

Satu Kontiainen

# Prosessikuvaus vammaispalvelulain alaisista asunnonmuutostöistä

Kumppanina Nurmijärven kunnan vammaispalvelut

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti AMK

Toimintaterapian koulutusohjelma

Opinnäytetyö

24.4.2017

|   |   |
|---|---|
| Tekijä(t)<br>Otsikko<br><br>Sivumäärä<br>Aika   | Satu Kontiainen<br>Prosessikuvaus vammaispalvelulain alaisista asunnonmuutostöistä – kumppanina Nurmijärven kunta<br>34 sivua + 3 liitettä<br>24.4.2017 |
| Tutkinto  | Toimintaterapeutti AMK  |
| Koulutusohjelma   | Toimintaterapian koulutusohjelma  |
| Suuntautumisvaihtoehto  | Toimintaterapia   |
| Ohjaajat  | lehtori Satu Aittomäki<br>lehtori Ulla Vehkaperä  |
| <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selkeyttää vammaispalveluiden alaisten asunnonmuutostöiden prosessin kulkua Nurmijärven kunnassa ja helpottaa asiakkaiden tiedonsaantia. Yhteistyökumppanina oli Nurmijärven kunnan vammaispalvelut, jossa itse työskentelen. Aikuistyön toimintaterapeuttien hallinnollinen sijoituspaikka Nurmijärven kunnassa on Vanhus- ja vammaispalveluiden yksikössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa visuaalinen prosessikuvaus tiedottamisen ja perehdyttämisen välineeksi.</p> <p>Opinnäytetyön lähestymistapa oli laadullinen eli kvalitatiivinen. Opinnäytetyössä tietoa tuotettiin yhteiskehittelyn menetelmin. Yhteiskehittelyyn osallistuivat ne kunnan työntekijät, jotka osallistuvat asunnonmuutostyön tarpeen arviointiin ja päätöksentekoon. Yhteiskehittelyn menetelmin koostettiin yhteinen ymmärrys prosessin eri vaiheista.</p> <p>Opinnäytetyön taustateorianana oli PEOP-malli (The Person-Environment-Occupation-Performance Model) sekä kodin ja ympäristön merkitys ihmiselle. PEOP-mallin avulla on mahdollista havainnollistaa toimintaterapian ajattelua muille ammattiryhmille. PEOP-mallissa ympäristön merkitys yksilön hyvinvoinnille nousee yhtä tärkeään rooliin kuin yksilön muut ominaisuudet. Opinnäytetyössä tarkasteltiin asunnonmuutostöiden merkitystä ihmiselle ja käsiteltiin myös olennaisimpia asunnonmuutostöihin liittyviä säädöksiä, kuten vammaispalvelulakia ja alueellisia toimintaohjeita.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena valmistui kuvaus asunnonmuutostyöprosessista, joka voidaan nyt ottaa käyttöön työyhteisössä. Yhteiskehittelyprosessin tuloksena käynnistyi tarve valmistaa muita tiedotteita asiakkaille asunnonmuutostyöprosessiin liittyen. Olennaisena yhteiskehittelyprosessissa nousi pintaan omien toimintatapojen tarkastelu ja muuttaminen. Toimintatapoja tarkastellessa heräsi tarve rakennusteknisen osaajan/suunnittelijan työpanokselle. Tämän ehdotuksen vienti ylemmille tahoille on jo käynnistynyt.</p> <p>Tulevaisuudessa myös vammaispalvelulain mukaiset palvelut siirtyvät kunnilta maakuntahallinnoille. Usean eri kunnan parhaita toimintatapoja kartoitetaan parhaillaan parhaiden käytänteiden löytymiseksi. Nurmijärven kunnassa halutaan jatkossakin toimia lain suositusten mukaisesti monialaisessa yhteistyössä sosiaalityön, toimintaterapian ja rakennusteknisen osaamisen ympäröidessä asiakasta ja hänen tarpeitaan.</p> |   |
| Avainsanat  | asunnonmuutostyöt, prosessikuvaus, PEOP-malli, yhteiskehittely  |

|  |   |
|--|---|
| Author<br>Title<br>Number of Pages<br>Date   | Satu Kontiainen<br>A Process Description of Home Modifications Subject to the Legislation Regarding the Disability Services<br>34 pages + 3 appendices<br>24.4.2017 |
| Degree   | Bachelor of Health Care   |
| Degree Programme   | Occupational Therapy  |
| Specialisation option  | Occupational Therapy  |
| Instructors  | Satu Aittomäki, senior lecturer<br>Ulla Vehkaperä, senior lecturer  |
| <p>The purpose of this thesis was to clarify the process of home modifications regarding disability services, and to ease information gathering for customers in the municipality of Nurmijärvi in Southern Finland. The thesis was carried out in collaboration with the Municipality Disability Services Department of Elderly and Disability services where occupational therapists work. The goal of the thesis was to produce a visual description of the process as a tool for informing and familiarization.</p> <p>The approach of the thesis was qualitative. Information was produced with methods of co-creational process. Municipal workers who assess and make decisions regarding the needs of home modifications participated in the process. This created a common understanding regarding the different stages of the process.</p> <p>The background theory of the thesis was the PEOP-model (The Person-Environment-Occupation-Performance Model) and the significance of homes and environment to people. The PEOP-model enables to illustrate thinking of occupational therapy for other occupational groups. In the PEOP-model, significance of environment for an individual's health is just as important as other individual features. This thesis also examined the significance of home modifications to individuals, and addresses regulations regarding home modifications, such as the legislation regarding the disability services and regional guidelines.</p> <p>The thesis provided a description of the home modification process, which can be introduced to the occupational environment. The co-creational process created a need to produce information for customers regarding the home modification process. During the co-creational process, the participants wanted to examine and change their procedures. Examining the procedures revealed need for structural engineering. This motion has been taken to the superiors.</p> <p>In the future, services like the disability services will move from municipalities to counties. Counties are charting their procedures to find the best practice. The municipality of Nurmijärvi wishes to continue acting along regulations in co-operation with social work, occupational therapy and structural engineering embracing the customer and their needs.</p> |   |
| Keywords   | home modifications, process discription, PEOP-model, co-creational process  |

## Sisällys

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Johdanto  | 1  |
| 2   | Yhteistyökumppanina Nurmijärven kunta                               | 3  |
| 3   | Asunnonmuutostöitä ohjaavat säädökset                               | 5  |
| 3.1 | Vammaispalvelulaki (2015)   | 5  |
| 3.2 | Kuuma-kuntien soveltamisohje  | 6  |
| 4   | Koti ja ympäristö   | 8  |
| 4.1 | Ihminen, toiminta, ympäristö ja osallistuminen - mallina PEOP-malli | 8  |
| 4.2 | Kodin merkitys ihmiselle  | 11 |
| 4.3 | Asunnonmuutostöiden merkitys  | 15 |
| 5   | Yhteiskehittely tiedon hankkimisen menetelmänä                      | 17 |
| 6   | Yhteiskehittelyprosessin kuvaus ja toteutus                         | 19 |
| 6.1 | Yhteiskehittelytilanteet  | 19 |
| 6.2 | Aineistonkeruun luotettavuus  | 21 |
| 6.3 | Yhteiskehittelyprosessin arviointi                                  | 22 |
| 7   | Asunnonmuutostyön prosessikuvaus                                    | 24 |
| 7.1 | Prosessikuvaus  | 24 |
| 7.2 | Muut kehitettävät tiedotteet  | 25 |
| 8   | Johtopäätökset  | 27 |
| 9   | Pohdinta  | 31 |
|     | Lähteet   | 35 |
|     | Liitteet  |    |
|     | Liite 1. Asiakasmallinnusesimerkit                                  |    |
|     | Liite 2. Tiedote yhteiskehittelystä                                 |    |
|     | Liite 3. Suostumuskaavake   |    |

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selkeyttää vammaispalvelulain mukaisten asunnonmuutostöiden prosessin kulkua Nurmijärven kunnassa asiakkaan näkökulma silmällä pitäen. Prosessin selkeyttämisen tarve on noussut käytännön työstä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa prosessikuvaus, jonka avulla voidaan sekä tiedottaa asiakas, että perehdyttää uusia työntekijöitä.

Itselleni kunnan uutena työntekijänä käytössä ollut aiempi toimintatapa näyttäytyi sekavana, lisäksi käytänteissä oli vaihtelua päättävien sosiaalityöntekijöiden välillä. Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna prosessi on epäselvä ja asiakas joutuu soittelemaan ja kyselemään prosessin ja hakemuksensa seuraavaa vaihetta. Tiedusteluissa ja puhe- luissa toimintaterapeutille asiakas kyselee usein, mitä hänelle nyt myönnetään ja milloin remontti alkaa ja kuka sen tekee. Epäselvä prosessi syö työaikaa ja aiheuttaa asiakkaalle hämmennystä prosessin eri vaiheiden suhteen.

Prosessin tarkastelua ajattelussani ohjaa LEAN-menetelmä. Lean on johtamisfilosofia, joka pyrkii poistamaan prosesseista turhat toimenpiteet. Turhien vaiheiden poistamisella pyritään mallissa parantamaan laatua ja asiakastytyväisyyttä, pienentämään kustannuksia ja lyhentämään tuotannon läpimenoaikoja. Lean-ajattelun avulla voidaan työprosesseja sujuvoittaa, jolloin tehokkuus lisääntyy. (Modig – Åström - Tillman 2016.) Huomatessani epäselvyyttä asunnonmuutostöiden myöntämisen ja toteuttamisen prosessissa, tajusin ajattelevani välittömästi prosessin selkeyttämisen vaikutusta sekä kustannuksiin että asiakastytyväisyyteen vaikuttavana ilmiönä. Sujuva prosessi nopeuttaa asiakasvirtoja ja vapauttaa työntekijän suorittamaan perustehtävänsä. (Modig – Åström - Tillman 2016.) LEAN- ajattelu on minulle tuttua ja olen siihen perehtynyt edellisessä työpaikassani asiakasvirtausta tehostavassa koulutuskokonaisuudessa.

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä oman työpaikkani, Nurmijärven kunnan vammaispalveluiden kanssa. Tiedon tuottamisen keinona on käytetty yhteiskehittelyä yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteiskehittely perustuu toimijoiden yhdessä tuottamaan tietoon. Toimijat pyrkivät yhdessä kehittämään parempia ratkaisuja, jotka jäävät heti elämään ja jotka voidaan ottaa käyttöön työyhteisössä (Harra – Mäkinen – Sipari, 2013: 7.)

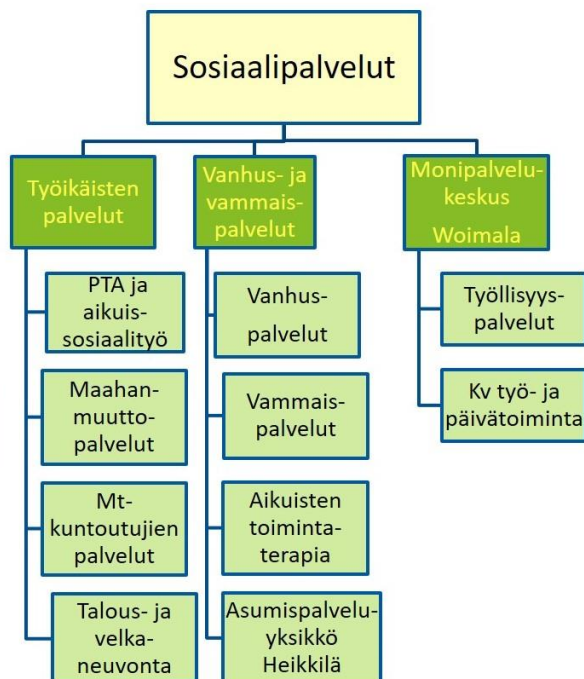
Opinnäytetyön tarkoituksena on selkeyttää vammaispalvelulain alaisten asunnonmuutostöiden prosessia. Tavoitteena on tuottaa selkeä kuvaus prosessista tiedottamisen ja perehdyttämisen välineeksi. Prosessin kuvauksen myötä yhteiskehittelyn keinoin voidaan dokumentoida työyhteisössä oleva nk. hiljainen tieto. Hiljaisen tiedon siirtyminen toiselle työntekijälle on aina epävarmaa ja aiheuttaa turhaa epätietoisuutta prosessin eri vaiheissa. Prosessin eri vaiheiden seuranta ja tarkistaminen on osaltaan laadunvarmistusta.

Kun prosessi on kuvattu, sitä on mahdollista tutkia ja kehittää ja samalla selventää eri toimijoiden rooleja. Visuaalinen malli myös havainnollistaa prosessin eri vaiheita ja tuo esiin niiden ongelmia. Kun prosessista on olemassa selkeä malli, jossa kuvataan sen eri vaiheet ja selvennetään eri toimijoiden roolit ja vastuut, voi malli toimia sekä tiedottamisen että perehdyttämisen välineenä työyhteisössä.

