynnistä työ- ja päivätoiminnan vastaavanlaiseen ryhmään, Asiakasraatiin. Työryhmä totesi yhdessä johtopäätöksenä, että heidän toimivaa käytäntöä on mahdotonta ottaa työryhmän käyttöön sellaisenaan, koska heidän päivittäinen toiminta on samassa fyysisessä sijainnissa eikä vaikuttaminen ulotu sen ulkopuolelle. Heidän asiakkaansa ovat jo valmiiksi sitoutuneita tulemaan paikalle. Työryhmä asetti tavoitteeksi kuitenkin, että toiminta tavoittaisi samalla tapaa asumispalvelun asiakkaat kuten heillä tavoittaa oman työtoimintansa asiakkaat. Työryhmä sai kuitenkin benchmarking-vertaiskäynnin avulla suhteellisuudentajua siitä, kuinka merkityksellistä asiakkaille voi olla, että pääsee vaikuttamaan pieniinkin asioihin.

Benchmarking-raportti/ 14.4.2016. Kuukauden elokuvasta monitoimitilan isolla ruudulla oli myös keskustelua. Asiakasraati kannatti ajatusta, että samaa toimintatapaa jatketaan. He järjestävät ehdotuksista äänestyksen yksiköissään, jossa asiakkaat voivat äänestää kyllä/ei -lipukkeilla elokuvaehdokkaista. Lipukkeissa on hymynaama ja surunaama lukutaidottomat huomioiden. Kuukauden elokuvia ovat tähän mennessä olleet Charles Chaplin, Mamma Mia ja Uuno Turhapuro.

Vertaiskäyntiin osallistui työryhmästä toimintatutkijan (minun) lisäksi yksi esimiesedustaja. Yhteenvedona vertaiskäynnistä todettiin, että asiakasraati ja asumispalvelujen Asiakassosallisuuden parantamisen työryhmän kohderyhmä on sama: aikuiset helsinkiläiset kehitysvammaiset asiakkaat. Kuitenkin ryhmät poikkeavat toimintaympäristöltään. Vallilan työ- ja valmennuskeskuksen kaikki 4 yksikköä ovat samassa rakennuksessa, joten heidän on helpompi järjestää tapaamisia. Lisäksi sitoutuneisuus on erilaista, sillä he ovat jo sitoutuneet työ- ja päivätoimintaa ja käyvät siellä lähes päivittäin. Asumisessa asiakas ei sitoudu samalla lailla olemaan paikalla. Lisäksi asumispalvelujen 35 ryhmäkotia sijaitsevat eripuolella Helsinkiä. Toinen eroavaisuus on, että Asiakasraadissa ei ole paikalla omaisia toisin kuin Asiakassosallisuuden parantamisen työryhmässä.

Vaikuttavuuden seuranta asiakastyössä onnistumisesta tehtiin sähköpostikyselyllä Keskuspuiston ammattiopiston asumispalvelulle. Omaisedustajat valitsivat kohteen. He olivat kuulleet heillä olevan esimerkillistä toimintaa. Sekä benchmarking-vertaiskäynti että vaikuttavuuden seuranta olivat toimintatutkimukselle ominaisia interventioita, joilla vastattiin omaisten kritiikkiin Helsingin kaupungin toimintaa kohtaan. Sähköpostikyselyssä tiedusteltiin vapaamuotoisesti onnistumista asiakastyössä:

Miten teillä päätellään, kuinka asiakastyössä on onnistuttu?  
Esimerkiksi Helsingin kaupungilla on ohjaussuunnitelma ja vuosiarviot, joskus ollut asiakastyytyväisyyskyselyitä. Nyt käytössä on myös uusi mittari, jossa määritellään hyvän hoitotyön tasoa ja lisäksi luonnollisesti asiakkaan välitön palaute arjen toiminnoissa.

Sähköpostin jakelussa oli mukana kaikki ryhmäkodin asuntolaohjaajat sekä koulutusjohtaja. Yhdeltä työntekijältä tuli lyhyt vastaus, jossa kerrottiin, että käytössä on välitön palaute ja asiakastyytyväisyyskysely. Sen jälkeen kysymys ohjattiin laatupäällikölle, joka antoi laajan vastauksen. Kysely muuttui tältä osin ammattikonsultaatioksi. Hän kertoi, että Keskuspuiston ammattiopistossa palveluprosessissa onnistumista ja koulutuksen vaikuttavuutta arvioidaan seuraavilla mittareilla: 1) Koulutuksen palveluprosessin sujuvuus ja tehokkuus 2) Toiminnan vaikuttavuus ja 3) Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalvelun laatu. Näissä mittareissa kiinnitettiin huomiota muun muassa opinnoista eroamisasteeseen, ammatillisen perustutkintokoulutuksen läpäisyasteeseen ja jatko-opintoihin, joten vastauksia ei voida hyödyntää asumispalveluun. Kyselyn päättymisen jälkeen yksittäinen laajempi vastaus saatiin asuntolan työntekijältä:



Meidän tilannehan muihin asumispalveluihin verrattuna on hieman erilainen, sillä olemme koulun asuntola ja meidän asuntolan tehtävä on tukea opiskelijoiden koulunkäyntiä ja tämä ei voi olla kenenkään virallinen koti. Tämä myös antaa meille selkeän kuvan, milloin olemme onnistuneet, kun peilaamme kouluun. Mutta samalla toisaalta meidän asiakkaamme viettävät suuren osan vuodesta täällä asuntolassa, joten sinänsä taas olemme kuin mikä tahansa muu asumispalvelu.

Meidän mielestämme ja meidän tilanteessa me voimme päätellä, että asiakastyössä on onnistuttu erinomaisesti, kun asukkaiden opiskelu sujuu, poissaolojen määrät ovat pienet ja asukkaat ovat hyvin mielin asuntolassa. Lisäksi voidaan ajatella, että yksi mittari on kontaktit meihin, eli mitä enemmän ja mitä useampi uskalttaa tulla meille juttelemaan niin se kertoo, että ollaan onnistuttu luomaan ilmapiiriä, jossa on hyvä olla ja jossa kokee olevansa hyväksytty. Saamme myös opiskelijoilta suoraa palautetta, millaista täällä on olla ja pyrimme reagoimaan kaikkeen palautteeseen niin, että se muuttuisi parempaan, jos palaute on negatiivista tai jos positiivista niin pyrimme vahvistamaan näitä kokemuksia. Myös tyytyväisyyskyselyitä on ollut ja niistä olemme myös saaneet hyvää tietoa toiminnastamme."

Vaikuttavuuden seurannan ja benchmarking-vertaiskäynnin vastausten perusteella työryhmämme päätyi siihen, että hyvää käytäntöä ei kummastakaan voi sellaisenaan soveltaa ja hyödyntää meillä, sillä palvelun toiminta ja kohderyhmä ovat erilaiset. Silti ne valaisivat työryhmämme jäseniä suhteuttamalla minkälaisista asioista osallisuus voi koskea. Kysyttäessä asiakkailta ja työntekijöiltä, se voi koskea niin elokuvan valintaa kuin hyvää ilmapiiriä, jossa kokee olevansa hyväksytty.

Työryhmä jälleen jatkoi keskustelua käsityksistään osallisuudesta ja omista kokemuksistaan. Keskustelun yhteenvedona työryhmä piti erityisen tärkeänä, että jokaisessa ryhmäkodissa olisi jokin foorumi asukkaille, jossa voi osallistua asumista koskeviin asioihin ja vaikuttaa. Työryhmä pohti myös siitä, että kotiympäristössä ei aina tarvitse olla virallinen foorumi, jossa ”puheenjohtajat, sihteeri, pöytäkirjat ja niin edelleen”, vaan ohjaajat voivat ja keskustelevat nytkin normaalissa vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa osallisuudesta ja asumiseen vaikuttamisesta. Esimiesedustaja havainnollisti puheenvuorossaan, miten dialogissa ammattihenkilö voi saada esiin asiakkaan toiveita elämässä.

Ohjaaja voi kysellä vapaamuotoisesti arkisten askareiden ohella esimerkiksi mistä asiakas unelmoi, johon hän saattaa vastata:  
 -Talo järven rannalla, jossa voi sauna.  
 Sen jälkeen voidaan kysellä, että tykkäisikö hän sauna enemmän, ja jos asia on näin, niin järjestetään asumispalveluun enemmän saunavuoroja tai hyödynnetään henkilökohtaisia avustajia, jotka vievät saunomaan.

Työryhmän jäsenet totesivat, että olemme keskustelleet tarpeeksi osallisuudesta emmekä löydä yhteistä tavoitetta tai toiminnan suuntaa. Tarvitsemme laajempaa näkemystä asiaan.

Työryhmä päätti toteuttaa pienen sisäinen kysely kaikkiin Helsingin kaupungin ryhmäkoteihin sähköisesti, jossa vastataan kahteen kysymykseen. Kysely ohjeistettiin toteuttamaan, joko ryhmäkodin virallisessa foorumissa esimerkiksi asukaskokouksessa tai vapaamuotoisesti asukkaiden kanssa keskustellen esimerkiksi yhteisissä tiloissa tai muulla vaihtoehtoisella kommunikoinnin tavalla tahtotilaa selvittäen. Kyselyn kysymykset olivat: ”1) Miten ryhmäkodissanne otetaan huomioon asiakkaiden ajatuksia, toivomuksia ja mielipiteitä asumisesta? Ohjaajat voivat myös vastata tähän. 2) Millä tavoin asiakkaat haluavat/haluaisivat vaikuttaa asumiseensa?” Kysely ohjattiin asumispalvelupäällikön kautta, jotta vastausprosentti olisi mahdollisimman hyvä.

Kolmannen asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokouksen tärkeimmät tulokset olivat yhteisymmärrys siitä, että ryhmäkoteissa on oltava jokin vaikuttamisen kanava. Se voi olla joka viikkoinen tai kuukausittainen asukaskokous, tai se voi olla mahdollisuus lähestyä ohjaajaa, jolloin voi vaikuttaa asumiseensa. Ryhmäkoteja Helsingin kaupungilla on yhteensä 35 ja ne ovat erilaisia. Silloin on vaikeaa antaa yhtä oikeaa ratkaisua ja ohjeistusta kaikkiin ryhmäkoteihin. Kuitenkin työryhmä piti erityisen tärkeänä, että jokin vaikuttamisen kanava jokaisessa ryhmäkodissa on. Toinen merkittävä tulos oli, että työryhmä tunnusti näkemysvajeen osallisuudesta, jonka vuoksi työryhmä halusi laajentaa näkemystään organisaation sisäisen kyselyn avulla.

#### 6.4 Yhteinen tekeminen, ruokaan vaikuttaminen ja tutut ohjaajat

Neljäs asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokous järjestettiin Steniuksentien ryhmäkodissa 25.8.2016. Paikalla oli kaksi omaisedustajaa, kaksi asiakasedustajaa, yksi esimiesedustaja, yksi työntekijäedustaja ja toimintatutkija/sihteeri (minä). Sitoutumisaste työryhmän jäsenillä pysynyt edelleen tyydyttävänä.

