

Susanna Lahtinen

TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN
PORIN VAMMAISPALVELUISSA

Sosiaalialan koulutusohjelma

YLEMPI AMK

2014

TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN PORIN VAMMAISPALVELUISSA

Lahtinen, Susanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ylempi koulutusohjelma
Syyskuu 2014
Ohjaaja: Vaininen, Satu
Sivumäärä: 56
Liitteitä: 4

Asiasanat: Tukihenkilötoiminta, tutkimuksellinen kehittäminen

Kehittämistyöni aiheena oli tukihenkilötoiminnan kehittäminen Porin vammaispalveluissa. Tukihenkilötoiminta on ollut vammaispalveluissa näkymätöntä toimintaa. Tukihenkilön tarve on nykyisin yhä useammin esillä asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmissa ja palvelutarpeen arvioinneissa. Tukihenkilötoiminnan kehittämisen tarve nousi asiakkaiden tarpeista. Lisäksi työntekijöillä oli myös tarvetta selventää palvelun myöntämisen perusteita.

Kehittämistyössä selvitin Porin vammaispalvelutoimiston asiakkaiden tukihenkilötarvetta. Aikaisempien projektien ja kirjallisuuden kautta selvitin myös tukihenkilötoiminnan näkyvyyttä ja vaikutusta vammaisten henkilöiden sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnoissa sekä yksinäisyyden ennaltaehkäisyssä. Kehittämistyön prosessi alkoi tutustumalla tukihenkilötoimintaan liittyvään aineistoon. Prosessi eteni aihealueen tietoperustan näkökulman avulla eri kehittämisen lähestymistapojen valitsemiseen ja toteuttamiseen. Prosessi päättyi tulosten saamiseen ja tukihenkilömallin kehittämiseen.

Kehittämistyössä käytin pohjana tutkimuksellisen kehittämisen menetelmää. Kehittämisessä käytin lähestymistapana toimintatutkimuksellista mallia, joka sisälsi havainnointia, kyselyn, haastattelun menetelmät sekä yhteisöllisessä menetelmässä toteutin oppimiskahvila ja tulevaisuusverstas- työskentelyä. Toimintatutkimuksellisen prosessin aikana aineistoja kerättiin niin, että huomioitiin sekä asiakkaiden, työntekijöiden että tukihenkilöiden näkökulmia. Kehittämistyön kaikki aineisto kerättiin vuosien 2013 - 2014 aikana. Kehittämisprosessin aikana toteutin Porin vammaispalveluiden asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn. Teemahaastattelun avulla selvitin Porin vammaispalveluiden työntekijöiden näkemyksiä Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan kehittämisestä. Lisäksi järjestin tukihenkilöille kehittämispäivän, jonka tuotokset dokumentoitiin.

Kehittämisprosessissa sain monesta eri näkökulmasta ideoita tukihenkilötoiminnan toimintamallin kehittämiseen. Kehittämistyön tuloksena luotiin tukihenkilötoimintamalli, joka sisälsi palveluprosessin kuvauksen. Mallin tarkoituksena on tukea asiakaslähtöistä toimintaa ja olla työntekijöiden työvälineenä tukihenkilötoiminnan suunnittelussa ja toteutumisessa.

DEVELOPMENT OF SUPPORT PERSON ACTIVITIES IN THE DISABILITY SERVICES OF THE CITY OF PORI

Lahtinen, Susanna

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services (Master's degree)

September 2014

Supervisor: Vaininen, Satu

Number of pages: 56

Appendices: 4

Keywords: Support person activities, research-based development

The subject of my development work was to develop support person activities for the disability services of the City of Pori. These support person activities have been quite invisible among the various disability services. Nowadays, and more often than before, the need for a support person is featured in the rehabilitation and service plans as well as in evaluations of services needs concerning the customers. The need for developing support person activities was brought up by the customers. In addition, the employees presented that the criteria of service grants need to be clarified.

In this development work, I studied the need for support person activities among the customers of the City of Pori disability services agency. I also studied the visibility and effects of support person activities in the social interaction between disabled persons. The process of this development begun by familiarising with the data related to support person activities. The process continued to choosing and implementing various developmental approaches by using information in this field. The process ended in the development of a support person model and gathering results.