## 2 Yhteistyökumppanina Nurmijärven kunta

Nurmijärven kunnan aikuistyön kaksi toimintaterapeuttia ovat vuoden 2016 alusta kuuluneet Vanhus- ja vammaispalveluihin sosiaalipalveluiden palvelualueella. Kokonaisuutena sosiaalipalvelut kuuluvat perhe- ja sosiaalipalveluiden tulosalueelle. Useimmiten aikuistyön toimintaterapeutit työskentelevät organisaatioissa terveystuolien palveluksessa, monissa lähikunnissa aikuistyön toimintaterapeutti on sijoitettu fysioterapiaan. Lähikunnista mm Hyvinkäällä ja Järvenpäässä toimintaterapeutin lähiesimies on fysioterapian osastonhoitaja. (Kuuma-kuntien aikuistyön toimintaterapeuttien tapaaminen 2016).

Nurmijärven kunnan Vanhus- ja vammaispalveluissa toimintaterapeuttien lähiesimiehenä on sosiaalityöntekijä. Vanhuspalveluissa työskentelee kaksi omaishoidontuen sosiaaliohjaajaa, vammaispalveluissa on kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa.



Kuvio 1. Nurmijärven kunnan  
([www.nurmijarvi.fi/hallinto](http://www.nurmijarvi.fi/hallinto))

Vammaispalveluiden

organisaatiokaavio

Nurmijärven kunnan vammaispalveluissa on ollut pitkään tapana käsitellä suuremmat asunnonmuutostyöt Vammaispalveluiden asiantuntijatyöryhmässä. Työryhmään kuuluu aikuistyön toimintaterapeutit, vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, omaishoidontuen sosiaaliohjaajat sekä esimies, joka on sosiaalityöntekijä. Työryhmän käsittelyyn on mahdollista tuoda epäselvät asiakastapaukset, joita on tarve pohtia yhdessä. Tällaisia ovat asunnonmuutostyöt silloin, kun on tarpeen tarkastella muutostyön välttämättömyyttä suhteessa vammaispalvelulakiin. Työryhmään osallistuu lakimies, jolla ei ole sidonnaisuuksia kuntaan.



### 3 Asunnonmuutostöitä ohjaavat säädökset

Asunnonmuutostöiden myöntämistä kunnissa ohjaa sekä Vammaispalvelulaki (2015) että kunnan omat säädökset, Nurmijärvellä myös alueellinen soveltamisohje.

#### 3.1 Vammaispalvelulaki (2015)

”Vammaispalvelulain 9 §:n mukaan kunnan on korvattava vaikeavammaiselle henkilölle asunnon muutostöistä sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankkimisesta hänelle aiheutuvat kohtuulliset kustannukset, jos hän vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee näitä toimenpiteitä suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Muutostyöt ja välineiden ja laitteiden korvaaminen tulee aina tehdä asiakkaan toimintakykyyn ja yksilölliseen tarpeeseen perustuvan palvelusuunnitelman huomioivalla tavalla.” (thl.fi/vammaispalveluidenkäsikirja)

”Vammaispalvelulain 9 §:n mukaan kunnan on korvattava vaikeavammaiselle henkilölle asunnon muutostöistä sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankkimisesta hänelle aiheutuvat kohtuulliset kustannukset, jos hän vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee näitä toimenpiteitä suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.” (thl.fi/vammaispalveluidenkäsikirja)

Vammaispalveluasetuksen 13 §:n mukaan ”pidetään vaikeavammaisena henkilöä, jolle liikkuminen tai muu omatoiminen suoriutuminen vakituisessa asunnossa tuottaa vammaan tai sairauden vuoksi erityisiä vaikeuksia.” (www.thl.fi/asunnonmuutostyöt). Vammaispalvelulain yleismääritelmässä vammaisella tarkoitetaan sellaista henkilöä, jolla on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista vammaan tai sairauden vuoksi (Räty 2010: 33).

Vaikeavammaisella on subjektiivinen oikeus asunnon muutostöihin silloin, kun hän täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa määritetyt myöntämiskriteerit. Kunta ei voi näin ollen evätä asunnon muutostöitä määrärahasyihin vedoten. (thl.fi/asunnonmuutostyöt.) Asunnon muutostyöksi katsotaan kuuluvaksi myös muutostöiden suunnittelu sekä esteiden poistaminen asunnon välittömästä lähiympäristöstä. Suunnittelun toteuttaa yleensä rakennusalan ammattilainen kuten rakennusmestari tai -insinööri. Vammaisten asumispalveluiden laatusuosituksen mukaan muutostöiden suunnittelussa ja toteutuksessa voi olla syytä tehdä alueellista yhteistyötä ja keskittä-

mistä esimerkiksi osaamiskeskusten kanssa hyvän lopputuloksen ja riittävän ammattitaidon kertymisen varmistamiseksi. (thl.fi/asunnonmuutostyöt.)

Vaikeavammaisuuden määrittely ei voi perustua yksin terveydenhuoltohenkilöstön arvioon. Terveydenhuoltohenkilöstön selvityksessä tulee tehdä selvitys sairaudesta tai vammasta sekä ennuste sairauden tai vamman kestosta. Lisäksi terveydenhuollosta toivotaan kuvausta vamman tai sairauden aiheuttamista toiminnallisista rajoituksista ihmisen arjen toiminnoissa (toimintaterapeutti). Sosiaalitoimen roolina on tehdä olosuhdeselvitykset sekä määritellä kustannusten kohtuullisuus, erityisyys ja runsaus. Näiden lisäksi tulee ottaa huomioon asiakkaan oma näkemys. (Räty 2010: 35 —37.)

Nurmijärven kunnalla ei ole käytössä nimettyä kunnan omaa rakennusalan osaajaa asunnonmuutostöiden suunnittelun apuna. Monissa kunnissa joku kunnan rakennusmestareista on erikoistunut asunnonmuutostöihin tai palvelu ostetaan sopimusurakoitsijalta. Vantaan kaupungilla on vammaispalveluiden organisaatiossa rakennusmestari joka hoitaa myös urakoitsijoiden kilpailutuksen sekä töiden organisoinnin. (Pohjonen 2016).

### 3.2 Kuuma-kuntien soveltamisohje

Kuuma-kuntia ovat Nurmijärven lisäksi Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Kirkkonummi, Mäntsälä, Pornainen, Sipoo, Tuusula ja Vihti (www.kuuma.fi.) Kuuma-kunnissa ja Hyvinkään kaupungin vammaispalveluiden kehittämishankkeessa vuosina 2007-2009 on valmistunut soveltamisohje vammaispalvelulain ja -asetuksen mukaisista palveluista ja tukitoimista. Soveltamisohjeen on tarkoitus yhtenäistää vammaispalvelulain soveltamiskäytäntöjä Keski-uudenmaan kunnissa ja luoda alueellista yhdenvertaisuutta (soster § 27 2010). Osa Kuuma-kunnista (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula) on tällä hetkellä mukana Keski-Uudenmaan sote-hankkeessa. Hankkeessa valmistellaan alueellista sosiaali- ja terveystalouden tuottamisen mallia. Uusia toimintamalleja valmistellaan otettavaksi käyttöön jo ennen maakuntamalliin siirtymistä. (www.hyvinkaa.fi/ku-sote.) Ensimmäisenä muutoksen edessä on alueen vammaispalveluiden yhdistyminen vuoden 2018 alusta.

Soveltamisohjeessa otetaan kantaa asunnon peruskuntoon. Peruskorjaukset on tehtävä ennen kuin asunnon muutostöihin voidaan ryhtyä. Kun asunto hankitaan vammautumisen jälkeen, tulee asukkaalle kiinnittää sen soveltavuuteen huomiota toimintarajoit-

teidensa kannalta. (Soveltamisohje 2010: 10.) Asiakkaille tulee usein yllätyksenä se, että mikäli muuttavat omasta tahdostaan esteettömästä ja soveltuvasta asunnosta esteelliseen, ei kaikkea korvatakaan automaattisesti.

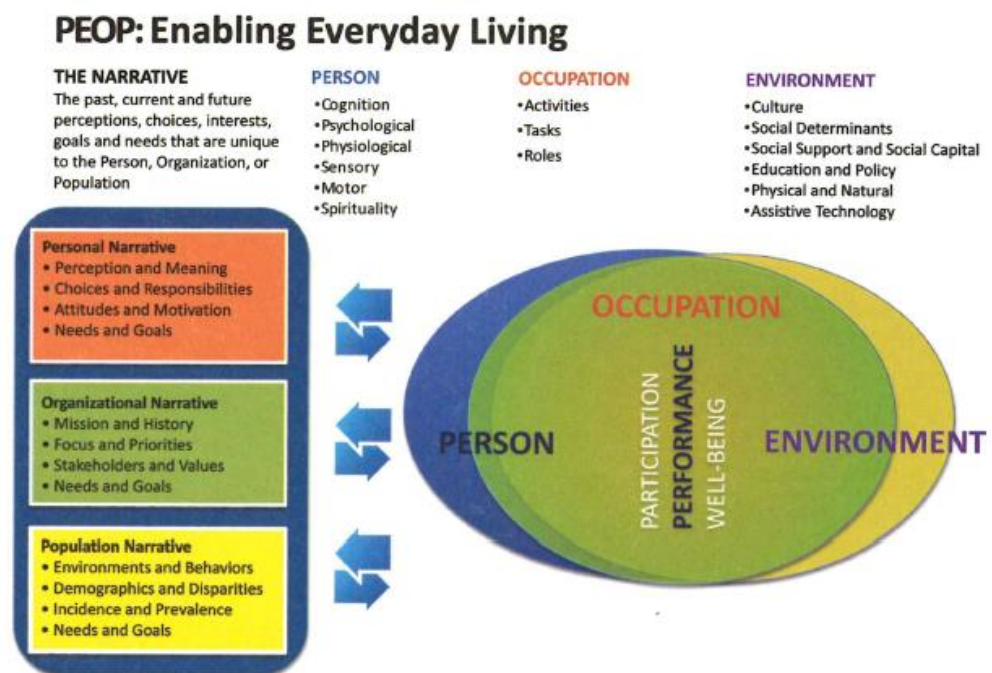
Soveltamisohjeessa ohjeistetaan myös muutostöiden tarpeen moniammatilliseen arviointiin. Ohjeessa suositellaan kotikäynnin tekemistä ennen muutostöiden aloittamista, jotta töiden korvattavuus voidaan arvioida ennen kustannusten syntymistä. Muutostöiden tarpeellisuudesta ja välttämättömyydestä kehoitetaan pyytämään lausunto toimintaterapeutilta, kuntoutusohjaajalta tai fysioterapeutilta. (Soveltamisohje 2010:11.) Nurmijärvellä käytäntönä on pyytää toimintaterapeutti aina mukaan kotikäynneille, jos kyseessä on asunnonmuutostyö. Tämä ei ole vakiintunut käytäntö kuitenkaan muissa soveltamisohjeen kunnissa. (Kuuma- kuntien aikuistyön toimintaterapeutit 30.10.2016). Soveltamisohjeessa todetaan asiakkaan olevan työn tilaaja. Käytännön työssä tämä on kuitenkin osoittautunut hankalaksi ja toimimattomaksi malliksi ja useimmiten työn tilaajana toimiikin kunta.

## 4 Koti ja ympäristö

Toimintaterapian tausta-ajatteluksi tähän opinnäytetyöhön valikoitui PEOP-malli (The Person-Environment-Occupation-Performance Model). PEOP-mallissa on keskeistä sekä asiakaskeskeisyys että yksilön, toiminnan ja ympäristön vuorovaikutus. Tässä mallissa ympäristö nähdään merkittävänä tekijänä ihmisen arkipäivän elämän sujumisessa. Malli sopiikin siksi mielestäni hyvin opinnäytetyöhön, jossa käsitellään ihmisen ympäristöön tehtäviä muutoksia.

PEOP-mallin ympäristön määritelmien lisäksi käytän taustateorioina Aila Pikkaraisen ajatuksia kodin, tilan, asunnon ja paikan käsitteistä sekä Elizabeth Ainsworthin ja Desleigh de Jongen keräämiä vuorovaikutuksellisia määritelmiä kodista ja sen merkityksestä ihmiselle.

### 4.1 Ihminen, toiminta, ympäristö ja osallistuminen - mallina PEOP-malli



Kuvio 2. PEOP-malli (Christiansen — Baum — Bass 2015)

PEOP-malli on alun perin syntynyt Yhdysvalloissa 1980-luvulla, aikana jolloin ympäri maailmaa koetettiin muodostaa käsitteellistä mallia toimintaterapian laajenevan tietoperustan jäsentämiseen. Malli on alun perin julkistettu 1991, päivitetty jälleen vuosina 1997 ja 2005. Yksi mallin tärkeimmistä tehtävistä on auttaa selittämään toimintaterapian tietoperustaa ja toiminnallisuuden käsitettä muille ammattiryhmille. (Christiansen — Baum — Bass 2015: 39-40). Tämä opinnäytetyö ja sen avulla kehitettävä prosessimalli tulee myös muiden ammattiryhmien käyttöön ja mallista saa tällöin apua toimintaterapeutin näkemyksen ymmärtämiseen. (Christiansen — Baum — Bass 2015)

Vuorovaikutus toiminnan, tehtävien ja roolien välillä mallissa nähdään yksilön toimintakykyä ja osallistumisena (occupational performance) eli selviytymisenä päivittäisen elämän tehtävistä ja mahdollisuutena osallistua elämän eri tilanteisiin. (Christiansen — Baum — Bass 2015: 49-55). Jatkossa käytän termistä *occupational performance* käsitettä *toimintakyky* eri mallien käsitteiden sekoittumisen välttämiseksi.