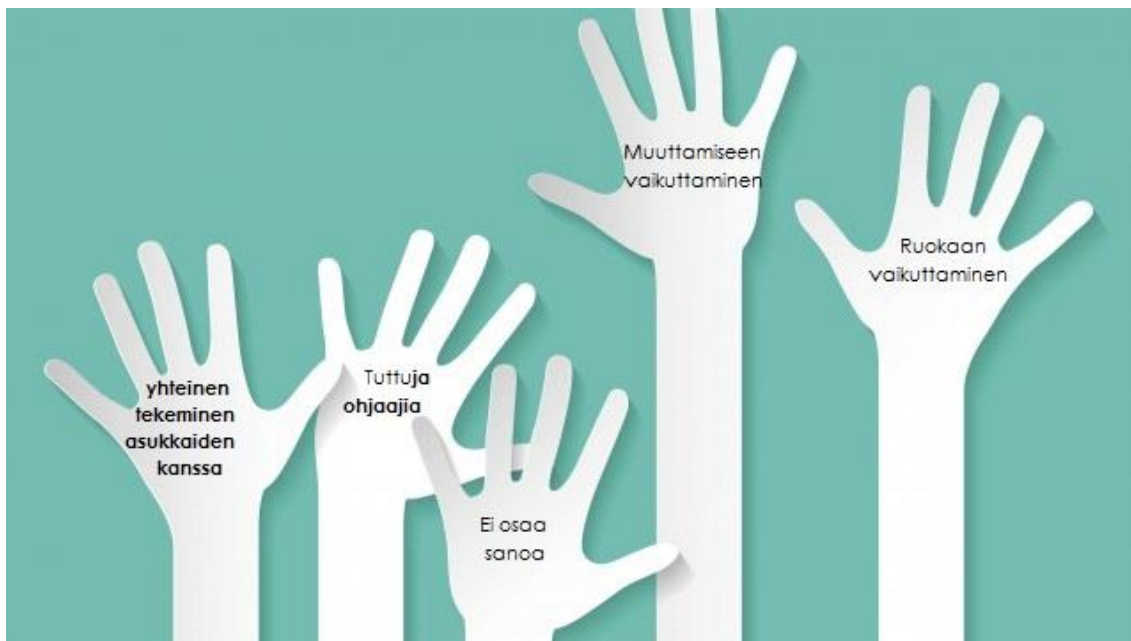
Edellisessä kokouksessa työryhmä päätti toteuttaa pienen sisäisen kyselyn organisaation omiin (ei ostopalveluihin) 35 ryhmäkotiin. Aineistona oli siis keväällä 2016 teetetty kvalitatiivinen kysely ryhmäkodin ohjaajille ja asukkaille. Vastauksia saatiin 17 ryhmäkodista.

Ensimmäisessä kysymyksessä yritettiin selvittää: ”Miten ryhmäkodissa otetaan huomioon asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä asumisesta?”. Vastauksista nousi esiin, että yleinen tapa on järjestää säännöllinen asukaskokous. Sen lisäksi on mahdollista päivittäisten askareiden ohella kahden kesken esittää toiveita ohjaajille. Osalle oli tärkeää, että on myös mahdollisuus yksityisesti tuoda esiin mielipide tai, että mielipiteen saa esittää myöhemmin. Vastauksista nousi suurimmaksi osaksi esiin se, että asukkaita kuunnellaan. Esiin tuli myös vastauksia, joissa asukkaat kokivat, että heitä ei kuunnella. Tärkeänä pidettiin myös kannustamista ja asukkaan toiminnan tukemista. Mukana oli ”EOS-joukko”, johon sisältyi vastauksissa, joissa kerrottiin: että ei haluta osallistua, ei pystytäkään puhumaan, ei esitetä mielipidettä, ei ymmärretä, ei haluta muutosta tai kaikki sopii.



Kuva 2. Ryhmäkotien osallisuutta.

Kvalitatiivisen kyselyn toisessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään: ”Millä tavoin asukkaat haluavat/haluaisivat vaikuttaa asumiseensa?” Vastauksista nousi esiin, että tärkeänä pidettiin mahdollisuutta vaikuttaa muuttamiseen. Muuttohalukkuutta oli myös ohjaajien toimesta selvitetty. Ruokaan vaikuttamista pidettiin myös merkittävänä. Haluttiin vaikuttaa ruokalistaan ja olla mukana valmistamassa ruokaa. Vastauksista toivottiin yhteistä tekemistä esimerkiksi retkien muodossa. Myös tuttuja, helposti lähestyttäviä ohjaajia arvostettiin.



Kuva 3. Mihin asukkaat haluaisivat vaikuttaa asumisessa?

Työryhmä pohti yhdessä, että 17 ryhmäkodin vastaukset 35 ryhmäkodista oli ilahduttava tulos. Kuitenkin työryhmän mielessä oli, mikä on tilanne 18 ryhmäkodissa, joista ei vastausta saatu. Löytyykö näille ryhmäkodeille yhteinen nimittäjä? Kyselyyn vastanneet ryhmäkodit olivat: Hyvösen ryhmäkoti, Viikin ja Jätkäsaaren palveluasumisryhmät, Kestikujan asuntola, Hämeentien ryhmäkoti, Tilkan ryhmäkodin Valkama ja Vellamo, Paula-koti, Koskelan ryhmäkoti, Wetterin pienryhmäkoti, Majakan asuntoryhmä, Ruoholan ryhmäkoti, Mäntylän ryhmäkoti, Aurinkolahden ryhmäkoti, Tyynelän ryhmäkoti, Killinmäen osasto (Toukolan puolesta). Interventioin toimintatutkijan roolissa tiedottamalla, että tunnen yhden vastauksen joukosta, jossa kahden ryhmäkodin kokoonpanosta ajateltiin riittävän yksi vastaus, jolloin toisen ryhmäkodin asukkaiden ajatukset jäivät kuulematta. Tällöin kyselyyn reagoitiin ja vastaava ohjaaja oletti sen riittävän. Suhdeluku 17 vastausta 35:een ryhmäkotiin ei välttämättä ole niin yksiselitteinen. Ei voida muodostaa yhteistä nimittäjää, kun syy voi olla tapauskohtainen vastaamatta jättämiseen. Tosin 17 vastausta on hyvä tulos.

Työryhmän mielestä positiivista oli, että 17 ryhmäkodin vastauksesta ei noussut esiin mitään hälyttävää ja asiaa oli ajateltu yllättävän paljon ja hyvin. Vastausprosentti on tarpeeksi hyvä, jotta kyselyn tuloksia voidaan käyttää asumispalvelujen kehittämiseen. Vastauksista huokui yhteisöllisyyden kaipuu. Vaikka henkilökohtainen apu on tärkeä uudistus, ei se korvaa kaikkea vapaa-ajan vieton tarvetta ryhmämuotoisessa asumisessa

kuten yhteisiä retkiä. Helposti lähestyttäviä, tuttuja ohjaajia pidettiin tärkeänä myös. Ymmärrettävää on henkilöstön vaihtuvuus, kun ihmiset siirtyvät toisiin tehtäviin tai äitiyslomalle, mutta organisaatio voi itse välttää liiallisuuksiin meneviä monen ryhmäkodin malleja, joissa henkilökunta kiertää.

Ruokalistoihin vaikuttamista ja osallistumista ruuan laittoon pidettiin tärkeänä. Niukoissa henkilöstöresursoinneissa ryhmäkodit voivat esimerkiksi luoda nopeasti valmistettavien ruokien listoja, joista asiakkaat voivat valita seuraaville ruokalistoilta. Vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät huomioidaan tarvittaessa. Ruokakuvia voidaan leikata lehdistä tai kartuttaa kuvapankkia valokuvaamalla valmistettuja annoksia.

Työryhmä pitää tärkeänä, että asumispalveluilla on katse tulevaisuuteen päin ja kyselyn tietoa käytetään hyödyksi asumispalvelujen kehittämiseen esimerkiksi valmistautuessa ennakoivaan työhön mahdollisen sote-uudistuksen valinnanvapausmallin käsittäessä myös ryhmäkodit, jolloin Helsingin kaupungin asumispalvelut ovat kilpailutilanteessa yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa.

Työryhmä muodosti lopulta kyselyn tuloksista suositukset asumispalveluille. Ne kirjattiin muistioon, johon sisältyi myös kyselyn tulokset ja työryhmän pohdinta. Muistio lähetettiin asumispalvelupäällikölle ja häntä pyydettiin välittävään tulokset käsiteltäväksi jokaiseen ryhmäkotiin. Työryhmä piti tärkeänä, että kyselyn tulokset käsitellään asiakkaiden kanssa ryhmäkoteissa ja niistä keskustellaan. Työryhmä toivoi myös, että esimiesten johtoryhmä reagoi suosituksiin. Näistä suosituksista johdin toimintatutkimuksen neljännen tuloksen, joka on yhteinen tekeminen, ruokaan vaikuttaminen ja tutut ohjaajat tukevat osallisuutta.

Taulukko 4. Kyselyn tuloksista muodostetut suositukset.

	Työryhmän suositukset asumispalveluille
1	Ryhmäkoodissa järjestetään välillä sekä kotona tapahtuvaa yhteistä tekemistä sekä vuosittain yhteinen retki/retkiä niille, jotka sitä haluavat.
2	Asukkaiden vaikuttamismahdollisuudet ruokaa kohti tulee säilyttää tai mahdollisuuksia lisätään niissä ryhmäkoodissa, joissa niitä ei ole.
3	Kiertävien ohjaajien malleja tulee liiakseen välttää, sillä asukkaat pitävät tuttuja ohjaajia tärkeinä.

Neljännessä työryhmän kokouksessa oli aktiivinen ja innostunut ilmapiiri. Työryhmälle oli tärkeää päästä purkamaan kyselyä. Työryhmän jäsenet olivat yllättyneitä, kuinka paljon vastauksia ja tietoa saimme. Kyselyn purkamisessa hyötyä oli siitä, että paikalla oli eri ryhmien edustajia. Työntekijäedustajat ja esimiesedustajat osasivat vastata asukas- ja omaisedustajien ehdottamiin ratkaisuihin. Asukasedustajat ja omaisedustajat osasivat painottaa asioita, mitkä heidän mielestä on tärkeää ja vaatii enemmän tarkastelua. Välillä esiin nousivat realiteetit ja vastuuasiat. Yhteisen pohdinnan jälkeen onnistuimme kuitenkin luomaan suosituksia, mikä oli merkittävä edistysaskel työryhmän toiminnalle.