In my development work, research-based development method was utilised as the basis of research. I utilized the approach of an action research model, which included observations, a survey and interview methods. By using a community method, I also initiated learning café and future workshop techniques. During the action research process, data was gathered in such a way that it contained the viewpoints of customers, employees and support persons. All data for the development work was gathered during years 2013-2014. During the development process, I carried out a customer satisfaction survey for all customers of the City of Pori disability services. I also studied City of Pori disability services employee's views on the development of support person activities in the City of Pori disability services by using a theme interview. In addition, I organised a development day for the support persons. The results of this day were also documented.

In this development process, I received many ideas from different viewpoints in order to develop an operating model for the support person activities. As a result of this development work, a support person activity model was created. This model includes a service process description. The purpose of the model is to support customer-oriented activities and function as a tool for the employees for them to plan and implement support person activities.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN PROSESSINA	7
2.1	Tukihenkilötoiminnan kehittämisen tavoitteet	7
2.2	Tutkimuksellinen kehittäminen	7
3	KEHITTÄMISKOHTEESEEN PEREHTYMINEN TEORIASSA JA KÄYTÄNNÖSSÄ	9
3.1	Tukihenkilötoiminta.....	13
3.2	Tukihenkilö sosiaalisten suhteiden kannustajana	15
4	TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMISPROSESSIN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET	20
4.2	Havainnointi.....	22
4.2.1	Havainnoinin toteutus.....	23
4.2.2	Havainnoinnin tulokset.....	24
4.3	Kysely	24
4.3.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus	25
4.3.2	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	26
4.4	Haastattelu.....	30
4.4.1	Haastattelujen toteutus.....	31
4.4.2	Haastattelujen tulokset.....	33
4.5	Tukihenkilöiden kehittämispäivä.....	36
4.5.1	Kehittämispäivän toteutus	37
4.5.2	Kehittämispäivän tulokset	39
5	TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMISPROSESSIN YHTEENVETO	44
6	TUKIHENKILÖTOIMINTAMALLI	46
7	KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI JA POHDINTA.....	50
	LÄHTEET.....	55
	LIITE 1. TUTKIMUSLUPA	
	LIITE 2. ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	
	LIITE 3. HAASTATTELURUNKO	
	LIITE 4. KEHITTÄMISPÄIVÄN RUNKO	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheeksi valitsin tukihenkilötoiminnan kehittämisen Porin vammais- palveluissa. Kehittämistyön tavoitteena oli tuoda tukihenkilötoimintaa enemmän esil- le Porin vammais- palveluissa ja löytää uusia keinoja toteuttaa tukihenkilötoiminta omana palveluna. Konkreettisenä tavoitteena oli luoda tukihenkilötoiminnan malli, jossa on kuvattu kirjallisesti palvelun prosessi. Tukihenkilötoimintamallin avulla aja- teltiin luotavan yhtenäinen toimintaohje työntekijöille. Mallin perustavana ideana ja tarkoituksena oli ajatus siitä, että luotava malli ohjaisi tukihenkilötoiminnan proses- sia kokonaisuudessaan. Mallin avulla voidaan tarjota asiakkaille yhdenmukaista pal- velua.

Työskentelen Porin Perusturvan vammais- palveluissa sosiaali- ohjaajana. Työhöni kuu- luu tukihenkilötoiminnan järjestäminen vammais- palveluiden asiakkaille. Tukihenki- lötoimintaa on ollut vammais- palveluissa jo pitkään, mutta toiminta ei mielestäni ole ollut riittävän asiakaslähtöistä ja toiminnasta tiedottaminen on ollut vaihtelevaa. Tu- kihenkilötoiminnasta on puuttunut yhdenmukainen toimintatapa ja ohjeistus. Asiak- kaiden tukihenkilötoiminnan palvelutarpeen arviointi on jäänyt myös vähäiseksi tai ei ole lainkaan toteutunut.

Tukihenkilötoiminnan kehittäminen on ollut pitkäaikainen tavoite työssäni, sillä olen nähnyt tukihenkilötoiminnan myönteiset vaikutukset kehitysvammaisten ja autismin- kirjon henkilöiden arjessa ja vaikeissa sosiaalisissa tilanteissa. Tukihenkilötoiminnan kehittäminen sopii mielestäni hyvin ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihin kuu- luvaan opinnäytetyöhön. Kehittämistyöni tarve lähtee työelämän haasteista, ja tuki- henkilötoiminnan kehittämisen prosessi tukee omaa sekä muiden työntekijöiden työ- tä. Kehittämistyönä luodun mallinnoksen on tarkoitus jäädä toimintatavaksi Porin vammais- palveluissa.