PEOP-mallissa tunnistetaan kolme tärkeää osatekijää, **yksilö (person)**, **ympäristö (environment)** ja **toiminta (occupation)**. Toimintakyky syntyy näiden kolmen osatekijän jatkuvassa dynaamisessa vuorovaikutuksessa. (Christiansen — Baum — Bass 2015: 50.)

Toimintakyvyn käsitteellä tässä mallissa tarkoitetaan merkityksellisten toimintojen suorittamista, tehtäviä ja rooleja jotka ovat monitahoisessa vuorovaikutuksessa henkilön ja ympäristön välillä. Parantunut toimintakyky puolestaan taas tukee edelleen yksilön osallistumista ja hyvinvointia. Toimintakyky käsitteenä onkin nyt nostettu entistä tärkeämpään rooliin mallin uusimmassa painoksessa. (Christiansen — Baum — Bass 2015: 52.)

Mallissa ympäristö ymmärretään laajasti ja sen merkitys hyvinvoinnille nähdään yhtä tärkeänä kuin henkilön omat ominaisuudet. Mallissa ympäristötekijät jaetaan viiteen osaan. Ympäristötekijöitä ovat **kulttuurinen**, **sosiaalinen pääoma**, **yhteiskunnallinen ympäristö** ja **fyysinen ympäristö**. Myös **teknologia** on otettu nyt mukaan ympäristön osatekijöihin. (Christiansen — Baum — Bass 2015: 54.) Nämä osatekijät myötävaikuttavat yksilön toimintakykyyn ja ne pitää ottaa huomioon kaikissa henkilöä koskevissa interventioissa. (Christiansen — Baum — Bass 2015: 334.)

Kulttuurilla (*culture*) ympäristöön vaikuttavina tekijöinä tarkoitetaan PEOP-mallissa niitä merkityksellisiä kulttuurisia asioita, jotka tulee ottaa huomioon toimintaterapeutin arvioinnissa ja terapiassa. Kulttuuri määrittää ajankäyttöämme, toimintojen merkityksiä, välittää asenteita ja arvoja. Kulttuuri määrittää yksilön, yhteisön ja organisaation mutta myös ammatin arvoja. (Padilla 2015:336.) Eri kulttuureille merkityksellisten erojen merkityksien ymmärtäminen on leimannut myös suomalaista toimintaterapiakulttuuria useiden vuosien ajan.

Henkinen pääoma (*social capital, social support*) puolestaan on ne sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tekijät, jotka vaikuttavat yksilön toimintakykyyn, terveyteen ja hyvinvointiin. Sosiaaliset ympäristötekijät vaikuttavat yksilötasolla, organisaation tasolla ja yhteiskunnallisesti. Yksilön saama henkinen tuki voi olla päivittäistä läheisten tai jopa tuntemattomien osoittamaa tukea. Henkinen tuki voi olla myös jotain konkreettista taloudellista tukea kuten asumistuki, kuljetuspalvelu tms. Kolmantena henkisen tuen muotona on johonkin kuulumisen tunne. (Bass — Baum — Christiansen — Haugen 2015: 367-368.)

Fyysisellä ja luonnonympäristöllä (*physical and natural environment*) mallissa tarkoitetaan kaikkea rakennettua eli rakennuksia, muutoksia, uudelleenorganisointia ja avustavaa teknologiaa. Luonnonympäristön haasteita ei aina saada muokattua. Luonnonympäristöllä tässä mallissa tarkoitetaan mm. ilmastoa, lämpötilaa, ilmankosteutta, jotka voivat vaikuttaa toimintakykyyn. Nämä ovat usein asioita joita ei voi muuttaa mutta joiden aiheuttamat muutokset tulee huomioida silloin kun toimintakyvyssä on rajoitteita. (Stark — Sanford —Keglovits 2015: 399-400.) Suomen sääolosuhteet asettavat esimerkiksi ulko-ovelle asennettavalle luiskalle täysin erilaiset vaatimukset kuin välimerellisessä ilmastossa tarvitaan.

Yhteiskunnallisella ympäristöllä (*health, education, social and public policies*) tarkoitetaan puolestaan kaikkea sitä koulutusta, kansallisia ja kansainvälisiä säännöksiä, joilla on vaikutusta ihmisen terveyteen ja toimintakykyyn yksilötasolla, yhteisötasolla, yhteiskuntatasolla ja kansallisesti. Yhteiskunnallinen päätöksenteko sanelee mm. terapian saatavuutta ja saavutettavuutta, rahoitusta ja terveydenhuollon rakennetta. (Smith — Hudson 2015: 421-437.)

Teknologialla (*technology*) ympäristötekijänä PEOP-mallissa tarkoitetaan kaikkea sitä avustavaa teknologiaa ja suunnittelua, virtuaalista ja digitaalista teknologiaa, jotka aut-

tavat meitä päivittäisissä toimissamme. Avustava teknologia tulee ympäristöön ihmisen tarpeiden myötä, esim. pyörätuoli ei kuulu ympäristöön ilman sitä tarvitsevia henkilöitä. Avustava teknologia on osa interventiota, jotain, joka lisää toimintakykyä tai korvaa sen puutteita. (Polgar 2015: 442.) Suomalaisessa toimintaterapiakulttuurissa käytetään usein mm. käsitteitä liikkumisen ja siirtymisen apuvälineet, korvaava kommunikaatio ja ympäristönhallinta. (Kontio — Palamaa 2009: 63, 71). Teknologialla tässä mallissa käsitetään myös näön ja kuulon apuvälineet, kognitiota parantavat apuvälineet. (Polgar 2015: 444).

Taulukko 1. Ympäristötekijöitä PEOP-mallin (2015) mukaan.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Kulttuurinen                  | Kulttuuri määrittelee asenteita ja kodin arvoja. Määrittää ajankäyttöämme ja toimintojen merkityksiä                                     |
| Henkinen                      | Sosiaaliset ympäristötekijät, sosiaalinen tuki. Yksilötaso, organisaatiotaso ja yhteiskunnallinen taso                                   |
| Yhteiskunnallinen             | Koulutus, sivistys, kansalliset ja kansainväliset säädökset  |
| Fyysinen ja luonnon-ympäristö | Rakennettu ympäristö – rakennukset, muutokset, tilojen uudelleen-organisointi<br>Luonnonympäristö – ilmasto, ilmankosteus, sääolosuhteet |
| Teknologinen                  | Virtuaalinen ja digitaalinen teknologia. Myös näön ja kuulon apuvälineet   |

#### 4.2 Kodin merkitys ihmiselle

Kodin merkitys ihmiselle on enemmän kuin vain asunto. Koti on usein henkilön identiteetin jatke ja ilmentymä. Koti edustaa jatkuvuutta ja pysyvyyttä elämässä, sillä kodissa tyydytetään elämisen perustarpeet ja koti edustaa meille usein elämänhallintaa. Toimintakyvyn muutokset näkyvät ensiksi usein tutussa ympäristössä. (Pikkarainen 2013:77.)

Toimintakyvyn kannalta on tärkeää erottaa toisistaan tilan, paikan, asunnon ja kodin käsitteet. Tilan kuvauksessa on kyse neutraaleista neliöistä ja rakenteista vailla yksilön kokemuksia. Paikka on jotain, johon liittyy jo kokemuksia ja rutiineja toistojen myötä. Asuntoa voidaan puolestaan määritellä näkökulmasta riippuen joko omistajuuden, siellä tapahtuvien perustoimintojen, asumisen keston ja pysyvyyden kautta. Koti taas on osa asujansa identiteettiä ja minuutta. Kodissa voi olla ilman paineita ja vaatimuksia aidoimmillaan oma itsensä. Ihmiset usein liittävät kotiin myös merkityksellisten ihmissuhteiden ylläpidon ja läheisensä. (Pikkarainen 2007: 52.)

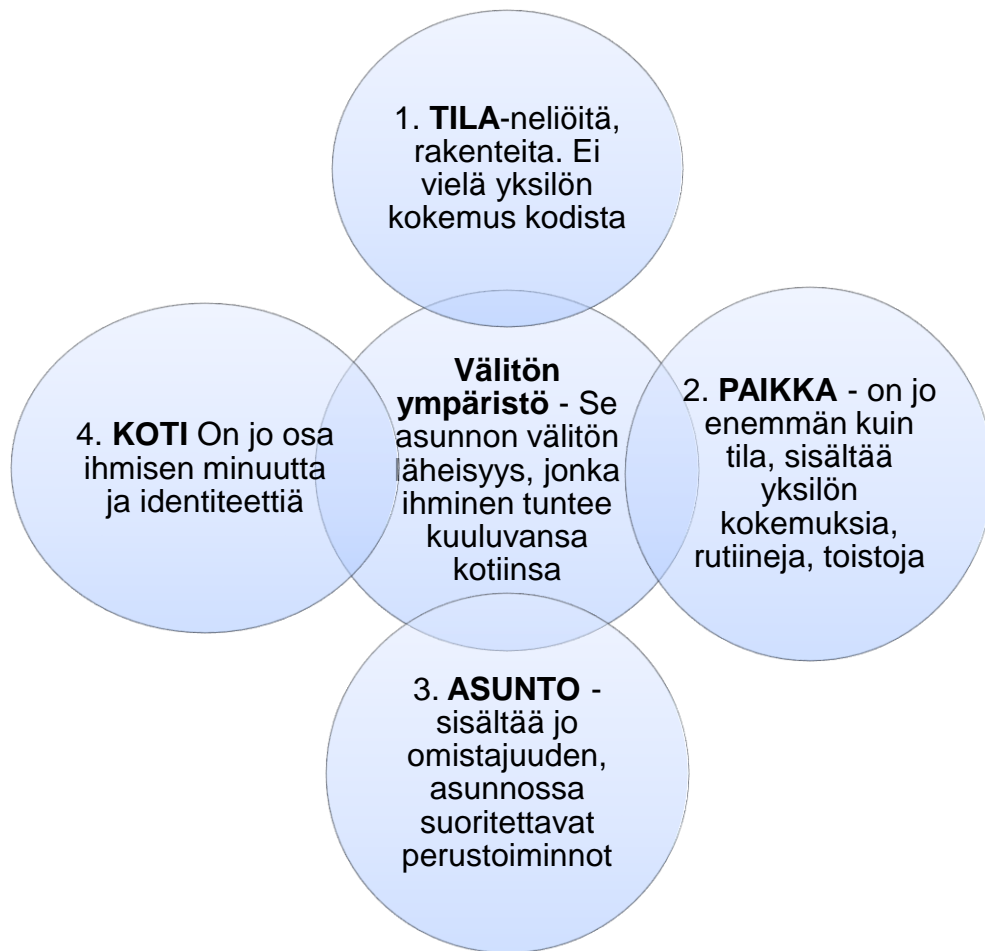
Asumiseen ja kotiin liittyä myös asumisen välitön ympäristö. Omakotiasumisessa oman kodin ja pihapiirin lisäksi välitöntä ympäristöä voi olla tontin vierus, sen nurmialueet tai jalkakäytävät. Kerrostaloasumisessa välitöntä asuntoon liittyvää lähiympäristöä on rappukäytävät, varastotilat sekä pihan toimintaympäristö. Ihmisen koettu ympäristö on usein ristiriidassa lainsäädännöllisen tai yhteiskunnallisesti määritellyn lähiympäristön kanssa. (Pikkarainen 2013:78.) Usein törmää siihen, että ihmisen mielestä hänen tarpeitaan vastaavaksi pitää saada myös esim. taloyhtiön piha.

Hyvä esimerkki ihmiselle tärkeästä ympäristöstä on sauna. Saunominen voi olla myös ihmiselle merkityksellinen rutiini ja osa minuutta ja identiteettiä tai toimia osana jonkin sosiaalisen verkoston rutiineja. Saunaan tehtäviä muutostöitä ei pääsääntöisesti pidetä välttämättöminä, vaikka se sijaitsee huoneiston sisällä.

Aila Pikkarainen on teoksessaan *Gerontologisen kuntoutuksen käsikirja Osa 1* (2013) luonut lomakkeen asiakaslähtöistä, voimaannuttavaa kotikäyntiä varten geriatrisessa kuntoutuksessa. Lomakkeessa ohjataan tapaamaan asiakasta aina kaksi kertaa. Kotikäyntiä kuvataan ainutlaatuiseksi mahdollisuudeksi tarkastella omaa kotia ja sen lähiympäristöä yhdessä ammattilaisten kanssa. Lomakkeen avulla kotikäynnillä asiakkaan kotia tarkastellaan juuri tilan, paikan ja asunnon käsitteiden kautta. Kotikäynnillä ohjeistetaan muistamaan, että asiakkaan luokse mennään kylään, jolloin hänen tarinansa kuunnellaan tarkoin. Pikkarainen myös toteaa, että joskus ihmisen kanssa on helpointa aloittaa kodin tarkastelu tilan käsitteestä ja silloin voidaan edetä keskustelussa pikkuhiljaa kohti kodin merkitystä. (Pikkarainen 2013.) Kokemukseni mukaan kii-reessä tehdyssä kotikäynnissä päästään harvoin tilan ja paikan merkityksiä pidemmäl-le.