#### 6.5 Esimiesten vastuuttaminen ja avoin keskustelu mahdollistavat osallisuutta

Viides asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokous järjestettiin Tilkan ryhmäkodissa 6.10.2016. Paikalla oli asumispalvelupäällikkö, yksi omaisedustaja, kaksi asukasedustajaa ja yksi esimiesedustaja, sekä toimintatutkija/sihteeri (minä). Osallistujia oli vähemmän kuin aikaisemmin.

Työryhmä pohti yhdessä ryhmän tulevaisuutta. Paikalla olleet jäsenet totesivat, että työryhmä on lähtenyt hyvin käyntiin ja on pääsemässä tavoitteisiinsa. Uudelle kaudelle päätettiin hakea kuitenkin rotaatiota osallistujien vähäisen sitoutuneisuuden vuoksi. Esimiesedustaja ja asumispalvelupäällikkö kertoivat hyödyntävänsä verkostojaan käynnistämällä jäsenhaun ryhmään. Heitä sai lähestyä myös ehdotuksilla.

Työryhmän jäsenet kävivät läpi yhdessä asumispalvelupäällikön kanssa osallisuuskyselyä ja sen tuloksista muodostettuja suosituksia. Osallisuuskyselyn tulokset oli välitetty

kaikkiin ryhmäkoteihin. Yhteisen pohdinnan jälkeen päätettiin, että asumispalvelupäällikkö kehottaa henkilöstöä käymään tulokset läpi lähiesimiehen kanssa ja ryhmäkodit ottavat kantaa suosituksiin. Johtoryhmän marraskuisessa kokouksessa käydään esimiesten kanssa yhteinen pohdinta tulosten hyödyntämisestä. Interventioin toimintatutkijan roolissa kertomalla kuinka tärkeää on avoin keskustelu ja onnistunut dialogi työryhmien välillä asiakasosallisuuden parantamiseksi. Päätettiin, että esimiesedustaja kirjaa mietinnön ja välittää tiedon asiakasosallisuuden työryhmään.

Keskustelua oli tällä kertaa vähemmän kuin aiemmin. Se johtui osittain siitä, että edellisen kokouksen laaditut suositukset eivät olleet edenneet käytäntöön. Kyselyn vastausten sähköinen välittäminen ryhmäkoteihin oli ollut myös aikaisempaa tiedotusta hitaampaa. Työryhmä pyrki myös selvittämään paikalla olleelta asumispalvelupäälliköltä ryhmän tarkoitusta. Keskustelua oli paljon omaisedustajan ja asumispalvelupäällikön välillä.

Kenttäpäiväkirja/ 6.10.2016. Asiakkailla hankaluuksia pysyä kyselyn tuloksissa liittyvässä keskustelussa mukana. Omaisedustaja pyrkii patistamaan organisaatiota reagoimaan ryhmän toimenpide-ehdotuksiin. Asiakasedustajat kertoilevat mitä omissa elämässään kaipaavat. Toinen haluaa retkille kavereita ja toinen sähköovia.

Kokouksen päätteeksi käytiin läpi vielä toimintatutkimuksen aikataulua. Kerroin, että aineistonkeruu päättyy vuoden lopussa, jolloin siirryn pois työryhmästä. Johtopäätöksenä arvioin tässä vaiheessa, että jatkotutkimus olisi merkittävää. Sovimme, että laadin ilmoituksen oppilaitoksiin, että ryhmä on hakemassa uutta opinnäytetyöntekijää toimintatutkimuksen toiseen sykliin. Alustava ilmoitus merkittiin jo pöytäkirjaan välitettäväksi ryhmäkoteihin. Sovimme, että tietoa voi välittää jokainen myös omissa verkostoissaan.

## 6.6 Kehittäjäryhmien vuoropuhelu osallisuudesta on hyvä lähtökohta

Toimintatutkimuksen aineistonkeruun kannalta viimeinen asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kokous järjestettiin 14.12.2016 Rudolfin palvelutalossa. Paikalla oli yksi asukasedustaja ja hänen avustaja/työntekijäedustaja, yksi omaisedustaja ja kaksi esimiesedustajaa sekä minä toimintatutkija/sihteeri. Sitoutumisenaste edelleen laskussa järjestäytymisen alusta.

Työryhmän teettämä kysely oli nyt käsitelty ryhmäkodeissa ja sieltä saatu viesti vietyä johtoryhmän yhteiseen pohdintaan. Työryhmä toivoi heiltä kannanottoa laadittuihin suosituksiin asumispalveluille. Korostimme, että pidimme tärkeänä vuoropuhelua asiakasosallisuuden työryhmän ja esimiehistä ja asumispalvelupäälliköstä koostuvan johtoryhmän välillä. Suosituksia johdettiin kyselyn tuloksista yhteensä kolme, johon kaikkiin saatiin käsiteltäväksi johtoryhmässä muodostettu yhteinen mietintä. Esitän vuoropuhelun taulukoinnin avulla.

Taulukko 5. Kehittäjäryhmien välinen vuoropuhelu.

	Suositus 1	Suositus 2	Suositus 3
<b>Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän suositus</b>	Ryhmäkodeissa järjestetään välillä sekä kotona tapahtuvaa yhteistä tekemistä sekä vuosittain yhteinen retki/retkiä niille, jotka sitä haluavat.	Asukkaiden vaikuttamis- mahdollisuudet ruokaa kohti tulee säilyttää tai mahdollisuuksia lisätä niissä ryhmäkodeissa, joissa niitä ei ole.	Kiertävien ohjaajien malleja tulee liakseen välttää, sillä asukkaat pitävät tuttuja ohjaajia tärkeinä.
<b>Johtoryhmän kannanotto suositukseen</b>	Retkiä ja yhteistä tekemistä on mahdollista järjestää ryhmäkodeissa, lisäksi erilaisia kerhoja on kehitelty.	Asukkaat saavat mahdollisuuksien mukaan toivoa ja vaikuttaa tarjottaviin ruokiin. Todettiin myös, että on tärkeää huomioida, milloin ruuan haluaa syödä ja missä ruuan haluaa syödä.	Kiertävien ohjaajien mallissa (yhteiskäyttömalli) nimenomaan tutut ohjaajat kiertävät, toisin kuin jos ohjaajia palkataan äkillisiin puutoksiin Seuren kautta.

Työryhmän jäsenet pohtivat, että kahden ensimmäisen suosituksen johtoryhmän kannanotto oli myönteinen suositusta kohtaan, mutta kolmannen kohdalla oli näkemysero. Ensimmäisessä vastauksessa korostettiin myös, että kerhoja on kehitelty jo. Sen mukaan kehittäjäryhmillä olisi sama tavoite. Toisessa suosituksessa oltiin myös samaa mieltä, että ruokaan vaikuttaminen on tärkeää. Kannanotosta ei kuitenkaan ilmennyt lähetikö johtoryhmä kehittämään asumispalvelujen toimintaan työryhmän suositusten avulla tai kyselyn tulosten avulla.



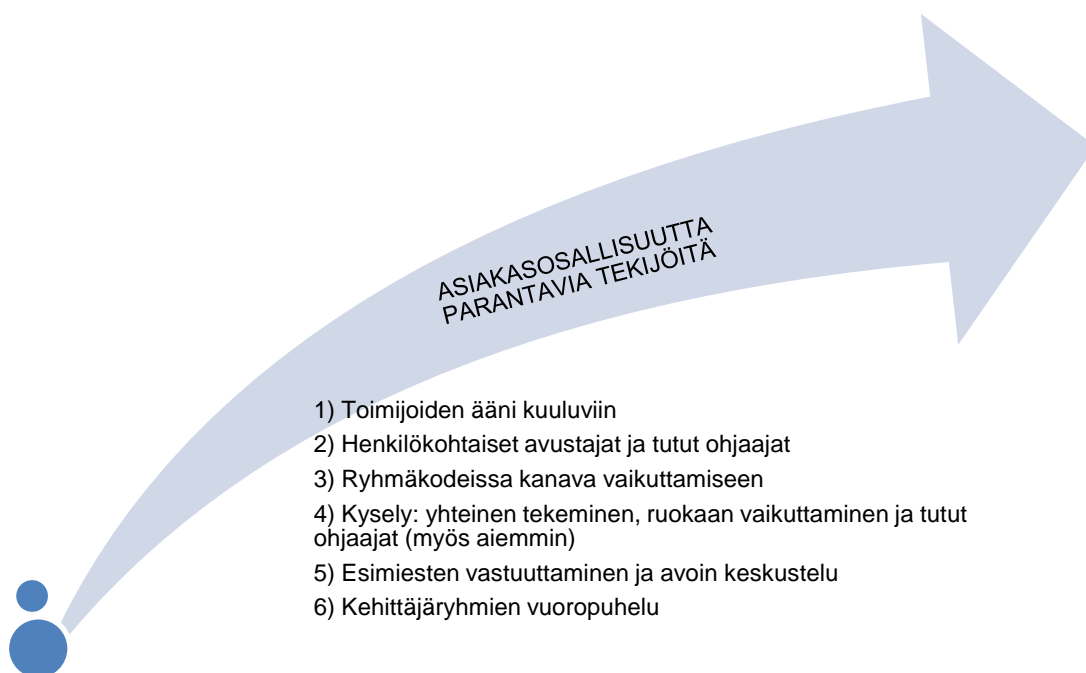
Tapaamisessa keskusteltiin työryhmän ensimmäisestä toimintakaudesta ja reflektointiin toimintatutkimuksen aikana tapahtunutta. Työryhmän jäsenet olivat sitä mieltä, että ryhmä on lähtenyt hyvin liikkeelle, mutta jäsenten osallistuminen kokouksiin on hiipunut.

Työryhmä pohti myös sitä, kannattaisiko organisaation päälliköiden ja esimiehien itse toiminnallaan edistää asiakasosallisuutta sen sijaan, että ulkoistetaan se työryhmään, jolla ei valtuuksia.

Ryhmän jäsenten mielestä kuitenkin ryhmä oli ollut tarpeellinen ja ryhmän jatkuvuutta kannatettiin. Esimiesedustaja ehdotti, että kokeillaan mahdollisesti erilaista tapaa toteuttaa työryhmää. Ryhmä mahdollisesti kiertäisi ryhmäkodeissa kuten nyt, mutta halukkaat osallistujat valikoituisivat niistä käsin. Seuraava kokous sovittiin järjestettävän 1.3.2017, jossa toimintatutkimuksen aineistonkeruu ei ole enää osaltani mukana. Työryhmän jäsenet pitivät toimintatutkimuksen toista sykliä tärkeänä, mutta emme saaneet yhtään vastausta aiemmin toteutettuun opinnäytetyöntekijähakuun, joka toteutettiin sekä asumis- palveluissa että Metropolia ammattikorkeakoulussa.