Opinnäytetyössäni olen rajannut teoriaosuuden kolmeen osa- alueeseen; sosiaalinen vuorovaikutus, vapaa- aika ja yksinäisyys. Nämä asiat ovat yleisimmät syyt tukihenki- lötoiminnan myöntämiseen tuettavien, tukihenkilöiden ja työntekijöiden näkökul- masta. Osa- alueet käsitellään tukihenkilötoiminnan tarpeena sekä miten se näkyy

vammaisten henkilöiden toimintaympäristössä. Teoriaosuuden tarkoitus on vahvistaa myös tukihenkilötoiminnan arviointia prosessin päätyttyä.

Käsillä oleva opinnäytetyön raportti on kirjoitettu Ojasalo ym. (2009) tutkimuksellisen kehittämisen prosessin mukaisesti. Kehittämisen näkökulman olen jakanut kolmeen teemaan; aloitus, seuranta ja lopetus. Teemojen tarkoituksena oli jäsentää kehittämisen tavoitteita ja prosessin kulkua. Tutkimuksellisen kehittämisen aineisto koostuu havainnoinnista, asiakastyytyväisyyskyselystä, Porin vammaispalveluiden työntekijöiden teemahaastatteluista ja tukihenkilöiden kehittämispäivän kirjauksista.

Opinnäytetyöraportti kuvaa Porin vammaispalveluissa toteutettua tukihenkilötoiminnan kehittämisprosessia, sen lähtökohtia, sisältöä, tuloksia ja arviointi tukihenkilötoiminnan kehittämiseksi. Raportin alussa tuodaan esille tukihenkilötoiminnan kehittämisen prosessi; tavoitteet ja mitä tutkimuksellinen kehittäminen on tässä työssä. Kolmannessa luvussa tuodaan esille mitä kehittämiskohde on teoriassa ja käytännössä.

Raportin neljännessä luvussa kuvataan tukihenkilötoiminnan kehittämisprosessin lähestymistapoja ja menetelmien valintoja sekä miten kehittäminen on toteutunut ja niiden tulokset. Viidennessä luvussa on koottuna yhteenveto tuloksista.

Kuudennessa luvussa esitellään kehittämisen tuotoksena Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoimintamalli. Raportti päättyy kehittämisprosessin arviointiin ja kehittäjän omaan pohdintaan koko kehittämisprosessista ja tukihenkilötoiminnan kehittämisehdotuksia jatkotyöskentelyä varten.

2 TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN PROSESSINA

2.1 Tukihenkilötoiminnan kehittämisen tavoitteet

Tutkimuksellisen kehittämisen tavoitteena oli kehittää Porin Perusturvan vammais- palveluissa olemassa olevaa tukihenkilötoimintaa. Tarve tukihenkilötoiminnan kehittämiseen tuli tukihenkilötoiminnan käytännössä havaituista ongelmista, jotka ilmeni- vät vammaispalveluiden käytännöissä. Tukihenkilötoiminnan kehittäminen lähti liikkeelle ongelmaperusteisesta kehittämisestä, jonka tavoitteena oli etsiä ratkaisuja käytännössä havaittuihin ongelmiin. Huomio kohdistettiin käytännössä havaittuihin toiminnan haasteisiin ja pulmiin. Käytännössä havaitut haasteet liittyivät tukihenki- löiden saatavuuden ongelmaan sekä työntekijöiden ja asiakkaiden epätietoisuuteen tukihenkilötoiminnan prosesseista, palvelusta sekä tukihenkilöiden saatavuudesta. Työntekijät eivät ole luontevasti osanneet tarjota palvelua asiakkaille sekä asiakkaat eivät ole osanneet hakea tukihenkilöä vammaispalveluista tietämättömyyden vuoksi. Tukihenkilötoiminnan kehittämiseen liittyvissä prosessissa on todettu, että yhä use- ammin asiakkaiden palvelu- ja kuntoutussuunnitelman arvioinneissa mietitään, miten tukihenkilötoiminta voisi tulla avuksi suunnitelman toimeenpanossa.