Tilan, paikan, asunnon ja kodin käsitteet ovat ikään kuin jatkumo, jossa niitä kaikkia yhdistää ajatus välittömästä ympäristöstä.





Kuvio 3. Tilan, paikan, asunnon ja kodin käsitteet ja niiden suhde välittömän ympäristön kanssa Aila Pikkaraisen (2013) ajatuksia mukaellen.

Ainsworth ja de Jonge (2011) ovat teoksessaan *An Occupational Therapist's Guide to Home Modification Practice* keränneet vuorovaikutuksellisia määritelmiä kodista ja sen merkityksestä ihmiselle. Kirjassaan he jakavat kokemuksen kodista kolmeen eri osaluueeseen: fyysiseen kotiin (*the physical home*), henkilökohtaiseen kotiin (*the personal home*) ja sosiaaliseen kotiin (*the social home*).

Fyysinen kodin käsite pitää sisällään materiaalit, suunnittelun ja kodin toimintojen asetelun suhteessa toisiinsa. Fyysinen koti on toimintaterapeuteille tutuin alue. Suurin osa asunnonmuutostöistä onkin yleensä ihmisen toimintakyvyn ja asunnon välisen toimivuuden yhteensovittamista. Kirjoittajien mukaan onkin tärkeää, että toimintaterapeutti ei pidä kodin fyysisiä haasteita irrallaan ihmisen tavoitteista ja valinnoista. (Ainsworth – de Jonge 2011: 5-7.)

Henkilökohtainen koti puolestaan tarkoittaa ihmisen kokemusta identiteetistä ja itse-määräämisoikeudesta. Persoonallinen koti reflektoi ihmisen tunnesidettä ja oman kodin käyttötarkoitusta. Ainsworth ja de Jonge ovat koonneet eri lähteistä henkilökohtaisen kodin tarkoituksia:

- *kontrolli* jolla tarkoitetaan sitä, että kun olet kotona, pystyt kontrolloimaan asioita ja hallitsemaan yksityisyyttä
- *turvallisuus ja sen kokeminen (safety and security)* - koti on turvasatama ja paikka jossa ihminen voi uudistua ja virkistyä
- *identiteetti ja itseilmaisus* Koti on persoonallinen paikka ja siellä olevat tavarat heijastavat asujansa identiteettiä
- *kuuluvuuden ja jatkuvuuden tunne* Kotona ihminen voi tuntea ”olevansa kotona”. koti on myös jatkuvuuden symboli ja toimii yhdistävänä tekijänä menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden välillä

Kirjoittajien mukaan toimintaterapeutin asiakaslähtöisen lähestymistavan tulisi automaattisesti huomata pienetkin nyanssit ihmisen toiveiden ja kodin merkityksellisyyden välillä. (Ainsworth – de Jonge 2011: 8-12.) Työkokemukseni mukaan tämän lähestymistavan yhteensovittaminen muiden kotikäynnillä olevien ammattilaisten kanssa ei ole aina helppoa tai mahdollista. Käynnillä olevien muiden ammattiryhmien on joskus mahdotonta huomata ja ottaa huomioon ihmisen omia toiveita esim. jonkin asian säilyttämisestä ennallaan.

Sosiaalinen koti pitää sisällään ne sosiaaliset suhteet, jotka ympäristö luo ja mahdollistaa. Lähimpänä on luonnollisesti ihmisen oma perhe, joka mahdollisesti asuu hänen kanssaan. Sosiaalisen kodin käsite pitää kuitenkin sisällään kaikki ne ihmiset jotka käyvät satunnaisesti sekä kaikki ne ihmiset jotka kuuluvat ihmisen läheisiin, vaikka eivät asukaan samassa taloudessa. Sosiaalisen kodin ajatus käsittää myös kotiin vaikuttavat yhteiskunnan luomat rakenteet ja normit, kuten lait, säädökset, asenteet, kulttuuriset odotukset ja uskomukset sekä niiden luomat rajoitukset ja mahdollisuudet. Toimintaterapeutin tuleekin arvioinnissa ottaa huomioon myös asunnonmuutostyöt laajemmassa kulttuurisessa ja sosiaalisessa merkityksessä. (Ainsworth – de Jonge 2011: 8-12.)

Nämä kolme kodin käsitteen tasoa ovat kirjoittajien mukaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa ihmisen ja hänen ympäristönsä kanssa. (Ainsworth – de Jonge 2011: 12-14.)

Taulukko 2. Kodin käsitteitä Ainworthin ja deJongen mukaan.

| Fyysinen koti  | Henkilökohtainen koti   | Sosiaalinen koti  |
|--|---|---|
| Käsitteenä sisältää materiaalit, suunnittelun, toimintojen välisen toimivuuden | Ihmisen identiteetti, itsemääräämisoikeus, tunneside, kuuluvuus ja jatkuvuus, kontrolli | Ihmisen ja ympäristön väliset sosiaaliset suhteet. Yhteiskunnan rakenteet ja lainsäädäntö |

### 4.3 Asunnonmuutostöiden merkitys

Asunnonmuutostöiden tarkoituksena on kasvattaa ihmisen itsenäisyyttä arjen toiminoissa vähentämällä fyysisen ympäristön esteitä kodissa ja sen lähiympäristössä silloin, kun hänen toimintakykynsä on merkittävästi alentunut. Asunnon muutostyöt tähtäävät myös kodin käytettävyyden lisääntymiseen ja kodin turvallisuuteen ja sen kokeamiseen. Viimeisimmät ulkomaiset tutkimukset osoittavat, että asunnonmuutostyöt vähentävät kaatumistapaturmia, parantavat toimintakykyä ja helpottavat hoitavan omaisen työtä. Laajemmin katsottuna asunnonmuutostyöt vaikuttavat myös ihmisten välisiin suhteisiin, sosiaaliseen verkostoitumiseen sekä yksityisyyden ja identiteetin kokemiseen. (Aplin – de Jonge – Gustafsson 2014: 123-124.) Yksityisyyden kokemisen voi kokonaan romuttaa esimerkiksi hengityshalvauspotilaaksi joutuminen. Tällöin kotia joudutaan muuttamaan siten, että siellä on huone tai tila myös hoitajalle. Kodin muutostyöt voivat myös joko estää tai edistää sosiaalista verkostoitumista. Parhaimmillaan ne mahdollistavat esim. sairaalasängystä käsin seurustelun olohuoneessa vieraiden kanssa mutta pahimmillaan estävät esim. omaisen ystävien vierailut samaisessa tilanteessa.

Kahdessa australialaisessa tutkimuksessa on osoitettu asunnonmuutostöiden vähentävän huolenpitäjän stressiä ja turhautumista ja siten parantavan ihmissuhteita. Asiakkaat ovat myös kokeneet asunnonmuutostöiden vähentävän omaisen tarvetta holhota. Asunnonmuutostöiden sekundäärisinä vaikutuksina on havaittu mm. ihmisen kodin ulkopuolisen sosiaalisen aktiviteetin lisääntymistä, parempaa kokemusta yksityisyydestä ja arvokkuuden säilymistä. Asunnonmuutostöiden negatiivisina vaikutuksina voi kuitenkin olla asiakkaan kokemus oman ympäristönsä muuttumisesta liian kliiniseksi. Joskus asiakas ei halua toimintakyvyn ongelmiansa näkyvän ulkopuolisille, esim. että luisaka tai kaide näkyy naapuriin. Asiakkaalle tärkeä merkitys voi olla myös sillä, että muutostyöt eivät sovi asunnon sisustukseen. Asunnon muutostöillä voi olla siis positiivinen tai negatiivinen vaikutus ihmisen kokemukseen kodista. (Aplin ym. 2014: 124.)

Näiden tutkimusten mukaan toimintaterapeuteilta vaaditaan jatkossa yhä enemmän yhteistyötä palveluntuottajien kanssa ja asiakkaiden valinnanvapauden puolustamista. Asiakkaat tarvitsevat myös enemmän vaikutusmahdollisuuksia asuntonsa muutostöissä käytettäviin materiaaleihin, tuotteisiin ja suunnitteluun. Toimintaterapeutin tulee pitää huolta asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta muutostyöprosessin aikana. (Aplin ym. 2014: 130.) Muutostyöprosessin aikana asiakas joutuu sallimaan erinäisten asiantuntijoiden ja palveluntuottajien pääsyn kotiinsa sekä sietämään erilaisiakin näkökantoja siitä, mikä on hänelle parasta. Kokemukseni mukaan joskus esimerkiksi toimintaterapeutin, rakennusmestarin ja rakentajan näkemykset hyvin tehdystä työstä eroavat kovastikin toisistaan. Asiakkaalle ei esimerkiksi aina muisteta myöskään systemaattisesti kertoa jo prosessin alussa, että kunta korvaa vain edullisimman materiaalivaihtoehdon siitä huolimatta, että rakentaja itsenäisenä ammatinharjoittajana saattaa ehdottaa kalleinta materiaalia.

## 5 Yhteiskehittely tiedon hankkimisen menetelmänä

Tämän opinnäytetyön lähestymistapa on laadullinen eli kvalitatiivinen. Toimintatutkimuksessa yritetään kuvata ja muuttaa vallitsevia käytäntöjä. Toimintatutkimuksessa myös ne ihmiset, jotka toimivat käytännön työssä, pyritään ottamaan tutkimukseen mukaan aktiivisina osallistujina. (Kuula 2016.) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan löytää uusi tapa ymmärtää ilmiötä ja voidaan tutkia prosesseja. (Kananen 2014:19).

Tässä opinnäytetyössä tietoa tuotetaan yhteiskehittelyn menetelmin. Yhteiskehittelyn menetelmin voidaan saavuttaa työyhteisössä aitoa vuoropuhelua ja yhdessä ponnistelu kohti yhteistä päämäärää ja mahdollista muutosta. Yhdessä kehitettyä pyritään saamaan käytännön työssä käyttöön uusien oivallusten kautta. Yhteistoimijuus ja yhteiskehittely voi parhaimmillaan vastata ympäristön konkreettisiin muutostarpeisiin. Yhteiskehittelyssä voi prosessissa toimijoilla olla erilaisia näkemyksiä ja lähestymiskulmia asiaan. Niitä kuitenkin tarvitaan monialaisempien ja laajempien näkemysten löytymiseksi. Yhteiskehittelyssä kehittäjät toimivat myös tasa-arvoisina tiedon tuottajina asemasta tai työtehtävästä riippumatta. (Harra – Mäkinen – Sipari 2013.)

Kun kehittäminen on uudistavaa, voidaan tietoa siirtää ja uudistaa. Parhaimmillaan mukana toimijoiden erityisasiantuntijuus pääsee esiin ja korostuu. Nykypäivän uudistuminen vaatii laajaa, yhdessä luotua ja kokonaisuudet huomioivaa laajaa näkökulmaa. Yhteinen pohdinta voi parhaimmillaan tuottaa paljon aiempaa parempia ratkaisuja ja näin hyöty on välittömästi nähtävissä käytännön työssä. (Harra ym. 2013.)

Yhteiskehittelyssä tyypillistä on, että kehittäjillä on kaikilla erilainen mielipide asiasta. Erilaiset näkemykset ovat tarpeen, jotta asiasta voidaan saada laaja-alainen, realistinen ja riittävän monialainen näkemys. Yhdessä kehittäminen edellyttääkin kehittäjiltä hyvää kykyä vastavuoroiseen vuoropuheluun, käytännöllisyyttä ja oikeudenmukaisuutta. Tilanteissa vaaditaan myös kykyä joustaa kompromissien löytymiseksi. Usein kehitettävään asiaan ei ole olemassa oikeaa tai väärää ratkaisua. Yhteiskehittelyssä ei haetaakaan kompromissia, vaan jaettava ymmärrystä. (Sipari – Mäkinen 2012.)

Yhteiskehittelyssä apuna tässä työssä käytetään palvelumuotoilusta tuttua asiakasmallinnusta asiakaslähtöisen näkökulman huomioimiseksi. Asiakasmallinnukseen on koetettu hakea kolme tyypillisintä asiakasmallia eri ikäryhmistä (lapsi-aikuinen-ikäntynyt). (Liite 1) Nykypäivän palvelumuotoilussa käytetään paljon asiakasmallinnusta koska

palvelun keskiössä on palvelun käyttäjä. Visualisoinneilla voidaan tuottaa suunnittele-  
van ryhmän kesken yhteistä ymmärrystä ja jopa nopeuttaa kehittämisprosessia. (Tuulaniemi 2011, 115.)

Palvelumuotoiluajatuksessa kuvataan usein myös asiakkaan kulkemaa reittiä palvelus-  
sa. Tästä käytetään nimitystä palvelupolku. Palvelupolun tehokas käyttö vaatii polun  
kuvantamista käyttötarkoitukseen sopivalla tavalla. Palvelupolun kuvaamista voidaan  
käyttää uuden toiminnan kehittämiseen ja jo olemassa olevien palvelupolkujen korjaa-  
miseen tai kohentamiseen. (Tuulaniemi 2011, 210-213.)

Palvelupolkujen kuvaaminen ja tiedon tuottaminen yhteiskehittelyn keinoin palvelee  
sekä työntekijöiden että asiakkaiden tarpeita. LEANin ajatukset turhien välivaiheiden ja  
toimenpiteiden karsinnasta ovat sysänneet tämän työn liikkeelle ja ohjanneet ajattelua  
prosessikuvausta tehdessä.