## 6.7 Tulosten yhteenveto

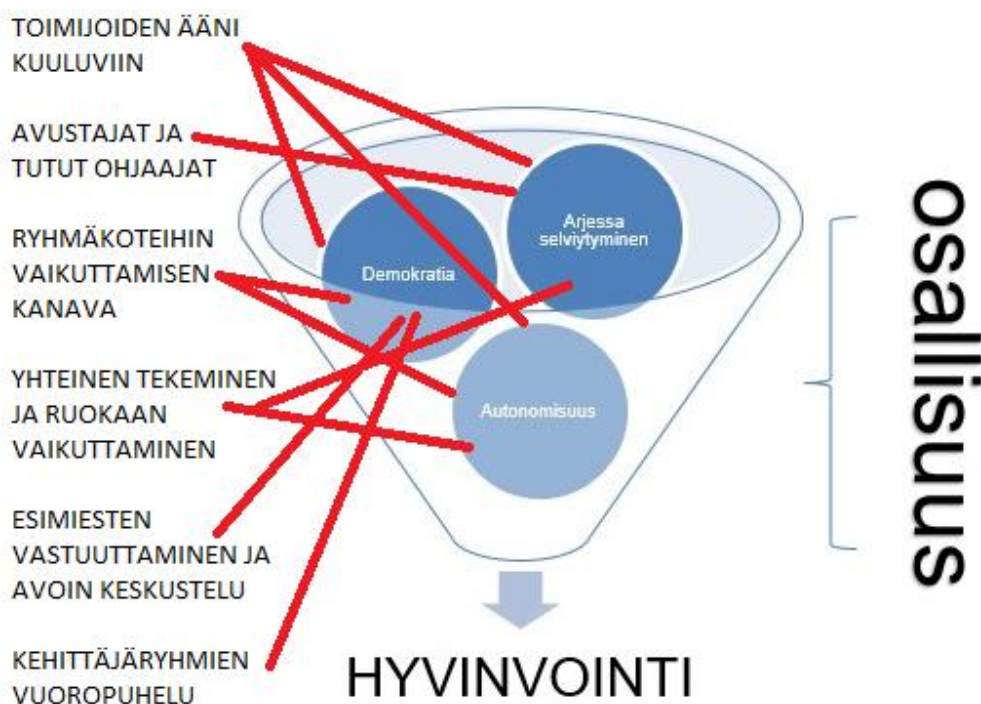
Toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aineiston perusteella esitän kuusi keskeistä suositusta asiakasosallisuutta parantavaksi tekijöiksi. Suositukset nousivat työryhmän kuuden tapaamiskerran aineistosta.



Kuvio 6. Tulosten yhteenveto.

## 7 Johtopäätökset

Tarkastelen aluksi, löydänpö toimintatutkimuksen tuloksille yhteyttä opinnäytetyön teoriiaan. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksen muodostivat osallisuus ja toimijalähtöinen kehittäminen. Rakensin osallisuuden määrittelyä hyvinvoinnin elementtien avulla. Yhteyden löytämiseksi sijoitan toimintatutkimuksen tuloksia osallisuuden rakennepuihin.



Kuva 4. Tulokset sijoitettuna osallisuuden rakennepuihin.

Toimintatutkimuksen kuusi tulosta sijoittuvat jokainen joko yhteen, kahteen tai kolmeen aiemmin esittämäni osallisuuden rakennepuuhun. Toimijoiden äänen kuuluviin saaminen voidaan nähdä osana arjessa selviytymistä, demokratiaa ja autonomisuutta. Henkilökohtaisten avustajien ja tuttujen ohjaajien roolin sijoitin arjessa selviytymiseen. Se on esillä kappaleen 3.3.3 kuviossa nimellä ”apu ja tuki”. Ryhmäkotien vaikuttamisen kanava voi koskea niin demokratiaa kuin autonomisuutta. Aineistosta nousi esiin, että osa asiakkaista halusi esittää toivomuksia kahden kesken ohjaajalle ja osa vaikuttaa asukaskokouksen kautta. Yhteinen tekeminen ja ruokaan vaikuttaminen voidaan nähdä myös kuuluvan arjessa selviytymiseen kuin myös demokratiaan (vaikuttaminen). Avoin keskustelu ja vuoropuhelu ovat tunnusomaisia länsimaisille demokraattisille yhteiskunnille. Tämän kuvion avulla esitän, että yhteys opinnäytetyön osallisuuden määritelmään löytyi aineistosta.

Toimintatutkimuksen lähestymistapa soveltui opinnäytetyön aiheeseen. Toimintatutkimuksen ajatuksena on tutkia ja muuttaa vallitsevia käytäntöjä paremmaksi ja sitä asiakasollisuuden parantamisen työryhmä tavoitteli. Toimintatutkimus ja toimijalähtöinen kehittäminen soveltuivat myös yhteen, sillä molemmat pyrkivät muuttamaan jotain paremmaksi. Toimijalähtöinen kehittäminen ottaa kehitysvammaiset ja heidän omaiset toiminnan subjekteiksi ja toimintatutkimus puolestaan tutkijan toimivaksi subjektiksi. Tämä palveli opinnäytetyön tuloksia.

Suomalaisen yhteiskunnan rakenteet perustuvat jatkuvaan talouskasvuun, sillä vaurastuminen lisää valinnanvapautta yhteiskunnassa. Toimintatutkimuksen tulosten hyödyntäminen ovat myös sidoksissa taloustilanteeseen ja poliittisiin päätöksiin - siihen miten varoja kohdennetaan. Hyvinvointia on Suomessa tarkasteltu bruttokansantuotteen (BKT) avulla, joka ei huomioi varojen jakautumista. Käytän tuoreimpia suomalaisia hyvinvointitilastoja, Nuorisobarometriä (2016) muodostaakseni vuoropuhelua vastaavien muiden tulosten avulla.

Nuorista suurin osa ei uskonut ihmisten hyvinvoinnin jatkumisen perustuvan vain talouskasvuun. Tulos antaisi ymmärtää, että nuorilla alkaa olla kaikkea sitä, mitä hyvään elämään tarvitaan materiaalisesta näkökulmasta. Tämä näkemys poikkeaa suomalaista väestöä koskevista aikaisemmista tuloksista. Nuorten tyytyväisyys omaa elämäänsä kohtaan lisääntyi tulevaisuuden odotusten kasvaessa muihin tekijöihin kuin talouskasvuun. Tyytyväisyyteen oli kytköksissä yhteenkuuluvuuteen liittyviä tekijöitä (Konkka, Salonen 2016: 147). Samoin toimintatutkimuksen aineistosta sekä työryhmän teettämästä kyselystä nousi esiin yhteisöllisyyden kaipuu. Kehitysvammaiset kaipasivat yhteisiä retkiä, jotka ovat vähentyneet henkilökohtaisen avun kautta. Aineistosta löytyy myös puheen- vuoroja, jossa toivottiin enemmän henkilöstöresursseja. Kuitenkin samaan aikaan työryhmän jäsenet kykenivät laatimaan ehdotuksia osallisuuden parantamiseksi, missä ei tarvittu taloudellisia resursseja.

Nuorisobarometrin (2016) tilastoissa korostuivat aineettomien hyvinvoinnin tekijät. Heidän aktiivisuus ja ratkaisijan rooliin asettuminen antaa lupauksen yhteiskunnallisesta muutoksesta, jota Suomeen tarvitaan ekologisista syistä (Konkka, Salonen 2016: 150). Samoin toimintatutkimuksen aineistossa korostuivat oman ääneen kuuluviin saaminen, tutut ihmiskontaktit, yhdessä vaikuttaminen, yhteinen tekeminen ja yhteistyö muiden

kanssa. Aineistosta ei noussut esiin, että oltaisiin haluttu esimerkiksi isompia asuntoja, koreampia huonekaluja, uusia vaatteita tai henkilöautoja ryhmäkoteihin.

Toimijoiden aktiivisuus ja ratkaisijan rooli näkyvät myös toimijalähtöisessä kehittämisessä, joka on opinnäytetyöni viitekehys. Toimijalähtöisessä kehittämisessä lähtökohdiana on, että suunnittelu ja toteutus pidetään avoimena toimijoiden yhteiselle kehittämiselle (Toikko 2012: 152). Aineistosta nousi asumispalvelujen avoimuus yhteiselle kehittämiselle muun muassa ryhmäkoteja kiertävän osallisuuden työryhmän, benchmarking-vertaiskäynnin ja kyselyn mahdollistamisen muodossa, mikä toteutettiin jokaiseen ryhmäkoteihin. Kyselyssä oli hyvä vastausprosentti.

Toimijalähtöistä kehittämistä on perusteltu muun muassa sillä, että asiakkaan kannalta teknistyneet palvelut ovat johtaneet inhimillisen vuorovaikutuksen vähenemiseen. Palvelujen tulisi vastata asiakkaiden konkreettisia tarpeita. Palvelujen on kritisoitu paenneen ammatillisen diskurssin, hierarkioiden ja teknologian taakse. (Toikko 2012: 154-155). Työryhmän keskusteluissa nousi teknillistyminen esiin sekä positiivisessa että negatiivisessa mielessä. Joitakin kehittämiskohtia oli haasteellista keskustella selkokielellisesti juurtuneen ammattiterminologian vuoksi. Suuressa julkisorganisaatiossa palvelujen rakenteet ovat monimutkaisia, että niistä keskustellessa käsitteellinen ympäristö tulee väistämättä vastaan.

Kokemusasiantuntijuuden rooli on keskeistä toimijalähtöisessä kehittämisessä. Asiakkailta saattaa olla olennaista tietoa asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteesta. (Toikko 2012: 161.) Aineistosta nousi oleellista informaatiota asiakkaiden kokemasta osallisuudesta ja kehittämiskohteita kuten yhteisöllisyyden kaipuu, ruokaan vaikuttaminen ja tuttujen ohjaajien merkityksellisyys. Positiivista oli, että aineistosta ei noussut esiin mitään hälyttävää.

Yhteisymmärryksen edellytys on vastavuoroinen vuoropuhelu. Toimijalähtöisessä kehittämisessä se muodostuu asiakkaiden esittämistä asioista ja kysymyksistä palveluntarjoajalle ja toisinpäin. Palveluntarjoajalla täytyy olla myös asiakasymmärrystä ja asiakkaalla palveluymmärrystä yhteistyön onnistumiseksi. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas 2011: 18.) Tämä oivallus tuli vastaan myös toimintatutkimuksen ensimmäisessä syklissä. Lisäksi johtopäätökseni on, että yhteistyön onnistumiseen ja tavoitteisiin pääsemiseen vaikuttavat myös muut muospaineet. Kehittämistyössä on merkittävää

hahmottaa kokonaiskuva kaikesta kehittämistyöstä, mitä tapahtuu samaan aikaan toimintaympäristössä.