Tukihenkilötoiminnan kehittämisen ensimmäisenä tavoitteena oli kehittää tukihenki- lötoimintamalli työväliseksi vammaispalveluiden työntekijöille. Toisena tavoitteena oli saada tukihenkilötoiminta asiakaslähtöiseksi, niin että asiakas osaisi hakea palve- lua ja tukihenkilötoiminta vastaisi asiakkaan tarpeeseen suunniteltujen tavoitteiden mukaisesti. Kolmantena tavoitteena oli lisätä tukihenkilöiden saatavuutta ja tukihen- kilötoiminta olisi kokonaisuudessaan vammaispalveluiden oma palvelu.

2.2 Tutkimuksellinen kehittäminen

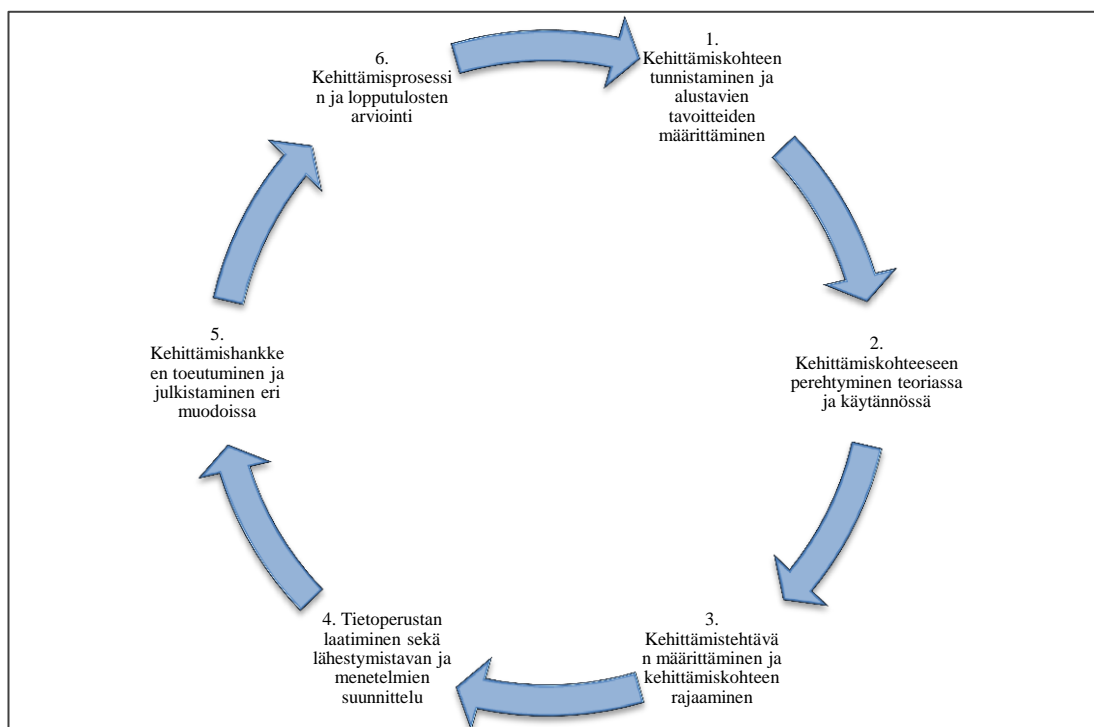
Kehittämistyön menetelmäksi valitsin tutkimuksellisen kehittämisen. Tutkimukselli- sella kehittämisellä pyritään ratkaisemaan käytännössä nousseita ongelmia tai uudis-

tamaan käytäntöjä ja luodaan myös uutta tietoa työelämän käytännöstä. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaiseminen ja uusien ideoiden tai palvelujen tuottaminen ja niiden toteuttaminen. Tarkoituksena on luonnostella, kehitellä ja ottaa käyttöön uusia ratkaisuja, jolloin tavoitteena on tuoda esille parempia vaihtoehtoja ja viedä asioita käytännössä eteenpäin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18 – 19.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostetaan tehdyn työn dokumentointia, esimerkiksi työelämän hiljaista tietoa ja julkisuutta. Tutkimuksellinen kehittäminen toimii hyvänä perustana kehittämishankkeille, ja sopii mielestäni myös tukihenkilötoiminnan kehittämiseen omassa organisaatiossa. Kehittämistyö muodostuu kehittämisen lähtökohdista ja tavoitteista, työmuodoista, prosessin etenemisestä sekä lopputuloksista. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu toiminnallisuus, parannusten hakeminen sekä ideoiden ja ratkaisujen toteutettavuuden varmistaminen tutkimuksen keinoin. Tulosten hyödyllisyys kytkeytyy vahvasti niiden siirtämiseen käytäntöön ja kehitettyjen ideoiden toteutukseen. Tutkimuksellinen kehittäminen on vuorovaikutusta, kysymysten muotoilua ja tutkimista sekä muutoksien hakemista. (Ojasalo ym. 2009, 20 - 21.)