Kuvio 4. Opinnäytetyön eteneminen.

## 6 Yhteiskehittelyprosessin kuvaus ja toteutus

Tässä luvussa kuvataan yhteiskehittelytilanteet ja esitellään niissä käytettyä materiaalia. Lopuksi arvioidaan menetelmän luotettavuutta ja yhteiskehittelyn onnistumista.

### 6.1 Yhteiskehittelytilanteet

Tämän opinnäytetyön yhteiskehittelykerroille olivat lupautuneet mukaan vammaispalveluiden sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, esimies ja toinen toimintaterapeuteista. Yhteiskehittelyyn osallistujat olivat paikalla vapaaehtoisesti työajan puitteissa. Yhteiskehittelyyn kutsutut ammattiryhmät osallistuvat asunnonmuutostöiden tarpeen arviointiin ja tekevät päätökset myönnettävistä asunnonmuutostöistä. Nurmijärven kunnassa ei ole käytössä omaa nimettyä rakennusalan ammattilaista joka olisi aina mukana asunnonmuutostöiden suunnittelussa. Jos rakennusalan ammattilainen olisi käytettävissä, olisi hänenkin osallistumisensa kehittelyyn ollut toivottavaa.

Yhteiskehittelyyn osallistujille annettiin ennen ensimmäistä tapaamiskertaa tiedote yhteiskehittelystä (Liite 2) sekä allekirjoitettiin sopimus (Liite 3).

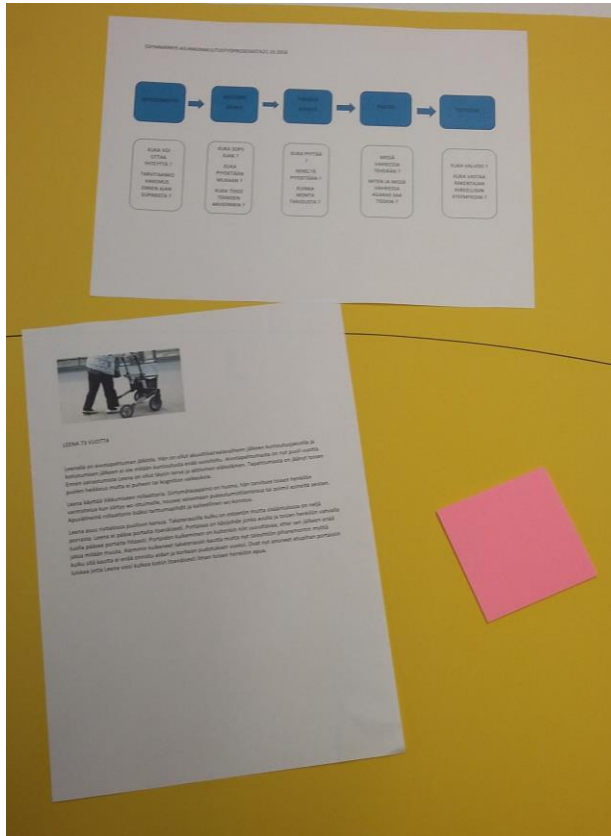
Ensimmäiselle yhteiskehittelykerralle tuotin kehittelijöiden käyttöön *esiymmärryksen* prosessista, sellaisena kuin se minulle oli uutena työntekijänä näyttäytynyt. Prosessin jokaisen vaiheen alle oli kirjattu siinä minulle esiin tulleita epäselvyyksiä.



Kuvio 5. Esiymmärryskaavio ensimmäistä yhteiskehittelykertaa varten.

Kolmen malliasiakasesimerkin ja prosessin esiymmärryksen pohjalta lähdettiin yhdessä kuvaamaan prosessia. (Asiakasesimerkit, katso liite 1) Yhteiskehittelijät jaettiin kolmeen ryhmään arpomalla ja kaikki ryhmät kävivät jokaisen ”asiakkaan” luona mietti-

mässä mallia. Asiaksmallinnukset oli jaettu kolmeen eri huoneeseen, jotta jokainen ryhmä pystyi keskittymään kerrallaan siihen ”asiakkaaseen”, jonka luona oli. Jokaisen mallin kohdalla oli myös mahdollista kommentoida tai lisätä edellisen ryhmän tekemään prosessiin asioita.

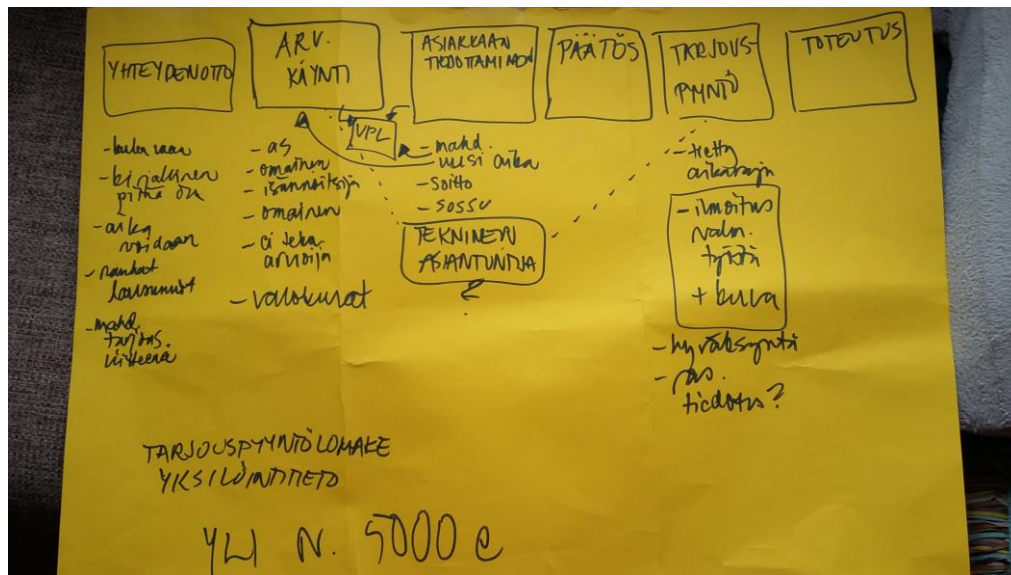


Kuvio 6. Kuva yhdestä työskentelypisteestä. Ylhäällä näkyy esiyymmärrys prosessista ja alhaalla näkyy yksi asiakasmallinnus.

Opinnäytetyön tekijä huolehti ajan kulusta ja vaihdoista eri pisteiden välillä ja kehittäjien hyvinvoinnista huolehdittiin hyvillä pullakahveilla tauon aikana. Yhteiskehittelijät olivat innokkaina mukana kehittälyssä. Sosiaalityöntekijöitä oli juuri ennen yhteiskehittelyä informoitu uusista maksurajoista päätöksentekoon liittyen. Tämän asian ihmettely söi alusta hieman voimia ja aikaa.

Kolmella eri pisteellä tuotetut prosessiesimerkit koottiin tauon jälkeen yhdeksi yhteiseksi malliksi. Tämä tilanne nauhoitettiin luotettavuuden takaamiseksi. Tämän yhteisesti tuotetun mallin opinnäytetyön tekijä kirjoitti puhtaaksi toista yhteiskehittelykertaa varten. Aluksi yhteiskehittelykertoja oli luvassa vain yksi. Ensimmäisen kerran jälkeen kehittelijät kuitenkin itse huomasivat toisen kerran olevan tarpeen. Yhden alun perin sovitun yhteiskehittelykerran sijaan toteutui kehittelijöiden toiveesta ja tarpeesta kaksi kertaa.





Kuvio 7. Ensimmäisellä yhteiskehittelykerralla saavutettu yhteinen lopputulos

Toista yhteiskehittelykertaa varten oli käytössä puhtaaksikirjoitettu prosessikuvaus ensimmäisen kerran tuotoksesta. Toisella kerralla paikalle pääsi sairastumisten vuoksi vain osa yhteiskehittäjistä. Toisella kerralla käytiin läpi valmistunutta prosessikuvausta ja tarkennettiin sen kohtia. Prosessista oli löydettävissä neljä selkeää pääkohtaa (tarve, arviointi, päätös ja toteutus). Jokaisen pääkohdan alle kuuluu tiettyjä toimenpiteitä. Toisella yhteiskehittelykerralla toimenpiteet asetettiin oikeiden pääkohtien alle, jotta prosessista tulee sujuva ja ohjeistusten mukainen. Tämän tehdyn kuvauksen lähitin vielä puhtaaksikirjoitettuna yhteiskehittäjille tarkastettavaksi. Tässä vaiheessa prosessikuvaukseen ei tullut enää kommentteja.

## 6.2 Aineistonkeruun luotettavuus

Opinnäytetyön toteuttamisesta allekirjoitettiin sopimus yhteistyökumppanin kanssa. Lisäksi esimies tiedotti Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmää opinnäytetyöstä. Yhteiskehittelyn asiakasmallinnuksessa pyrittiin luomaan kolme erilaista asiakasmallia, joissa oli huomioitu asiakkaiden tarpeiden moninaisuus ja laaja kirjo. Asiakkaita oli eri ikäluokista ja heillä oli erilaiset toimintakyvyn vaikeudet. Muutostyötarpeet olivat esimerkeissä eri suuruisia ja asumismuodot ja asuntojen omistussuhteet olivat erilaisia. Valinnat perustuivat opinnäytetyön tekijän omiin kokemuksiin pitkän työuran ajalta.

Asiakasmallinnuksissa käytettiin kuvituskuvia. Asiakasmallinnustapaukset ovat täysin kuvitteellisia henkilöitä.

Yhteiskehittelyn onnistumista tarkasteltiin ensimmäisen kerran jälkeen Yhteiskehittelyn onnistumisen arviointilomakkeella, jonka osallistujat täyttivät (Harra – Mäkinen – Sipari 2013.) Fasilitaattorina toiminut opinnäytetyön tekijä tarkasteli omaa toimintaansa Toini Harran luoman Fasilitaattorin itsearviointilomakkeen avulla. Luotettavuutta tilanteen purkuun haettiin nauhoittamalla tilanne. Nauhoitetta ei litteroitu vaan puhtaaksikirjoituksen vaiheessa tarkistettiin nauhoitteelta kommentteja. Nauhoite hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

### 6.3 Yhteiskehittelyprosessin arviointi

Kaikki osallistujat lähtivät innolla mukaan kehittelemään. Ihmiset olivat entuudestaan tuttuja ja olivat tehneet yhdessä kotikäyntejä ja päätöksiä asunnonmuutostöihin liittyen keskenään aiemmin. Tämä nopeutti mielestäni yhteisen työskentelyn käyntiin lähtöä. ”Asiakaspisteillä” asiakastapauksiin paneuduttiin suurella innolla ja vaihtoehtoisia malleja tuotettiin runsaasti. Ajoittain oli vaikea siirtyä seuraavalle pisteelle, sillä pohdittavaa olisi jokaisen asiakkaan kohdalla riittänyt enemmänkin.

Lopuksi kolme eri prosessikuvausta sulautettiin yhdeksi prosessiksi. Vaikka monesta kohdasta oltiin erimielisiä, oli tilanteessa yhteinen päämäärä ja tavoite ja kaikki yrittivät päästä sellaiseen lopputulokseen, joka voidaan yhdessä allekirjoittaa ja esittää myös asiakkaalle.

Yhteisesti tilanteessa huomattiin, että pikkuhiljaa käytänteet olivat lipsuneet kauemmaksi alueellisista ohjeista ja ohjeistuksessa suositeltua tilaaja-mallia ei ollut juurikaan muistettu käyttää. Uudemmat työntekijät eivät olleet edes kuulleet ohjeistuksesta.

Merkittävä yhteinen havainto oli, että prosessiin avuksi tarvitaan rakennustekninen asiantuntemus. Ensimmäisen ja toisen yhteiskehittelykerran välissä oli selvitetty, että kunnan rakennuspuolelta tällaista palvelua ei ole saatavissa. Mikäli mukana olisi rakennuspuolen osaamista, olisi prosessikuvaus lyhyempi sekä toimintaterapian että vammaispalveluiden osalta. Tällöin prosessi loppuisi heidän osaltaan suositukseen ja päätöksentekoon sekä satunnaiseen konsultaatioon toteutusvaiheessa.

Yhteiskehittelyn edut menetelminä tulivat kiistatta esiin monialaisen yhteistyön käynnistyessä. Yhteiskehittelyssä on tarkoitus olla luova ja avoin uusia ratkaisuja kohtaan. Sen myötä on mahdollista syventää ja parantaa tuotetun tiedon sekä kehittämistoiminnan laatua. Yhteiskehittelyn periaatteita on matalan kynnyksen osallistuminen, oman maailman mukaan tuominen, paradigmaa venyttävä ideointi, kehitetyn asian kiteyttäminen rönstyilyn kautta, perustelujen etsintä mielipiteille, prosessissa eteenpäin pyrkiminen ja erilaisten näkökulmien peilaaminen. (Harra ym. 2013)

Yhteiskehittelyn onnistumisen arviointi-lomakkeen täyttivät kaikki osallistujat. (Sipari-Mäkinen 2012) Lomakkeessa ei ollut yhtään Ei hyötyä -vastausta. Yhteiskehittelystä koettiin olevan pääosin hyötyä, menetelmän sopivan tämän tyyppiseen työskentelyyn kokonaan tai osittain. Kaikissa vastauksissa rakenteet eli paikat, tilat ja järjestelyt koettiin onnistuneiksi.