Lopuksi tarkastelen vielä aineiston analyysin apukehikon, co-productionin hyöty- ja haittapuolien taulukoinnilla yhteyden löytämistä aiemmin opinnäytetyössä esitettyyn teoriaan. Toimintatutkimuksen reflektiivisellä ajattelun avulla yhteys teoriaan kehittämisen etuihin löytyi kahdesta neljään (2/4) eli puoleen teoriassa esiteltyihin tekijöihin. Yhteys haittapuoliin löytyi aineistosta refleктоimalla jokaisessa (7/7) esitellyssä kriittisessä näkökulmassa. Johtopäätökseni on, että toimijalähtöinen kehittäminen edellyttää pitkäjänteistä työskentelyä, jotta sen edut näkyvät. Toinen johtopäätökseni on, että co-productionin listaus oli sopiva apukehikko toimijalähtöisen kehittämisen arviointiin, sillä yhtymäkohtia oli mahdollista löytää.

Kehittämistehtäväni oli asiakasosallisuuden parantaminen Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluissa toimintatutkimuksellisin keinoin. Toimintatutkimuksen kenttänä oli asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän kuusi tapaamiskertaa. Keräsin tutkimusaineiston osallisuuden ja toimijalähtöisen kehittämisen viitekehyksestä käsin.

Opinnäytetyön prosessin alussa alustavia pohdintoja hypoteesista olivat, että työryhmä ei välttämättä muuta ryhmäkotien toimintaa. Ideat eivät saata kohdata resurssien todellisuutta. Ajattelin, että mahdollista voisi olla toteuttaa ryhmäkotien viikkosuunnitelmaan, että esimerkiksi perjantaina rauhoitutaan ja Salkkareista pitävät voivat yhdessä kokoontua television ääreen. Pohdin, että se voisi lisätä kodinomaisuutta ja edistää osallisuutta tavalliseen kotielämään. Lisäksi mietin, että joitakin käytäntöjä pystyisi muuttamaan esimerkiksi asukkaiden sijoittamisessa. Prosessin edetessä suunnitelmavaiheeseen toteusin, että on mahdotonta ennustaa minkälaista suunnittelua ja toimintaa ensimmäisen toimintatutkimuksen syklin aikana muodostuu. Oletukseni oli vain, että osallisuutta parantamalla palvelut kehittyvät.

Tutkimuskysymyksen kappaleessa kerroin myös, että reflektiivisen ajattelun avulla voi tarkastelu vähitellen kohdistua ja tarkentua kehittämistehtävän polttopisteeseen. Näin kävi tämän syklin aikana. Prosessi lähti liikkeelle avoimella keskustelulla subjektiivisista käsityksistä osallisuudesta, jonka jälkeen työryhmä halusi laajentaa näkemystään kyse-

lyn avulla. Kyselystä nousi esiin kehittämistarpeita, joista asiakasosallisuuden parantamisen työryhmä laati suosituksia esimiesten johtoryhmälle. Lopuksi tarkastelin kokonaiskuvaa, mitkä asiat vaikuttavat tämän kohderyhmän toimintaympäristössä kehittämistyöhön.

Toimijälähtöisestä kehittämisestä nousseet ideat tarvitsevat ammattihenkilöiden tarkastelua ennen kuin ne voidaan tuoda käytäntöön. Tarkempi tarkastelu mahdollistaa palvelujen laatua. Käytäntöön tuominen edellyttää myös yhteistä ymmärrystä päätöksistä vastaavien kehittäjäryhmien kanssa. Prosessiin vaikuttavat myös muu käynnissä oleva kehitystyö sekä muutospaineet esimerkiksi tällä hetkellä sote-uudistus. Kehittämistehtävän hypoteesina oli, että toimijälähtöisen kehittämisen avulla palvelut kehittyvät. Palvelujen kehittymiseen vaikuttavat myös 1) yhteinen ymmärrys muiden kehittäjäryhmien kanssa 2) halu uudistua toimijälähtöisen kehittämisen avulla sekä 3) yhteensovittaminen muun kehitystyön kanssa.



Kuvio 7. Palvelujen kehittymiseen vaikuttavia tekijöitä.

Vastaukset ovat merkillisiä alkuperäisiin pohdintoihin opinnäytetyössä. Palvelut voivat kehittyä toimijälähtöisen kehittämisen avulla. Se edellyttää kuitenkin kokonaiskuvan hahmottamista esimerkiksi tarkastelemalla vammaistyön tulokorttia, josta ilmenee laaja kehittämistyön kenttä. Siihen kuuluu kansallisen lainsäädännön muutoksiin vastaamista,

kansainvälisten ihmisoikeussopimusten määräysten huomioimista, oman palvelun kehittämishaasteisiin vastaamista ja poliittisista päätöksistä tulleet talouden raamit. Ammattihenkilöt eivät ole tietoisia kaikesta kehittämistyöstä, sillä se ei näytyädy aina omassa työssä.

Tuloskortin mukaan kehittämistyötä on kuitenkin paljon. Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän toiminta ei ollut alun perin yksi tuloskortin tavoite. Tavoitteena oli kunta-laisten kuulemistilaisuus, josta lähti liikkeelle ehdotus ryhmän perustamisesta, johon asumispalvelut lähtivät mukaan. Näin ollen asiakasosallisuuden työryhmän toiminnasta puuttuvat tavoitetaso, toimenpiteet, mittarit, vastuu ja seuranta, mitkä muissa strategisissa tavoitteissa on vammaistyön kehittämisessä. Näin ollen osallisuuden kehittäminen työryhmän avulla on eriarvoisessa asemassa muuhun kehittämiseen nähden. Johtopäätökseni on, että jos asumispalvelut haluavat edistää asiakasosallisuutta työryhmän avulla, on heidän lisättävä se seuraavan tuloskorttiin muiden kehittämiskohteiden rinnalle.

Toimintatutkimuksen luotettavuuden tiedon saannin varmistaminen alkaa siitä, että tutkimusasetelma laaditaan oikein ja tutkitaan niitä asioita, joihin tutkimusongelma liittyy. Noudatin kehittämistehtävän aikana osallisuuden ja toimijalähtöisen viitekehyksestä lähtevää tarkastelua. Lisäksi toimintatutkimuksellinen lähestymistapa soveltui hyvin toimintaympäristöön. Kuitenkin toimintatutkimuksen luonne vaikeuttaa luotettavuusarviointia. Esimerkiksi luotettavuusmittarit validiteetti ja reliabiliteetti eivät sovellu kovinkaan hyvin toimintatutkimuksen arviointiin. (Kananen 2014: 125-126).

Työryhmän jäsenet näkivät jatkotutkimuksen tarpeellisena. Ensimmäisen syklin lähestyessä päätöstä, laadin ilmoituksen, jossa haettiin opinnäytetyöntekijää toiseen sykliin. Kvalitatiivisen kyselyn vastausten perusteella olisi aineistosta nousseista kehittämistarpeista mahdollista toteuttaa myös kvantitatiivinen kysely, jossa voitaisiin selvittää osallisuuden tekijöiden merkittävyyden asteita. Välitin ilmoituksen Metropolia ammattikorkeakouluun ja asumispalvelujen sähköiseen jakeluun. Valitettavasti toiseen sykliin ei ilmoituksen avulla löytynyt opinnäytetyöntekijää. Johtopäätökseni kuitenkin on, että jatkotutkimus olisi merkittävää.



Asiakasosallisuuden parantaminen toimijälähtöisen kehittämisen avulla on hyvää uutta kokeilua Helsingin kaupungin vammaistyön asumispalveluissa. Toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana työryhmän toiminnasta nousi esiin niin heikkouksia kuin vahvuuksia. Työryhmä selvitti myös laajan kyselyn avulla asiakaslähtöisesti osallisuuden kehittämisen kohteita. Työryhmän on mahdollista kehittää omaa toimintaansa toimintatutkimuksen tulosten avulla.

## 8 Pohdinta

Aineistoa oli kertynyt lopulta suuri määrä ja sen perkaaminen vei aikaa. Aineiston suuri määrä kuitenkin helpotti tulosten muodostamista ja johtopäätöksiä. Aineiston runsautta pidetään myös positiivisena laadullisen tutkimuksen luotettavuudessa. Aineiston läpikäyminen huolellisesti onnistui kuitenkin hyvin opinnäytetyön aikataulutuksen vuoksi.

Johtopäätöksissä esitin yhteyden teoriaan niin osallisuuden määritelmästäni kuin toimijälähtöisen kehittämisen viitekehykseen. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että osallisuuden kuuluu myös oikeus olla osallistumatta. Vaikka opinnäytetyön lukijat pitänevät vaikuttamisen mahdollisuutta yksiselitteisesti positiivisena, on hyvä tunnustaa, että vaikuttamiseen velvoittaminen voi myös ahdistaa. Kehitysvammaisten asumispalvelujen piiriin saattaa kuulua myös asiakkaita, jotka pitävät siitä, että heidän puolestaan päätetään asioista ja sen hyväksyminen on myös ammattihenkilöille sujuvampaa. Tämän tahtotilan selvittämisessä auttaa toimintatutkimuksen tulos: tutut ohjaajat mahdollistavat osallisuutta. Toimintatutkimuksen tulokset osallisuuden elementeistä eivät ole lista asioista, jotka jokaisen kohdalla tulee toteuttaa. Ammatillisuuteen kuuluu kuitenkin selvittää asiakkaiden tahtotilaa niitä kohtaan ja olla mukana mahdollistamassa toivottujen elementtien toteutumista.

En löytänyt vertailtavaa tutkimusaineistoa kehitysvammaisten osallisuudesta ryhmäkohteissa ja sen parantamisesta toimijälähtöisellä kehittämisellä. Sen sijaan osattomuudesta ja toimintatutkimuksen tuloksen, tuttujen ohjaajien merkittävydestä löytyy tänä vuonna (2017) Yleltä tutkivan journalismin reportaasi. Siinä kerrotaan kunnan ostopalvelujen kilpailutuksen johtavan palveluntarjoajien vaihtuvuuteen. Uuden yhtiön palvelukseen ei välttämättä siirry sama henkilöstö. Koska Ylen MOT ei ole täysin puolueeton tarkastelija, niin käsittelen asiaa pohdinnassa – en johtopäätöksissä.

Kehitysvammaisten kohdalla asumispalvelun henkilöstö on tärkein ryhmä, joka vastaa elintärkeiden ja jokapäiväisten palvelutarpeiden täyttämisestä (MOT: Kilpailutushuuman kolhimat 2017). Toimintatutkimuksessa oli mukana Helsingin kaupungin 35 omaa ryhmäkotiä. Se ei ulottunut kaupungin ostopalveluihin. Tämän kilpailutuksen mahdollistaa vuosikymmen sitten säädetty hankintalaki. Lain tavoitteena on muun muassa tehostaa julkisten varojen käyttöä ja edistää laadukkaiden palveluhankintojen tekemistä (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista). Lain piti parantaa kehitysvammaisten elämänlaatua, mutta toisin vaikuttaa käyneen. Turvatakseen tuttujen ohjaajien vastamisen asiakkaiden palvelutarpeisiin Helsingin kaupungin kannattaa kohdistaa kehittämistä omiin palveluihin ja välttää hankintalain mahdollistamaa toistuvaa kilpailutustilannetta, jossa edullisin palvelu voittaa. Kilpailutustilanteissa huomioidaan muitakin tekijöitä kuin palvelun hinta. Painoarvoa tulee antaa laatutekijöille, jotta asiakasosallisuus parani.