Kehittämistyötä kuvataan usein prosessina, joka toteutuu toisiaan seuraavien vaiheiden kautta. Prosessin tarkastelu auttaa toimimaan järjestelmällisesti ja ottamaan huomioon tietyt asiat kussakin vaiheessa. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi toimii oman kehittämistyöni lähtökohdana ja mallina (kuvio 1.). Käytännössä prosessi ei usein ole näin selkeästi jaettavissa vaiheisiin ja vaiheiden eroa voi olla vaikea nähdä. Prosessissa palataan taaksepäin ja edetään edestakaisin eri vaiheiden välillä, ennen kuin voidaan taas edetä. (Ojasalo ym. 2009, 22 – 24.) Oman kehittämistyöni prosessi alkoi kehittämiskohteen tunnistamisella Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan alustavien tavoitteiden määrittelemisellä ja rajaamisella. Kehittämisen kohteen määritely alkoi perehtymällä tukihenkilötoimintaan teoriassa ja käytännössä. Käytännössä esille tulleiden kehittämiskohteiden tunnistaminen auttoivat kehittämistyön tietoperustan laatimista sekä löytämään tukihenkilötoiminnan kehittämisen lähestymistavan sekä menetelmät tukihenkilötoiminnan kehittämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tukihenkilötoiminnan kehittämistyö toteutettiin Porin vammais-

palveluiden oman organisaation sisällä. Kehittämispöessi päättyi kehittämistyön osalta tulosten raportointiin sekä lopputulosten arviointiin.



Kuvio 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön pöessi (Ojasalo ym. 2009, 24).

Kehittämistyössä tutkimuksellisuus ilmenee järjestelmällisyytenä, jolloin valinnat perustellaan ja dokumentoidaan. Tiedon hankinta kehittämisen tukena on tutkittua sekä käytännön tietoa. Erilaisia menetelmiä käyttämällä analyysissä tunnistetaan, luodaan ja eritellään erilaisia näkökulmia. Hankittua tietoa, omia valintoja, näkökulmia, pöessia ja tuloksia arvioidaan kriittisesti. (Ojasalo ym. 2009, 22.)

3 KEHITTÄMISKOHTEESEEN PEREHTYMINEN TEORIASSA JA KÄYTÄNNÖSSÄ

Ennen kehittämistyön pöessin aloittamista on tunnistettava kehittämisen kohde. Onnistuneessa kehittämistyössä tulee ottaa huomioon esiolettamukset ja lähtökohdat,

jotka nousevat esiin aiemmista käytännön ja tutkimuksista maailmasta. (Ojasalo ym. 2009, 28.)

Käytäntöön perehtyminen tarkoitti omassa tutkimuksellisessa kehittämisprosessissa sitä, että perehdyin Porin vammaispalvelun toimintaan ja sitä ohjaaviin asiakirjoihin. Porin Vammaispalvelusuunnitelmassa (2011) on tuotu esille avohuollon kehittämisen kohdassa vammaispalveluvisio ja toiminnan kehittämisen painopisteet. Tukihenkilötoiminta kuuluu yhtenä osa-alueena avohuollon tukitoimiin. Vammaispalvelusuunnitelmassa on tuotu esille tavoite vuodelle 2013, jolloin tukihenkilöitä lisättäisiin vähintään 15 uutta tukihenkilöä ja palkkiot yhtenäistettäisiin muiden sosiaali- ja perhepalveluiden kanssa. (Vammaispalvelusuunnitelma julkaisematon versio 1.4 3.6.2011, 10, 13.)