Minulle vaikeinta oli pysyä poissa ja irrallaan kehittelystä. Fasilitaattoriksi olisi tietenkin voinut pyytää myös ulkopuolisen vetäjän, jotta olisi itse voinut osallistua sisällön tuottamiseen. Toisaalta taas idea ja halu lähteä tutkimaan ja kehittämään juuri tätä asiaa on opinnäytetyön tekijältä itseltään.

Yksikön esimies vaihtui yhteiskehittelykertojen välissä. Hänen ei ollut mahdollista osallistua toiselle kehittelykerralle. Esimies vastaa yksikössään tehtävästä työstä ja päätöksistä. Tärkeää on nyt perehdyttää esimies sisälle prosessiin, koska esimiehen vastuulla on huolehtia, että kaikki sovitut käytänteet toteutuvat.

## 7 Asunnonmuutostyön prosessikuvaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Nurmijärven kunnan vammaispalvelulain alaisten asunnonmuutostöiden prosessin kulku. Tavoitteena oli tuottaa prosessikuvaus tiedottamista ja perehdyttämistä varten. Prosessikuvausta on työstetty yhteiskehittelyn keinoin ja yhteiskehittelyssä on ollut mukana ne henkilöt, jotka prosessiin kuuluvat. Yhteiskehittelykertoja oli kaksi, joiden jälkeen malli oli nähtävänä sähköpostitse kommentteja ja tarkistuksia varten. Opinnäytetyön tavoite on saavutettu, sillä prosessi on nyt kuvattu ja kirjoitettu auki. Tarkoituksena on myös selkeyttää ja yhdenmukaistaa prosessia. Yhteiskehittelyssä nousi tarve myös muille tiedotteille, joita kuvataan ja selitetään tarkemmin luvussa 7.2. Luvussa 7.1 on asunnonmuutostyöprosessi sellaisena, kuin se nyt on lähdössä kunnan työntekijöiden käyttöön.

### 7.1 Prosessikuvaus

#### NURMIJÄRVEN KUNNAN VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN ASUNNONMUUTOSTYÖPROSESSI

##### Asunnonmuutostyötarve



Yhteydenottaja voi olla kuka vaan. Kotikäyntiaika voidaan sopia ennen virallisen hakemuksen saapumista.

Virallinen hakemus tarvitaan. Hakemukseen toivotaan tarvittavat liitteet kuten asiaan liittyvät jo olemassa olevat suositukset (esim. lääkärin, terapeuttien, kuntoutusohjaajan) lausunnot ja suositukset tai olemassa olevat muutostyötarjoukset.

##### Tarveselvitys



Kohteeseen tehdään kotikäynti. Kotikäynnille pyydetään mukaan toimintaterapeutti. Tarpeen mukaan käynnille myös omaiset, isännöitsijä, vuokranantaja jne. Käynnillä asiakkaalle täytetään *kirjallinen tiedote* asian etenemisestä ja paikalla olleista henkilöistä sekä *yleistä tietoa asunnonmuutostöistä*. Annetaan asiakkaalle tiedot *kunnan käyttämistä urakoitsijoista*. Kerrotaan asiakkaalle, että hän voi käyttää myös listan ulkopuolista urakoitsijaa.

Toimintaterapeutti kirjaa käynnin perusteella *suosituksen* välttämättömistä muutostöistä. Tämä suositus toimitetaan vammaispalveluiden käyttöön.

Asia käsitellään tarvittaessa vammaispalveluiden asiantuntijatyöryhmässä. Tarvittaessa sovitaan vielä uusi arviointikäynti kohteeseen.

##### Päätöksentekoprosessi



Muutostöiden laajuudesta riippuen käytetään tarvittaessa suunnittelijan, toimintaterapeutin ja /tai urakoitsijan arviota toteutustavasta.

Sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja tiedottaa asiakasta hänelle myönnettävistä muutostöistä jo ennen kirjallisen päätöksen saapumista.

Päätöksen liitteenä postitetaan *tarjouspyyntölomake*, jossa liitettynä jo toimintaterapeutin suositus välttämättömistä asunnonmuutostöistä.

### Muutostöiden toteutus

Asiakas pyytää tarjouksen/tarjoukset ja toimittaa ne vammaispalveluihin. Muutostyön laajuudesta riippuen kunta voi pyytää asiakasta toimittamaan useamman tarjouksen. Asiakas valitsee urakoitsijan. Kunta voi pyytää suunnittelijalta apua tarjousten vertailussa sekä hinnan että teknisen toteutuksen ja laadun suhteen. Asiakkaalle toimitetaan pienurakkasopimus, jonka asiakas täyttää urakoitsijan kanssa. Asiakas toimii työn tilaajana. Omainen/läheinen voi avustaa työn tilaamisessa.

*Kursiivilla* merkittyinä ne tehtävät/esitteet, joita on tarpeen vielä valmistaa.

## 7.2 Muut kehitettävät tiedotteet

Kehitettävien tiedotteiden/lomakkeiden osalta on vielä sopimatta, kuka niitä ryhtyy työstämään.

Yleinen tiedote asunnonmuutostöistä asiakkaalle, sisältää mm.

- peruskorjaukset vs. asunnonmuutostyöt
- saunaan tehtävien muutostöiden rajaaminen
- korvaus edullisimman materiaalivaihtoehdon mukaan

Yhteenveto käynnistä

- kuka/ketkä käynnillä olivat mukana
- mukana olleiden yhteystiedot

Lista kunnan sopimusurakoitsijoista ja tarjouspyyntölomake

- saatavissa rakennustoimen puolelta

Tarkennettu kirjaamisohje toimintaterapeuteille

- sairaskertomustietoihin kirjataan kuvaus toimintakyvystä, tämä toimii päätöksen perusteluina ja tulostetaan sosiaalityöntekijän käyttöön
- sairaskertomustietoihin kirjataan tietyn nimekkeen alle suositus välttämättömistä asunnonmuutostöistä. Tämä tehdään sellaiseen muotoon, että sen voi kopioida sähköisesti sosiaalityöntekijän käyttöön, joka voi sen kopioida edelleen tarjouspyyntölomakkeeseen

## 8 Johtopäätökset

Nyt valmistuneessa prosessikuvauksessa tarjotaan asiakkaalle paljon tietoa aiemman epätietoisuuden sijaan. Asiakas otetaan nyt mukaan prosessiin kumppanina, ei kohteena. Kumppanuuden kokemus voi parhaimmillaan mahdollistaa asunnonmuutostöiden onnistumisen siten, että ihminen kokee niiden olevan täysin luonnollinen osa hänen arkeaan.

Prosessikuvauksen lisäksi asiakkaan saaman tiedon määrää on siis tarkoitus lisätä merkittävästi. Lisäksi asiakkaan on tarkoitus toimia työn tilaajana alueellisen ohjeen mukaan aina kun se vain on mahdollista ja järkevää. Asiakkaan osallisuutta prosessissa voidaan lisätä ottamalla hänet kumppaniksi mukaan, hän hoitaa itse osan matkan varrella eteen tulevista tehtävistä. Lisäksi asiakasta on tarkoitus jatkossa informoida kirjallisesti yleisistä asunnonmuutostöitä koskevista asioista, esim. siitä, että sauna ei kuulu jokapäiväisen elämän välttämättömyyksiin tai että asiakkaan on velvollisuus itse huolehtia asunnon peruskunnosta ja asumismukavuutta parantavista toimenpiteistä. (Räty 2010: 276,282.)

Yhteiskehittelykerroilla työryhmässä oltiin yksimielisiä siitä, että ilman rakennusalan osaajaa kunnassa ei voida enää toimia. Koska kunnan rakennuspuolelta ei saatu mukaan toimijaa, koetetaan nyt selvittää, miten muissa Kuuma-kunnissa on asiassa toimittu ostopalveluresurssein. Esimies selvittää tätä jatkossa. Lisäksi tiedossa on, että yhdessä Kuuma-kunnassa on kunnan rakennusmestari käytettävissä. Siellä taas toimintaterapeutin käyttö prosessissa on alueen vähäisintä.

Terveystieteiden ja sosiaalityön asiakastyössä yksi seurattavista asioista on palvelun laatu. Omavalvonta voi olla myös sitä, että omaa toimintaa ja prosesseja tarkastellaan kriittisesti sekä tarkastetaan, onko prosessin jokainen vaihe toteutunut. Prosessikuvaus voi jatkossa toimia myös tarkastuspisteinä tehdystä työstä.

THL:n ohjeessa asunnonmuutostöiden kohdalla suositellaan alueellista yhteistyömallia. Voisikohan Kuuma-kuntien alueella käynnistää alueellista mallia siten, että ensi vuoden alusta Vammaispalveluiden yhdistyessä myös tämä rakennusmestari olisi muidenkin kuntien käytössä? Keski-Uudenmaan sote-ratkaisun valmistelu on käynnissä mutta työryhmässä ei ole mukana yhtään toimintaterapian edustajaa mistään kunnasta.

Asiakasnäkökulman huomioiminen palveluiden tuottamisessa ei aina toteudu. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tehdään monenlaisia arviointeja ja raportteja asiakkaan tarpeista ottamatta niiden tekemiseen mukaan asiakasta itseään. Vahvuuksien ja voimavarojen esilletuonti, asiakkaan oman näkemyksen esille saaminen ja ennen kaikkea ihmisen kokemusta arvostava asenne on otettava arviointikäytänteiden perustaksi. Asiakas ja ammattilaiset yhdessä voivat tällöin tunnistaa ja luoda ratkaisuja, joilla ihmisen yhdenvertainen osallisuus saadaan mahdollistettua. (Könkkölä 2017)

PEOP-mallin ajattelussa yksilö ja ympäristö ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Mallin ajattelun mukaan voidaan ympäristöä muokkaamalla lisätä ihmisen toimintakykyä. Ihmisen osallisuus häntä koskevissa arvioinneissa ja päätöksenteossa voi olla myös avointa ja tapahtua hyvässä vuorovaikutuksessa.

Tässä työssä kaikissa kodin ja ympäristön merkitystä käsittelevissä taustateorioissa korostuu kodin merkityksen erottaminen asunnon tai fyysisen kodin käsitteestä. Mikäli asunnonmuutostyöarviossa keskitytään vain asiakkaan fyysisen toimintakyvyn vaikeuksien yhteensovittamiseen kodin rakenteisiin, unohdetaan muut kodin ja asumisen ulottuvuudet. Nämä kolme erilaista määritelmää ja luokittelua kodin merkityksestä voisivat toimia asunnonmuutostöiden laadun tarkasteluna työyhteisössä.

Tehdyssä prosessikuvauksessa on vielä keskitytty prosessin eri vaiheiden selkiyttämiseen teknisten toimenpiteiden osalta. Tehdyssä prosessikuvauksessa PEOP-mallin ja muiden taustateorioiden merkitys voi tulla parhaiten esille tarveselvityksen kohdalla, jolloin arviota muutostöiden välttämättömyydestä tehdään. Kodin merkitys jokaiselle ihmiselle on erilainen ja tällöin toiveet korvattavista muutostöistä eroavat tapauskohtaisesti suurestikin. Toiveita ja odotuksia olisi helpompi ymmärtää, jos ennen arviointia olisi pysähdetty hetkeksi miettimään kodin merkitystä asiakkaalle hänen kanssaan. Arviointia tekevän työntekijän omat käsitykset oman kodin merkityksestä hänelle itselleen ovat myös päätöksentekotilanteessa aina vaikuttamassa päätökseen, ja niitä olisi hyvä tarkastella myös sen työparin kanssa, jonka kanssa arviointikäyntiä tehdään.

Asiakkaan ympäristön tarkastelu PEOP-mallin mukaan vaatii myös paljon osaamista toimintaterapeutilta. Teknologisiin ratkaisuihin perehtyminen ja tarjolla olevien apuvälineiden laajan skaalan haltuunotto ja osaamisen ylläpitäminen ei käy keneltäkään hetkessä ja vaatii terapeutilta panostusta ja aikaa. Toimintaterapeutin peruskoulutus antaa hyvät eväät kulttuurisen ympäristön ja henkisen tuen merkitysten määrittelyyn. Yhä



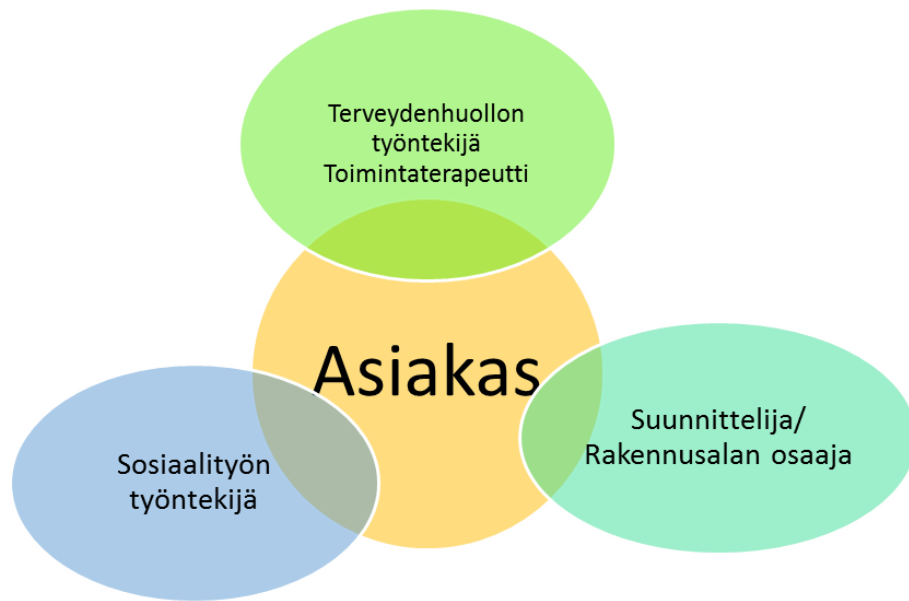
enenevässä määrin vaaditaan myös yhteiskunnallisten tekijöiden ymmärtämistä ja halua vaikuttaa niihin oman ammatin suoman osaamisen kautta.