Tilanne on ongelmallinen myös YK:n vammaissopimuksen kannalta, minkä Suomi ratifioi viime keväänä 2016. Ratifioidessaan sopimuksen, Suomi sitoutui noudattamaan sen artiklaa 19, jossa määritellään elämistä itsenäisesti ja osallisuutta yhteisössä. Sen mukaan vammaisen itse päättää asumisestaan, eikä hän ole velvollinen käyttämään ennalta määrättyjä asumisjärjestelyjä. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.) Kansainvälisesti vertailtuna hankintalaki on ollut Suomen oma erityispiirre, sillä muut EU-maat eivät ole sisällyttäneet sosiaali- ja terveyspalveluja kansallisen hankintalain piiriin. Seuraava yksityistämistä edistävä hanke on sote-uudistus, johon on kiinnitettävä huomiota myös kehitysvammaisten osallisuuden näkökulmasta.

Aineiston analyysissä etsin yhtymäkohtia co-production etuihin ja haittoihin taulukoinnin avulla. Haittoja nousi esiin jo aineiston ensimmäisissä dokumenteissa. Etuja löytyi aineiston viimeisessä dokumentissa. Johtopäätökseni oli, että co-production ja toimijalähtöinen kehittäminen on pitkäjänteistä työskentelyä. Lisäksi pohdin, voiko luonnolliseen kehityskulkuun kuulua, että vaikeudet tulevat ensimmäisenä vastaan ja kehittämistyön tulokset näkyvät vasta myöhemmin. Vammaistyön kenttä elää kiihtyvätahdista muutostakautta ja niin ammattihenkilöiden kuin asiakkaiden on vaikea pysyä muutoksen tahdissa. Pohdin kuitenkin, että tällaista muutosta palveluun tarvitaan. Työryhmän muut jäsenet olivat myös samaa mieltä.

Huomasin myös, että toimintatutkimuksen interventiot vauhdittivat työryhmän toimintaa. Kun työryhmä siirtyi keskustelusta eteenpäin kohti toimintaa, oli se usein interventiosta johtuvaa. Pohdin, että toimintatutkijan rooli tällaisessa kehittämisessä on merkittävää tai ainakin se nopeuttaa toimintaa. Toisaalta toimintatutkimukselle ominaiset tutkijan omat kokemukset, toimintatavat ja uskomukset saattavat toiminnan vauhdittuessa myös vaikuttaa liiakseen kehittämisen kohteisiin.

Välillä työryhmän tapaamisten keskustelussa oli vaikeaa löytää yhteistä kieltä. Asioiden monimutkaisuuden vuoksi vaikeilta termeiltä ei voitu välttyä. Toisaalta taas työhön liittyvissä asioissa on paljon ammattitermejä, jotka toisaalta helpottavat asioiden ymmärtämistä, mutta voivat myös vaikeuttaa sitä.

Kenttäpäiväkirja/ 12.1.2016. Välillä keskustelu muuttui niin käsitteelliseksi, että asiakas-edustaja keskeytti ja kysyi: mitä tarkoittaa marginaalinen? Mitä tarkoittaa organisaatio? Keskustelua oli haasteellista pitää palvelun suunnittelussa sillä tasolla, että kaikki ymmärtävät.

Pohdin jälkikäteen ratkaisuja ja päädyin siihen, että tällaisissa tilanteissa tapaamiskerran puheenjohtajan tulisi puuttua keskusteluun ja huolehtia, että keskustelu pysyy selkokielisenä. Toisaalta osa kehittämiskohteista voi olla niin syvällä yhteiskunnan ja palvelun rakenteissa, että keskustelussa tulee väistämättä esiin paljon käsitteellisiä asioita.

Pohdintaluvulle ominaista on, että opinnäytetyöntekijän oma ääni kuuluu ja lisäksi kriittisyys tulee esiin. Tällaisia huomioita oli löydettävissä aineistosta toimintatutkimuksen reflektiivisen lähtökohdan vuoksi. Yksi pohtimani asia oli, että muistioihin oli kirjattu yksittäisen henkilöjen kannanottoja ”omaispuheenvuoroina”, jolloin hän omaisedustajana edusti ryhmää (kaikkia omaisia) vaikka puheenvuoro saattoi koskea vain hänen omaa elämäänsä. Yhden edustajan puheenvuoro saatetaan tulkita koko ryhmää koskevaksi. Omainen saattaa usein peilata asioita (subjektiivisesti) oman lapsen kautta, jolloin kannanotto ei koske kaikkia asiakkaita (objektiivinen näkökulma). Kirjaamistapaa voisi helpottaa, että yhteisesti sovitaan muistioiden argumentit esitettävän henkilönimillä. Toisaalta tämä tapa voi vähentää tiedon esille tuomista ja sen välittämistä eteenpäin.

Toinen kriittinen huomioni muistioita laatiessani oli, kun yksittäisiä omaisten puheenvuoroja esitetään kirjoitetussa muodossa ja välitetään ryhmäkoteihin asumispalvelupäällikön lähettämänä, niin seurauksena voi olla disinformaatio. Se saattaa aiheuttaa ryhmäkodin

työntekijöille ylimääräistä hämmennystä tai tarpeetonta työtä. Pohdin, että tätä välttääkseen olisi hyvä laittaa jakeluun mukaan saate. Ammattihenkilöt eivät ole välttämättä tietoisia työryhmän olemassa olosta, tavoitteistaan ja valtuuksista.

Kokouksissa näkyi toisinaan vastakkainasettelua omaisten ja henkilöstöedustajien välillä. Omaisilla oli hyvä tarkoitusperä olla asiakkaiden äänitorvena, mutta toisaalta kun asiakasedustajia oli paikalla, niin he hiljensivät asiakkaan ääntä ja vähensivät asiakkaiden puheenvuoroja aktiivisuudellaan. Kehitysvammaisten vanhemmat eivät saata aina hahmottaa, että heidän määräämismahdollisuudet lastansa kohtaan ovat suuremmat vanhempi-lapsi-suhteessa kuin ammattihenkilöllä ohjaaja-asiakas-suhteessa. Asetelmissa vastakkain voivat olla myös tunne ja järki sekä erityisesti vastuukysymykset. Vanhempia velvoittavat eri lait kuin ammattihenkilöitä. Mielestäni tärkeää olisi tehostaa tiedotusta muuttovaiheessa. Kun lapsi muuttaa pois lapsuudenkodista asumispalveluun, olisi tärkeää välittää tietoa esimerkiksi itsemääräämisoikeudesta ja sen toteuttamista asumispalveluissa. Jatkuvaa tiedotusta asumispalvelusta käsin on hankalampi järjestää, sillä kyse on aikuisista asiakkaista.

Kun pohdin aineistosta käsin työryhmien jäsenten roolitusta, niin asukasedustajat olivat toimijalähtöiselle kehittämiselle tunnusomaisina kokemusasiantuntijoina. He kertoivat omista kokemuksistaan palvelun käyttäjinä. Omien tarpeiden kautta syntyi myös joitakin ideoita, mitä palveluun toivottiin. Omaisedustajien puheenvuoroissa nousi esiin paljon palautetta, myös valituksia. Esiin tuli runsaasti ideoita, mitä pitäisi kuulua palveluun. Ammattihenkilöiden rooli oli kysymyksiin vastaaminen, joista heijastui tilanteen rauhoittaminen. Yhdessä puheenvuorossa todettiin ääneen, että kehittämisessä ”jarrujakin tarvitaan”.

Yllättävää mielestäni oli, että ideointia ei lähdetty viemään käytäntöön ammattihenkilöiden toimesta. Sovitut toimenpiteet olivat usein omia ehdotuksiani, toimintatutkimuksen interventioita. Mietin, oliko ammattihenkilöiden toiminnassa juurtunut käsitys kehittämistavasta, jossa noudatetaan ohjeita mitä hierarkiassa ylempänä oleva henkilö neuvoo tekemään. Mahdollista on myös, että kehittämisideat eivät olleet heidän mielestään toteutuskelpoisia. Toimijalähtöinen kehittäminen oli uutta kokeilua organisaatiossa ja myös työryhmän jäsenille uutta toimintatapaa. Yksi interventioni oli näyttää vertaiskäynnin avulla millaista se muualla voi olla, mutta halukkaita osallistujia lähti mukaan vai yksi

ammattihenkilö, jolla vierailu perustui osittain toiseenkin velvoitteeseen. Heidän ammattiryhmällään oli sovittu kokouksessa, että jokainen vierailee työ- ja päivätoimintaryhmässä asiakasyhteistyön edistämiseksi. Pohdin tämän kautta sitä, oliko ammattihenkilöt määrätty tehtävään ilman omaa innostusta. Ehkä johtaminen kaipaa tänä päivänä myös innostuksen johtamista, sillä innostus tuottaa paremman tuloksen ja tuo myös parempaa työhyvinvointia, kun työntekijät saavat toteuttaa sisäistä motivaatiotaan.

Tarkasteltuani muiden työryhmän jäsenten toimintaa voin reflektoida myös omaa osallistumistani työryhmään. Työryhmää perustettaessa pidin sitä tarpeellisena ja uutena hyvänä kokeiluna organisaatiolle, jota oli kaivattu pitkään. Opinnäytetyön hypoteeseja kirjoittaessa pysähdyin realiteettien ääreen ja kokemusteni avulla hahmottelin tulevaa. Otaksuin, että ryhmäkotien toiminnassa voitaisiin saavuttaa jokin pieni edistysaskel tai ei mitään edistystä. Ajattelin, että ammatillisesti ja kehittämistehtävän kannalta kestävä oletus olisi vain, että osallisuutta parantamalla palvelut paranevat. Työryhmän toiminnan aikana turhautti se, kun konkreettisia muutoksia ryhmäkodin toimintaan ei saatu aikaiseksi. Toisaalta ryhmäkodeissa keskusteliin osallisuuden kyselyn tuloksista esimiehen kanssa, jonka voi nähdä osallisuuden parantamisen kehityskulussa edistysaskeleena. Työryhmän kautta asiakasosallisuuteen vaikuttaminen tuntui kankealta ja hitaalta. Toisaalta sosiaalityölle tunnusomainen harkinta korostuu tässäkin. Palvelun kehittämisen kankeus on toisaalta lannistavaa, mutta toisaalta takaa palvelun laatua. Ehkä toimintatapaa voisi myös muuttaa siten, että ei yritetä kehittää 35 ryhmäkodin osallisuutta kerrallaan vaan työryhmä pyrkisi auttamaan osallisuuden kehittämisessä yhtä ryhmäkotia kerrallaan.

Työryhmän teettämän kyselyn ensimmäisessä vastauksessa pidettiin tärkeänä asukaskokousta tai ohjaajalle kahden kesken toiveiden esittämistä. Tämä tuki työryhmän edellisen kokouksen yhteistä pohdintaa, jossa pidettiin tärkeänä, että ryhmäkodeissa on oltava jokin vaikuttamisen kanava. Toinen toimintatutkimuksen tulosten muodostamistapa olisi voinut olla aineiston toistuvat teemat. Toisaalta teeman toistuvuudet voivat jättää ulkopuolelle muita tärkeitä teemoja. Kyselyssä ongelmalliselta tuntui myös, että osasta vastauksista tuli esiin, että selkokieliä kysymyksiä ei ymmärretä. Ryhmäkotien asukarakenteiden erilaisuus näkyi vastauksissa. Käyttökelpoisia vastauksia tällöin muodostavat ne, joilla on enemmän älyllistä kapasiteettia, ilmaisukykyä tai halua vaikuttaa. Tällöin

on mahdollista myös, että vähemmistö päättää enemmistön asiat, joka ei ole tunnusomaista demokratialle, jonka esitin osallisuuden yhtenä elementtinä. Yritin tuoda esiin asiaa lisäämällä kyselyn tuloksiin myös ”ei osaa sanoa” -ryhmän.

Työryhmän toimintaa on ammatillisesti hyvä tarkastella myös kriittisesti. Aineistosta nousi esiin paljon ideointia. Sanotaankin, että ideoida voi loputtomiin, mutta tärkeämpää on se, kuka ideat toteuttaa. Työryhmän jäsenten ideoinnissa haastavaa oli myös se, että ongelmaa ei oltu tarkasti määritelty eikä siihen oltu kohdistettu resursseja käytettäväksi. Tämä sulkee pois mahdollisuuden käyttää ongelmaratkaisumenetelmiä, jotka soveltuisivat tällaiseen ympäristöön. Toinen tärkeä huomio ideoinnissa on, että mikä kuuluu ”normaliteettiin” ja asumispalveluun, joka tavoittelee tavallista kodinomaista elämää mitä muillakin kuntalaisilla on. Onko tavoitteellista olla esimerkiksi retkellä koko ajan?

Benchmarking-raportti/ 14.4.2016. Asiakasraativihkoihin edustajat keräävät työntekijöiltä (asiakkailta) mielipiteitä. Edustajat vitsailivat, että ovat saaneet kerättyä loputtoman listan mihin voisi lähteä retkelle.

Asumispalveluissa on hyvä pitää mielessä toiminnalle laaditut tavoitteet, resurssit ja asumispalvelun toiminta-ajatus. Asiakkaan halutessa voidaan ryhmäkodista käsin hakea henkilökohtaista avustajaa vapaa-ajan toimintoihin sosiaalityöntekijältä. Tässäkin asiassa elämän realiteetteja määrittää sosiaalityöntekijän päätös ja ohje maksimituntimäärästä. Ryhmäkodeilla on usein yhteisten retkien perinteitä (esimerkiksi Mäntsälän tanssit, Savoy-teatterin ja Finlandia-talon kehitysvammaisten konsertti), jotka on mahdollista suunnitella ja järjestää.

Opinnäytetyön hyvinvoinnin ja osallisuuden määrittelyssä käytetyt elementit, toimintamahdollisuudet (*capabilities*), kuvaavat normaalia yleistä tasoa. Vaikka palvelun käyttäjät haluaisivat kaiken paremmaksi, niin myös asumispalvelun tehtävä on tarjota normaali yleinen taso. Nussbaumin ja Senin hyvinvointiteoriaa on nimitetty myös egalitariseksi oikeudenmukaisuusteoriaksi. Se pyrkii tasa-arvoistamaan oikeudenmukaisuutta määriteltyjen elementtien avulla. Ristiriita syntyy täten siitä, jos palvelun käyttäjät vaativat enemmän kuin muilla kuntalaisilla on.

Ammattihenkilöillä on usein näkemyseroja niin ryhmäkodista käsin järjestettäviin retkissä kuin ruokailukysymyksissä. Tärkeä huomio on, että toimintamahdollisuusteori-

assa (*capability approach*) ravitseminen tulee esiin kohdassa 2 (terveys), joten opinnäytetyössä käytetyn teorian pohjalta kehitysvammaisilla tulisi olla mahdollisuus terveelliseen ruokaan. Ruokaa kohtaan vaikuttaminen nousi esiin toimintatutkimuksen tuloksista. Arjessa selviytymisessä opinnäytetyön teoriassa merkittävää oli apu ja tuki toimintakyvyn toteutumiseen. Moni asumispalvelun asiakas saattaa tarvita apua ja tukea myös ruokaan vaikuttamisessa, kun huomioidaan asiakasryhmän vaikeudet käsityksilyssään.

Asumiseen kuuluu karkeasti ajateltuna syöminen, nukkuminen, vapaa-aika ja siivoaminen. Mielenkiintoinen huomio on, että kukaan kyselyyn vastanneista tai työryhmän jäsenistä ei halunnut edistää osallisuutta siivoamiseen. Saattaa olla, että ohjaustyön avulla tämä velvoite on saatu sujuvaksi osaksi arkea. Omien kokemusteni mukaan osalla asiakkaista sujuu tämä luonnostaan harjoituksen myötä ja tarvittaessa he saavat apua tai ohjausta. Osalle asiakkaista siivoaminen on epämieluisa tehtävä eikä sitä haluta parantaa osallisuutta edistämällä. Toisaalta osallisuuteen kuuluisi oikeus palkata siivooja itselleen, kuten muutkin kansalaiset voivat. Tässä kysymyksessä talouden realiteetit saattaisivat tulla vastaan osalla asiakasryhmästä tai keskustelun muuttuisi ryhmäkodin ohjaajan toimenkuva.

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän jäsenet tapasivat yhteensä kuusi kertaa toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin aikana. Muodostin jokaisesta tapaamiskerrasta yhden toimintatutkimuksen tuloksen. Tulosten esittämistavasta voi käsittää, että tulokset ovat keskenään samanarvoisia. Välillä aineistosta nousi selkeästi esiin mikä oli tapaamiskerran keskeisin tulos. Ensimmäisen kokouksen kohdalla sitä joutui pohtimaan pidempään, jolloin tulokseksi muodostui, että toimijoiden ääni saatiin kuulumaan ja liikkeelle. Aineistot olivat eri pituisia eri tapaamiskerroilla. Joskus tuloksia olisi pystynyt muodostamaan yhdestä tapaamiskerrasta kaksikin. Pyrin kuitenkin valitsemaan opinnäytetyössä esitetyn teorian avulla keskeisemmät tulokset aineistosta. Kun jokaisesta tapaamiskerrasta on poimittu yksi tulos, niin tutkimuksessa näkyy selkeämmin toimintatutkimuksen syklin aikajänne ja työryhmän kehittyminen, jolloin toimijalähtöistä kehittämistä pystyy tarkastelemaan helpommin tämän ryhmän kohdalla.

Kehitysvammaisten asumispalvelujen osallisuuden parantamisessa toimijalähtöisen kehittämisen avulla on syytä muistaa miten erilaisten kokemusta kautta toimijat ovat tie-

toisuuttaan kartuttaneet. Olosuhteet ovat yksi ratkaiseva tekijä. Millaisesta asumispalvelusta tiedetään? Asumispalvelua on niin autettua, ohjattua kuin tuettua asumista ja niiden toimintatavat vaihtelevat. Se mikä toimii jossain, saattaa olla jopa turvallisuus riski muualla. Siksi osallisuuden edistäminen kaikkiin ryhmäkoteihin samoilla neuvoilla edellyttää ammattihenkilöiden tarkastelua ja harkintaa.

Asumispalvelujen kehittymisen suunta on myös, että tuetaan enemmän omaan asuntoon muuttamista, mihin järjestetään tukipalveluja. Ryhmäkotien ajatellaan olevan vanhanaikaisia ja tukiasunnot nähdään tulevaisuutena. Ammattihenkilöt pohtivat yhdessä onko se kaikkien kohdalla realistista, vaikka etuna on huomattava kustannuksien säästäminen.

Asiakasosallisuuden parantamisen työryhmän perustaminen on edistyksellistä kokeilua Helsingin kaupungilta ja sillä on mahdollisuus kehittyä parantamaan asiakasosuutta. Toimintatavan löytäminen on keskeistä. Yritetäänkö kehittää kaikkia 35 ryhmäkotia yhtäaikaisesti vai olisiko syytä keskittyä ryhmäkotiin ja sen hetkiseen asiakasrakenteeseen kerrallaan? Toteutustavassa kannattaa huomioida nykyaika. Onko kokoustaminen toimijoita innostavaa toimintaa? Esimerkiksi lastenkodeilla on Helsingin kaupungilla oma blogi, jossa työntekijät ja asiakkaat yrittävät saada ääntään kuuluviin. Tällainen vaikuttamisen kanava voisi sopia myös ryhmäkodeille ja innostaa uudella tavalla vaikuttamiseen.



## Lähteet

- Aaltio, Elina 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.
- Allardt, Erik 1996: Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research. Teoksessa: Nussbaum, Martha - Sen, Amartya. The Quality of Life. Clarendon Press. Oxford.
- Arnkil, Robert – Spangar, Timo – Jokinen, Esa 2007. Hyvä vertaisoppiminen kuntatyön arjessa. Tuottavuusanalyysi hyvien käytäntöjen välittämisessä. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Baggini Julian & Fosl Peter S 2012. Etiikan pikkujättiläinen. Eurooppalaisen filosofian seura ry. Tampere 2012.
- Burrell, Riitta 2016. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan YK:n yleissopimuksen ratifiointi etenee. Vernerinet. Verkkodokumentti <http://verneri.net/yleis/ajankohtaista/stm-vammaisten-henkiloiden-oikeuksia-koskevan-ykn-yleissopimuksen-ratifiointi-etenee>. Luettu 1.1.2016.
- Bradley, Ben 2015. Well-Being. Oxford. Polity.
- Böll, Heinrich 1982. Tohtori Murken kootut tauot ja muita satiireja. Helsinki. Otava.
- Crasnow, Sharon 2014: Feminist Standpoint Theory. Teoksessa: Cartwright, Nancy – Montuschi, Eleonora. Philosophy of Social Science. Oxford University Press.
- Demokratia 2015. Demokratia.fi oikeusministeriön verkkopalvelu. Verkkodokumentti. <http://www.demokratia.fi/tietotori/demokratia/>. Luettu 30.12.2015.
- Dittman, Jörg: 2016: Participation and Poverty Reduction programs – Chances and Paradoxes. Workshop Summerschool, Amsterdam. 9.6.2016.
- Ferreira H. G. Francisco - Peragine, Vito 2016: Individual Responsibility and Equality of Opportunity. Teoksessa: Adler, Matthew D - Fleurbaey, Marc: The Oxford Handbook of Well-Being and Public Policy. Oxford University Press.
- Forsberg Hannele 2014: Konstruktiivinen lähestymistapa perheeseen. Teoksessa: Jallinoja, Riitta – Hurme, Helena – Jokinen, Kimmo (toim.): Perhetutkimuksen suuntauksia. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. 2009.
- Hacking, Ian 1999. The Social Construction of What? Harvard University Press. Cambridge, Massachusetts and London, England.
- Hallituksen esitys 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp1749952>>. Luettu 20.12.2012.