Prosessikuvaus voi myös nostaa esille ympäristön merkityksen arvoa ihmiselle. Kun ympäristö ja koti nostetaan asunnonmuutostyöprosessissa tärkeiksi, voidaan päästä lähemmäksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista muutostyöprosessin aikana. Kun asiakas on tietoinen prosessin kaikista vaiheista, voi hän saada paremmin vaikutusmahdollisuuksia asuntonsa muutoksessa käytettäviin materiaaleihin ja tuotteisiin ja suunnitteluun. Prosessin kuvaaminen ja käyttö tiedottamisen välineenä voi parhaimmillaan lisätä osallisuuden tunnetta joka on todettu lisäävän positiivista kokemusta itse muutostyöstä. (Aplin ym. 2014: 129)

Tästä prosessikuvauksesta puuttuu vielä olennaista osaa näyttelevä asunnonmuutostöiden toteutuksen arviointi. Tällä hetkellä valmiin työn tarkastuskäyntejä tehdään vielä melko satunnaisesti tai tarkastetaan muiden käyntien yhteydessä. Toimintaterapeutin tulisi tarkistaa asunnonmuutostyön totutus, jotta hän voi varmistua siitä, että asiakkaan tilanteessa on tapahtunut parannusta. Lisäksi palautetta voi käyttää lisäämään tietoa toimivista ratkaisuksista ja siten lisätä palvelun tehokkuutta. Vaikka lopputuloksen arviointi onkin vaikeaa, on tärkeää arvioida muutostöiden vaikutuksia ja seurauksia sekä tavoitteiden saavuttamista. (Aisnworth — deJonge 2011: 262-264).

Laadukkaimmin lain tarkoittaman monialaisen asunnonmuutostyötarpeen arvioinnin voi tehdä siten, että kaikki kolme asiantuntijaa ovat prosessissa edustettuna – toimintaterapeutti, sosiaalityön edustaja ja rakennusalan ammattilainen. Tapio Rätty kirjassaan *Vammaispalvelut - Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö* (2010) selvittää terveydenhuollon lausunnon ja sosiaalihuollon viranomaisen arvioinnin päätehtäviä. Hän toteaa, että kaikessa arvioinnissa tulee ottaa huomioon myös hakijan oma näkemys ja kokemus sairaudesta tai vammasta. (Rätty 2010:35-37).

Kolmen eri ammattikunnan monialaisen yhteistyön kautta voidaan saada käyttöön parhaiten asiakasta palvelevia ratkaisuja, silloin kun asiakas itse toimii prosessissa asiantuntijana. Asiakkaan äänen esille saaminen vaatii vahvempaa kodin merkityksen tarkastelua yhdessä asiakkaan kanssa. Jos kaikissa kunnissa tehtäisiin asunnonmuutostöiden tarvearviointit kuvatun yhteistyömallin kaltaisesti, olisi palveluiden saanti alueellisesti tasavertaisempaa.



Kuvio 8. Yhteistyömalli asunnonmuutostöiden tarpeen arviointiin Rädyn (2010) ajatuksia mukailen.

## 9 Pohdinta

Koko opinnäytetyöprosessin ajan on tarkoituksena ollut käytännön työn tarpeeseen vastaaminen. Yhteistyö tilaajan kanssa on ollut saumatonta, koska tekijä työskentelee työn tilaajan eli Nurmijärven kunnan palveluksessa. Tilaajan kanssa on tehty kirjallinen sopimus. Tulokset on koko prosessin ajan esitetty prosessissa työskenteleville tulosten oikeellisuuden varmistamiseksi. Tulosten esittelyä on toivottu myös perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmässä. Yhteiskehittelyn tilanteet on kuvattu riittävän tarkasti, jotta tilanteet ovat tarvittaessa toistettavissa.

Tässä opinnäytetyössä asiakas ei ollut mukana kehittämässä prosessikuvausta. Pääpaino oli prosessin tämänhetkisessä tarkastelussa ja sen sujuvuudessa, ei vielä asiakkaan kokemuksissa. Asiakkaan mukanaolo olisi myös muuttanut työn rakennetta ja näkökulmaa. Nyt pääpaino pysyi muutostyöprosessin kuvaamisessa eikä vielä paneutunut lainkaan asiakkaiden kokemuksiin. Jotta voitaisiin päästä aitoon asiakaslähteisyyteen, olisi asiakkaan rooli prosessin kehittämisessä välttämätön. Asiakkaiden kokemukset nyt käyttöönotettavasta prosessikaaviosta olisivat kullanarvoisia myös prosessissa työskenteleville työntekijöille. Käytännön työssä tullaan pikapuoliin saamaan käyttökokemuksia ja tiedotteiden ja prosessikuvauksen muokkaaminen ja kehittäminen voi saada jatkoa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena ei ollut vielä analysoida prosessia. Prosessia kuvattaessa käynnistyi kuitenkin työyksikössä paljon oman toiminnan ja toimintamallin analysointia ja kriittistä tarkastelua. Yhtäkkiä huomattiinkin, että asioita ei ole aina tehty suositusten mukaisesti. Asiakkaalle ei esimerkiksi ole systemaattisesti tarjottu tilaaja-mallia vaan sitä on tarjottu vain asiakkaan toiveesta. Kunnan sopimusurakoitsijoita on nyt selvitetty ja yhtä jo käytettykin käyttökokemusten saamiseksi. Mielestäni tässä tapahtui suuri oman yksikön laadun tarkastelun käynnistyminen.

Tämän työn sysäsi liikkeelle Lean-ajattelu ja huonosti toimivien prosessien hukcatekijät. Yksi Lean-ajattelun lähtökohdista on prosessissa olevien hukcatekijöiden siivoaminen. Aiemmassa toimintamallissa hukcatekijöitä ovat esimerkiksi odottelu ja viivästykset. Asiakkaan näkökulmasta päätöksen odottelu ei ole enää niin hermostuttavaa, jos päätöksestä ja sen vaiheesta tiedotetaan hänelle. Työn valmistumisen odottelusta voi tulla myös huomattavasti siedettävämpää, jos on itse toimijana prosessissa. Asia-

kasnäkökulmasta selkeät ja seurattavat prosessit ovat asiakasystävällisempiä jolloin epätietoisuus on vähäisempää ja osallisuuden kokemus suurempi.

PEOP-mallin käyttö toimintaterapian mallina tässä työssä toi selkeän näkökulman ympäristön merkitykselle ihmisen elämässä. Liian usein muutostöiden arvioinnissa keskitytään vain fyysiseen ympäristöön tai mahdollisiin teknologisiin ratkaisuihin ja unohdetaan ottaa arvioinnissa huomioon myös kulttuurilliset arvot ja henkinen pääoma. Maahanmuuton yleistyessä tulee kulttuurin arvot ja kodin merkitys realisoitumaan asunnonmuutostyöarviointitilanteissa aivan uudella tavalla myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Nyt tehty prosessikuvaus on monialainen ja mahdollisesti jopa muuttuva, jolloin taustalla olevia arvoja ja tarkastelun lähtökohtia on hyvä pitää kirkkaana mielessä arjen työn tiimellyksessä. Koko prosessin taustalla on ihminen ja hänen kotinsa sekä sen merkitys ihmiselle. Kotikäynnit ja asunnonmuutostyöt astuvat aina ihmisen henkilökohtaiselle reviirille eikä kodin merkitystä voi siksi arjen työssä milloinkaan jättää vähälle huomiolle. PEOP-mallin kautta asiaa tarkasteltaessa kaikki henkilön ympäristön osatekijät vaikuttavat näkemykseen toimintakyvystä.

Vaikka näkökulma kotiin ja sen merkitykseen on tässä työssä toimintaterapeuttinen, sopii se ajattelumallina muistutukseksi kaikille kotikäyntejä tekeville ammattiryhmille. Arjen työssä arvioinnissa usein keskitytään vain fyysiseen ympäristöön ja keskustelu keskittyy liian usein vain taloudellisiin tai teknologisiin merkityksiin. Tällöin kodin kulttuurillinen merkitys, eli asiakkaan arvot ja kodin merkitys hänelle jäävät helposti kokonaan huomiotta. Mikäli asunnonmuutostöissä keskitytään vain fyysisen ympäristön merkitykseen, saattaa lopputulos olla asiakkaalle jopa haitallinen.

Kuuma-kuntien alueella ollaan siirtymässä yhtenäisiin sote-käytäntöihin jo ennen valtakunnallista sote-ratkaisua. Alueen vammaispalveluiden on kerrottu yhdistyvän jo tammikuussa 2018. (Pentti 2017.) Tällöin usean kunnan käytänteet vammaispalveluiden käytänteissä on tarkoitus yhtenäistää. Vain kuvaamalla käytänteet ja prosessit voidaan niitä verrata ja tarkastella Tulevaisuuden sote-ratkaisuissa on tarkoitus säilyttää toimivimmat käytännöt. Parhailaan on käynnissä työskentely, jossa selvitetään mm. järjestämisvastuita sekä kuvataan käytänteitä. (uusimaa2019.fi). Sosiaalipalveluiden johtoryhmässä halutaan myös kuulla tämän työn tuloksista.

Uuden prosessikuvauksen käyttöönotto muiden tiedotteiden kanssa voi tarkoittaa täysin uutta työtapaa työryhmälle tai täysin erilaista kokemusta asunnonmuutostyöprosessista asiakkaalle. Alkuperäinen havaitsemani pulma, eli asiakkaiden soittelu toimintaterapeutille, tulee oletettavasti vähenemään merkittävästi tai poistumaan kokonaan. Ilman systemaattistakin palautteen keräämistä asiakkailta, on hyöty mitattavissa selvitteilypuheluiden vähenemisenä.

Yhteiskehittely menetelmänä sopi mielestäni tähän työhön hyvin. Kyseessä on työryhmän yhdessä aikaansaama tuotos ja samainen työryhmä voi sitä myös jatkossa yhdessä muokata. Yhteiskehittelyssä toimittiin tasavertaisina työryhmän jäseninä työtehtävästä riippumatta ja saatiin aikaan aitoa vuoropuhelua ja sitoutumista. Kaikki yhteiskehittelytoiminta on myös omiaan parantamaan työryhmien työskentelyä lisäten jäsenten välistä luottamusta ja tietoa toisen tavasta ajatella ja suhtautua toiseen.

Prosessin tarkastelu aiheutti työryhmässä paljon omien työtapojen kriittistä tarkastelua ja analyysiä. Parhaimmillaan se aiheuttaa muutosta prosessissa, niin kuin nytkin. Koko työryhmä on yhdessä ponnekkaasti sitä mieltä, että ilman rakennusalan osaamista ei arviointeja voi enää tehdä, ja että yksittäisten urakoitsijoiden käyttäminen teknisessä arvioinnissa ilman lupautta palvelun ostosta on eettisesti väärin. Yhteisesti olemme koettaneet käyttää kaikkia väyliä, joiden kautta asiaa voisi saada ratkaistua.

Kaikissa Kuuma-kunnissa prosessi toimii nyt hiukan eri lailla, ja muissa kunnissa sitä ei ole kuvattu. Koska matka kohti yhtenäisiä käytäntöjä isommalla alueella on alkanut, olisi mielenkiintoista vertailla eri kuntien käytössä olevia prosesseja ja niiden sujuvuutta. Monialaisen prosessin erilasten käytänteiden tarkastelu osana maakuntahallintoon yhdistymistä on jo aika työ tehtäväksi. Pääseekö tähän parhaiden käytänteiden etsintään koskaan mukaan yhtään alueen toimintaterapeutteja?

Aila Pikkaraisen kehittämät kotikäyntilomakkeet geriatriin kotikäynteihin voisivat toimia vaikeavammaisten asunnonmuutostöiden arvioinneissa pohjana kodin merkityksen kuvantamisessa. Miten saada prosessiin niin paljon väljyyttä, että arviointikäyntejä asiakkaan luo voitaisiin lisätä? Miten saada arvioitsijoiden ymmärrystä asunnon ja kodin käsitteen eroista juurrutettua käytännön työhön? Toivoisinkin jatkotutkimusta asunnonmuutostöihin liittyvistä arvoista ja erilaisten viitekehysten sisäajasta arviointitilanteisiin.