Hallituksen esitys 108/2014. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108> . Luettu 12.10.2015.

Heikkinen, Hannu L. T 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Heikkinen, Hannu 2015. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, Raine – Aaltola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013-2016. Verkkodokumentti. [http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma\\_2013-2016\\_Kh\\_250313.pdf](http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf). Luettu 22.12.2015.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014-2016. Verkkodokumentti. [http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Sote\\_strategiasuunnitelma2014\\_2016.pdf](http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Sote_strategiasuunnitelma2014_2016.pdf) Luettu 19.1.2016

Hintsala, Susanna – Ainali, Ilona – Matikka, Leena M 2004. Voimavarat vaikuttaviksi. Kotunet – julkaisuja 4. Kehitysvammaliitto ry. Tutkimusyksikkö Kotu. Helsinki.

Huovinen, Terhi – Rovio, Esa – Kiilakoski Tomi 2008. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena (toim.): Toiminnasta tietoon, toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hyvinvointi- ja terveyserot. THL. Keskeisiä käsitteitä. Verkkodokumentti. <<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>>. Luettu 1.1.2016.

Ihmisoikeudet: 2016. Euroopan unioni. Verkkodokumentti. [http://europa.eu/pol/rights/index\\_fi.htm](http://europa.eu/pol/rights/index_fi.htm). Luettu 2.1.2016

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa: 2013.Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Selvityksiä 1: 2013. [http://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvitys\\_sia\\_1\\_2013.pdf](http://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvitys_sia_1_2013.pdf) . Luettu 12.10.2015

Jämsen, Arja – Pyykönen Anne (toim.) 2014. Osallisuuden jäljillä. Verkkodokumentti. <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. Luettu 13.10.2015

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185.

Kettunen, Tarja – Kivinen, Tuula 2012. Osallisuus hoitotyön kehittämisen suunnannäyttäjänä. Tutkiva hoitotyö 10 (4), 2012.

Kivisto, Mari 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopistokustannus.

[http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%C3%B6\\_Mari\\_ActaE150\\_pdfA.pdf?sequence=2](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%C3%B6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2) . Luettu 12.10.2015

Konkka, Jyrki – Salonen, Arto 2016. Teoksessa: Myllyniemi, Sally (toim.) 2016. Katse tulevaisuudessa. Nuorisobarometri 2016. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja nro 56. Grano Oy 2017.

Kurki, Leena 2007: Innostava vanhuus. Sosiokulttuurinen innostaminen vanhempien aikuisten kanssa. Finn Lectura. Helsinki.

Kurki, Leena 2008: Innostava matkailu. Sosiokulttuurinen innostaminen ja vapaa-aika. Oy FINN LECTURA Ab. Helsinki.

Kurki, Leena 2010: Muurien sisällä. Sosiokulttuurinen innostaminen vankilassa. Tampere University Press.

Kurki, Leena 2010b. Teoksessa: Nivala, Elina - Saastamoinen, Mikko (toim.) Nuorisokasvatuksen teoria -perusteita ja puheenvuoroja. Nuorisotutkimusseura. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 73.

Kurki, Leena 2014: Sosiaalipedagogisen osallistamisen näkökulma aikuiskasvatukseen. Teoksessa: Heikinen, Arja – Eeva Kallio (toim.) 2014: Aikuisten kasvu ja aktivointi. Tampere University press.

Kuula, Arja 2013. Johdatus kvalitatiivisen tutkimuksen oppimisympäristön käyttöön ja perusteisiin. KvaliMOTV. Verkkodokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menettelmaopetus/kvali/L1.html>. Päivitetty 14.5.2013. Luettu 10.10.2015.

Kymlicka, Will 2002: Contemporary Political Philosophy. An Introduction. Oxford University Press.

Lagerspetz, Eerik 2011: Hyvinvoinnin filosofia. Teoksessa: Saari, Juho (toim.) 2011: Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Gaudeamus Helsinki University Press.

Laitinen, Ilpo 2013. Teoksessa: Laitinen – Ilpo, Harisalo – Risto, Stenvall – Jari (toim.) Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana. Tampere University press ja tekijät.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Verkkodokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>. Luettu 28.3.2017.

Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 1977/519. Finlex. Verkkodokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>. Luettu 3.4.2017.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Finlex. Verkkodokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>. Luettu 23.5.2016.

Larjovuori, Riitta-Liisa – Nuutinen, Sanna – Heikkilä-Tammi, Kirsi – Manka, Marja-Liisa 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutus-

keskus Synergos. Verkkodokumentti. <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/Asiakkaat%20kuntapalvelujen%20kehitt%C3%A4jiksi%202012.pdf>. Luettu 13.10.2015

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Finlex. Verkkodokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 29.3.2017.

Leppälä, Heli 2014: Vammaisuus hyvinvointivaltiossa. Invalideiksi, vajaamieliseksi tai kehitysvammaisiksi määriteltyjen kansalaisasema suomalaisessa vammaispolitiikassa 1940-luvun taitteesta vuoteen 1987. Turun yliopiston julkaisuja. [http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/101137/AnnalesC394Leppanen\\_Heli.pdf?sequence=2](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/101137/AnnalesC394Leppanen_Heli.pdf?sequence=2) . Luettu 12.10.2015

Leskelä-Ranta Elina - Seppälä, Heikki: Toimintakyvyn parantaminen erilaisilla tukitoimilla. Vernerit 2016. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Verkkodokumentti. <<http://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>>. Luettu 1.1.2016.

MOT: Kilpailutushuuman kolhimat 2017. Televisio reportaasi. Yleisradio. 27.3.2017.

Mäki, Maiju 2006. Toimimalla osallisuuteen. Avuksi vuorovaikutuksen ja toiminnan aktivoimiseen. Verkkodokumentti. [http://papunet.net/yleis/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla\\_osallisuuteen.pdf](http://papunet.net/yleis/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla_osallisuuteen.pdf). Luettu 4.1.2016

Mäntysaari, Mikko 2009 Hyvinvointivaltiota kehittämässä - Richard Titmuss ja sosiaalihuolto. Teoksessa: Saari, Juho (toim): Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Gaudeamus Helsinki University Press.

Nussbaum, Martha C. 2011. Creating Capabilities. The Human Development approach. Cambridge, Massachusetts. Harvard University Press.

Nussbaum, Martha C. 2011b. Talouskasvua tärkeämpää. Miksi demokratia tarvitsee humanistista sivistystä. Gaudeamus Helsinki University Press.

Osallisuus: 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvointi- ja terveyserot. Osallisuus. Verkkodokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Päivitetty 1.9.2015. Luettu 16.10.2015.

Parfit, Derek 1984. Reasons and Persons. Oxford. Clarendon Press.

Raijas, Anu 2011: Arjen hyvinvointi. Teoksessa: Saari, Juho (toim.) 2011: Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Gaudeamus Helsinki University Press.

Raivio – Karjalainen 2013. Teoksessa Taina Era (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Verkkodokumentti. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1). Luettu 16.10.2015.

Robson, Colin 2002. Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers.

- Romppainen, Mira 2012. Hoitoisuusluokitus päätöksenteon tukena. –Rafaela-hoitoisuusluokituksen hyödyntäminen osastonhoitajan työssä. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48835/Romppainen\\_Mira\\_2012\\_11\\_1.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48835/Romppainen_Mira_2012_11_1.pdf?sequence=1) . Luettu 13.10.2015
- Saari, Juho (toim.) 2011: Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Schroeder, Andrew, S 2015. Teoksessa: Fletcher, Guy: Routledge Handbooks in Philosophy: The Routledge Handbook of Philosophy of Well-Being.
- Searle, John R 2010: Making the Social World. The Structure of Human Civilization. Oxford University Press. Reprinted 2011.
- Sen, Amartya 1996: Capability and Well-Being. Teoksessa: Nussbaum, Martha - Sen, Amartya. The Quality of Life. Clarendon Press. Oxford.
- Sen, Amartya 2009: The Idea of Justice. Penguin Books Ltd, England.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2014: 13. Verkkodokumentti. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116799/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3522-8.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116799/URN_ISBN_978-952-00-3522-8.pdf?sequence=1). Luettu 20.12.2015.
- Stenvall, Jari 2013. Teoksessa: Laitinen, Ilpo – Harisalo Risto – Stenvall – Jari (toim.) Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana. Tampereen University Press ja tekijät.
- Suojanen, Ulla 2015. KT, prof. Toimintatutkimuksen vaiheet. Verkkodokumentti. [http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/02\\_metodiartikkelit/suojanen\\_toimintatutkimus/kooste#15](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikkelit/suojanen_toimintatutkimus/kooste#15). Luettu 5.11.2015.
- Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen yliopisto.
- Tuloskortti 2016. Toimisto: Vammaistyö. Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto. 27.10.2016.
- Tuloskortti 2017. Toimisto: Vammaistyö. Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto. 18.1.2017.
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vakavasti sairastuneen palveluopas. Arjessa selviytyminen. Kansalaisten palvelut yhdestä osoitteesta. Verkkodokumentti. < [https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/vakavasti\\_sairastuneen\\_palveluopas/arjessa\\_selviytyminen\\_ja\\_elamanhallinta/apua\\_arkeen/index.html](https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/vakavasti_sairastuneen_palveluopas/arjessa_selviytyminen_ja_elamanhallinta/apua_arkeen/index.html)>. Luettu 1.1.2016.
- Vammaistyö / Vaspe toiminta- ja kehittämissuunnitelma ajalle: 2014-2016. Työstetty: kevät 2014. Päivitetty helmikuu 2016.
- Viraston esittely: 2016. Sosiaali- ja terveysviraston esittely. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/www/sote/fi/esittely/>. Luettu 1.1.2016.

Vammaispalvelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkodokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelutarpeen-selvittaminen/kehitysvammaisen-henkilon-toimintakyvyn-arviointi>. Luettu 2.1.2016.

Virtanen, Pertti – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara - Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Tekes: 2011.

Wolff, Jonathan - Reeve Douglas 2015: Well-Being and Disadvantage. Teoksessa (toim. Fletcher Guy): The Roudledge Handbook of Philosophy of Well-Being. ProQuest Ebrary. Tue. 7 March. 450-462.

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Verkkodokumentti. [http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf). Suomen YK-liitto. Luettu 28.3.2017.