Mielenkiintoista olisi saada esille myös asunnonmuutostöiden merkityksiä ihmiselle suomalaisessa yhteiskunnassa. Esimerkiksi deJongen ja Ainsworthin kodin merkitystenluokittelun avulla haastattelu voisi toimia mainiosti merkitysten avaajana ja yhteiskunnallisen keskustelun herättäjänä. Kirjassaan *An Occupational Therapist's Guide to Home Modification Practice* he esittelevät myös useita ehdotuksia asunnonmuutostöistä saadun hyödyn arvioimiseksi sekä toimintakyvyn että kustannustehokuuden mitta-reilla tarkasteltuna. Tämänkaltainen tutkimus toimintaterapian alalta olisi tässä muuttuvassa sote-tilanteessa paikallaan.

## Lähteet

- Ainsworth, Elizabeth — de Jonge, Desleigh 2011: An Occupational Therapist's Guide to Home Modification Practice. Slack Incorporated
- Aplin, Tammy — de Jonge, Desleigh — Gustafsson, Louise 2014: Understanding home modifications impact on clients and their family's experience of home: a qualitative study. Australian Occupational Therapy Journal 62, 123-131
- Bass, Julie— Baum, Carolyn M. — Christiansen, Charles H. — Haugen, Kathryn 2015. Environment Factors – social Determinants of health, Social Capital, Social Support. Teoksessa Christiansen, Charles H. — Baum, Carolyn M. — Bass, Julie D. 2015: Occupational Therapy – Performance, Participation, and Well-Being. Slack Incorporated
- Christiansen, Charles H. — Baum, Carolyn M. — Bass, Julie D. 2015: Occupational Therapy – Performance, Participation, and Well-Being. Slack Incorporated
- Harra, Toini — Mäkinen, Elisa — Sipari, Salla: Yhteiskehittelyllä hyvinvointia 2012 Metropolia mikrokirja
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja. Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kontio, Minna — Palamaa, Sirpa 2009: Apuvälineet, osa 1. Apuvälineiden saatavuusperusteet Keski-Uudenmaan alueella. Edita Prima Oy
- Kuula, Arja. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Anita Saaranen — Kauppinen — Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.
- Kuuma-kuntien aikuistyön toimintaterapeuttien tapaaminen 30.10.2016
- Könkkölä, Kalle 2017: Vammaisen ihmisen on päästävä osalliseksi toimintakykynsä arviointiin. Mieliopidekirjoitus. Helsingin sanomat. 29.3.2017
- Modig, Niclas — Åhlström, Pär — Tillman, Maarit 2013: Tätä on Lean. Rheologica Publishing Stockholm
- Padilla, Rene 2015. Environment Factors – Culture. Teoksessa Christiansen, Charles H. — Baum, Carolyn M. — Bass, Julie D. 2015: Occupational Therapy – Performance, Participation, and Well-Being. Slack Incorporated
- Pentti, Erja 2017. Sote-info henkilöstölle. Nurmijärven kunta 13.2.2017
- Pikkarainen, Aila 2007: Ympäristö, yksilö ja yhteiskunta. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikkarainen, Aila — Tikkinen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Edita. Tammerpaino oy
- Pikkarainen, Aila 2013. Gerontologisen kuntoutuksen käsikirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja

Pohjonen, Hanna 2016. Toimintaterapeutti. Vantaan kaupunki, Kuntoutusyksikkö. Puhelinhaastattelu 16.11.2016

Polgar, Jan Miller 2015. Environment Factors – Technology. Teoksessa Christiansen, Charles H. — Baum, Carolyn M. — Bass, Julie D. 2015: Occupational Therapy – Performance, Participation, and Well-Being. Slack Incorporated

Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. Kynnys Ry. Arkmedia Oy Vaasa

Sipari, Salla — Mäkinen, Elisa 2012. Kehitetään yhdessä – yhteiskehittelyllä hyvinvointia-kurssi. Syksy 2012. Metropolia AMK. Luentomuistiinpanot

Smith, Diane L. —Hudson, Stan A. 2015. Environment Factors – Health, Education, Social, and Public Policies. Teoksessa Christiansen, Charles H. — Baum, Carolyn M. — Bass, Julie D. 2015: Occupational Therapy – Performance, Participation, and Well-Being. Slack Incorporated

Stark, Susan — Sanford, Jon —Keglovits, Marian 2015. Environment Factors – Physical and Natural Environment. Teoksessa Christiansen, Charles H. — Baum, Carolyn M. — Bass, Julie D. 2015: Occupational Therapy – Performance, Participation, and Well-Being. Slack Incorporated

Tuulaniemi, Juha 2011: Palvelumuotoilu. Talentum

Vammaispalveluiden käsikirja 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos  
[www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/asuminen/asunnon-muutostyot](http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/asuminen/asunnon-muutostyot). Luettu 13.11.2016

Vammaispalvelulain ja asetusten mukaisten palvelujen ja tukitoimien soveltamisohje. Nurmijärven kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös 16.3.2010 § 27

[www.hyvinkaa.fi/ku-sote](http://www.hyvinkaa.fi/ku-sote)

[www.kuuma.fi](http://www.kuuma.fi)

[www.nurmijarvi.fi/hallinto](http://www.nurmijarvi.fi/hallinto)

[www.uusimaa2019.fi/uusimaa2019.fi/uudistus/esivalmistelu](http://www.uusimaa2019.fi/uusimaa2019.fi/uudistus/esivalmistelu)



## Asiakasmallinnusesimerkki

JUHO 25 vuotta



Juho on jättänyt hakemuksen vammaispalveluihin ja hakee asunnonmuutostöitä.

Juholla on perinnöllinen lihasdystrofia ja hän liikkuu sähköpyörätuolilla jota ohjaa joystickillä. Juho on muuttamassa vanhempiansa luota ensimmäiseen uuteen kotiinsa vuokralle kummitätinsä omistamaan huoneistoon. Juho tarvitsee toisen henkilön apua kaikissa päivittäisissä toimissaan, ainoastaan syöminen onnistuu vielä itsenäisesti. Juho opiskelee vielä yliopistossa mutta tekee myös osa-aikatyötä järjestösihteerinä. Juholla paljon avustajatunteja mutta ajoittain ollessaan pyörätuolissa pärjää muutamia tunteja ilman avustajaa. Yöaikaan selvinnyt vielä ilman kääntämistä ja haluaa edelleen olla omassa kodissaankin jatkossa yöaikaan yksin.

Juhon apuvälineet ovat suuria. Sähköpyörätuolin lisäksi hänellä on liikuteltava potilasnostin, pyörällinen suihkutuoli, sähkösätky ja moottoroitu makuuhaavapatja.

Tulevassa asunnossa ala-ovella on toiselle asukkaalle asennettu sähköinen ovenavausjärjestelmä. Juhon toive on liikkua kesäaikaan itsenäisesti ilman avustajaa joskus ulos. Ulko-oven avausjärjestelmään on mahdollista lisätä toinen kaukosäätimellä oleva avain. Asunnon oveen tarvitaan tällöin myös sähköinen ovenavausjärjestelmä. Muina muutostöinä Juho tarvitsee oviaukkojen levennyksiä sähköpyörätuolilla liikkumista varten sekä parvekkeen lattian korotuksen, jotta pääsee parvekkeelle.

Makuuhuone on pieni eikä huoneessa mahdu käyttämään nosturia. Lisää tilaa huoneeseen voidaan saada purkamalla viereinen vaatehuoneen seinä ja korvaamalla vaatehuoneen käyttötarkoitus kaapein.

## JANI 12 VUOTTA



Yksityinen fysioterapeutti soittaa toimintaterapeutille äidin luvalla.

Janilla on synnynnäinen cp-vamma. Jani on vanhempien eron myötä joutunut muuttamaan esteettömästä omakotitalosta äidin mukana rivitalokaksioon kunnan vuokra-asuntoon.

Jani kelaa itse jonkin verran, asunnon kynnykset osoittautuneet haasteellisiksi. Kasvun myötä kohta tulossa suurempi pyörätuoli joka oletetusti ei tue mahtumaan asunnon ovista itse kelaten.

Tällä hetkellä tarve ulko-oven luiskalle (korkeuseroa 8 cm), ovien levennykselle ja huoneiston ovien kynnysten poistolle.



### LEENA 73 VUOTTA

Leenalla on aivotapahtuman jälkitila. Hän on ollut akuuttisairaalavaiheen jälkeen kuntoutusjaksolla ja kotiutumisen jälkeen ei ole mitään kuntoutusta enää suositeltu. Aivotapahtumasta on nyt puoli vuotta. Ennen sairastumista Leena on ollut täysin terve ja aktiivinen eläkeläinen. Tapahtumasta on jäänyt toisen puolen heikkous mutta ei puheen tai kognition vaikeuksia.

Leena käyttää liikkumiseen rollaattoria. Siirtymätasapaino on huono, hän tarvitsee toisen henkilön varmistelua, kun siirtyy wc-istuimelle, nousee seisomaan pukeutumistilanteissa tai poimii esineitä seisten. Apuvälineinä rollaattorin lisäksi tarttumapihdit ja kai-teellinen wc-korotus.

Leena asuu rivitalossa puolison kanssa. Takaterassille kulku on esteetön mutta sisään-tulossa on neljä porrasta. Leena ei pääse portaita itsenäisesti. Portaissa on käsijohde jonka avulla ja toisen henkilön vahvalla tuella pääsee portaita hitaasti. Portaiden kul-keminen on kuitenkin niin uuvuttavaa, ettei sen jälkeen enää jaksaa mitään muuta. Aiemmin kulkeneet takaterassin kautta mutta nyt taloyhtiön piharemontin myötä kulku sitä kautta ei enää onnistu aidan ja korkean pudotuksen vuoksi. Ovat nyt anoneet etu-pihan portaisiin luiskaa, jotta Leena voisi kulkea kotiin itsenäisesti ilman toisen henkilön apua.

## Tiedote yhteiskehittelystä

TIEDOTE YHTEISKEHITTELYKERRASTA 28.10.2016 Satu Kontiaisen opinnäytetyöhön

Tämä yhteiskehittelykerta liittyy Metropolia Ammattikorkeakoulun toimintaterapian koulutusohjelman allekirjoittaneen opinnäytetyöhön Kuka tän nyt hoitaa? – prosessikuvaus Nurmijärven kunnan asunnonmuutostyöprosessista. Opinnäytetyö valmistuu keväällä 2017.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata vammaispalvelulain mukaisten asunnonmuutostöiden prosessin kulkua Nurmijärven kunnassa ja näin selkiyttää palveluprosessia asiakkaalle ja muille toimijoille. Tavoitteena on selkeän visuaalisen palvelumallin luominen tiedottamiseen ja perehdytykseen. Kun prosessi on kuvattu, sitä on mahdollista tutkia ja kehittää sekä selventää eri toimijoiden rooleja. Visuaalinen malli myös havainnollistaa prosessin eri vaiheita ja tuo esiin niiden ongelmia.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto koostuu kolmesta osiosta. Opinnäytetyön tekijä on tehnyt alustavan kuvauksen asunnonmuutostyöprosessista sellaisena, kun se hänelle on uutena työn tekijänä näyttäytynyt. Tähän malliin on jo koottu alustavia kysymyksiä mallin eri vaiheista hyväksikäyttäen mm Lean -ajattelua. Mallia kehitetään eteenpäin prosessissa toimivien kesken yhteiskehittelyn menetelmiä hyväksikäyttäen. Lopuksi opinnäytetyön tekijä koostaa mallista prosessikuvauksen nk. Blueprintin joka on opinnäytetyön lopullinen tuotos.

Opinnäytetyössä tietoa tuotetaan yhteiskehittelyn menetelmin. Yhteiskehittelyn menetelmin voidaan saavuttaa työyhteisössä aitoa vuoropuhelua ja yhdessä ponnistelua kohti yhteistä päämäärää. Yhteiskehittelyssä ponnistellaan yhdessä pohtien kohti muutosta. Yhdessä kehitettyä pyritään uusien oivallusten käyttöönottoon käytännön työssä.

Opinnäytetyön tekijänä toimin yhteiskehittelyssä vetäjänä eli fasilitaattorina. Osa yhteiskehittelystä äänitetään opinnäytetyön tekijän muistin tueksi. Näitä nauhoituksia ei litteroida ja ne hävitetään heti opinnäytetyön valmistuttua.

Kiitos että olet lupautunut mukaan yhteiskehittelyyn kanssani !

Annan mielelläni lisätietoa opinnäytetyöstäni tai opinnäytetyösuunnitelmasta.

toimintaterapeutti Satu Kontiainen

satu.kontiainen@metropolia.fi

0400-904155

## Suostumuskaavake

### SUOSTUMUS YHTEISKEHITTELYYN

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt tiedotteen liittyen yhteiskehittelyyn suostumiseen 28.10. 2016 Satu Kontiainen Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön ”Kuka tän nyt hoitaa ?”- Prosessikuvaus Nurmijärven kunnan vammaispalvelulain mukaisesta asunnonmuutostyöstä.

Suostun yhteiskehittelyyn vapaaehtoisesti.

Nurmijärvellä 28.10.2016 Suostumuksen antajan allekirjoitus

Nimenselvennys

Suostumuksen vastaanottaja Satu Kontiainen

[satu.kontiainen@metropolia.fi](mailto:satu.kontiainen@metropolia.fi)

0400-904155