Tukihenkilötoiminta on avohuollon tukitoimi Porin vammaispalveluissa, joka voidaan myöntää vammaispalvelulain 3§:n mukaan vammaisille tarkoitettujen määrärahasidonnaisena palveluna ja tukitoimena. Porin vammaispalveluissa tukihenkilötoiminta on aikaisemmin kohdennettu ensisijaisesti kehitysvammaisille henkilöille. Muutos kohderyhmään tuli, kun tukihenkilötoiminnan vuosittainen määräraha poistettiin. Tukihenkilötoiminnan uusi ohjeistus tuli voimaan 1. syyskuuta 2013 alkaen. Porin vammaispalveluissa tukihenkilötoiminta on kohdennettu vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea yhteiskuntaan osallistumisessa sekä sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä. Tukihenkilötoiminnan myöntämisen kriteerit perustuvat vammaisen henkilön yksilölliseen tarpeeseen. Ensisijaisesti tukea annetaan omassa kodissaan asuvalle henkilöille itsenäistymisen ja kehityksen tukemiseksi. Tukihenkilön tavoitteena on toimia tuettavan ystävänä ja seurana kotona tai harrastuksissa ja asiointikäynneillä. Tukihenkilö ei korvaa ammattihenkilöä tai vaikeavammaisille tarkoitettua henkilökohtaista apua. (Porin Perusturvalautakunnan kokous 12.8.2013.)

Porin vammaispalveluiden tukihenkilöpäätöksissä vuosina 2012 – 2014 tukihenkilötoiminnan myöntämisen perusteet ovat olleet hyvin yksilökohtaiset ja asiakkaan elämäntilanne on määrittänyt mihin tarkoitukseen tukihenkilöä tarvitaan. Tukihenkilö on myönnetty asiakkaalle pääasiassa sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemiseen ja vapaa-ajan toimintoihin sekä itsenäisesti asuvien henkilöiden yksinäisyyden ennaltaeh-

käisemiseen. Tukihenkilötoiminnan linjauksen puuttumisen vuoksi ei ole arvioitu toiminnan hyötyä tai haittaa.

Kehittämistyössäni selvitin Porin tukihenkilöiden saatavuutta muiden tahojen kautta. Valinnassa oli huomioitu tahot, jotka mahdollisesti voisivat tarjota toimintaa kehitysvammaisille ja autismin kirjon henkilöille. Kehittämistyöni rajauksen vuoksi jätin kartoittamatta eri vammaisjärjestöjen yhdistykset. Tukihenkilötoimintaa tai vastaavaa toimintaa Porissa järjestää mm. Porin Perusturva lastensuojelu, Mannerheimin lastensuojeluliitto Satakunnan piiri, Avustajakeskus, SPR ja Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden palvelukeskus Soteekki.

Porin Perusturvan lastensuojelun tukihenkilötoiminta on tarkoitettu alle 21-vuotiaalle lastensuojelun asiakkaille. Lastensuojelun tukihenkilötoiminta on käytännössä samanlaista kuin vammaispalveluissa, ja sen vuoksi ajattelin siihen liittyvien käytännön järjestelyjen huomioimisen auttavan kehittämään vammaispalveluiden tukihenkilötoimintaa omassa kehittämisprosessissani. Lastensuojelussa järjestetään yhtenä avohuollon tukitoimena tukihenkilö, mikä kirjataan asiakassuunnitelmaan. Tukihenkilön järjestämisestä tehdään sopimus ja suunnitelma tavoitteista, kestosta ja tiiviystä. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tukihenkilön tai –perheen kanssa. Suunnitelma tarkistetaan sovituin määräajoin. Lastensuojelun tukihenkilö myönnetään tukemaan mm. lapsen kasvua ja kehitystä kotona sekä koulussa, kannustaa harrastuksiin ja oikeanlaisiin vapaa-ajan toimintoihin ohjaaminen. Mannerheimin lastensuojeluliitto on yksi lastensuojelun tukihenkilötoiminnan järjestävä taho tukihenkilöiden rekrytoinnissa sekä koulutuksen järjestämisessä.

Mannerheimin lastensuojeluliiton Satakunnan piirin järjestämä tukihenkilötoiminta on lastensuojelun avohuollon ennaltaehkäisevä tukimuoto, joka on tarkoitettu 7 – 18-vuotiaalle lastensuojelun asiakkaille. Satakunnan piirin MLL:n tukihenkilötoiminnan maksajana toimii kunta. MLL järjestää tukihenkilökoulutusta yhteistyössä lastensuojelun kanssa tukihenkilötoiminnasta kiinnostuneille. Koulutuksien osallistujien määrä vaihtelee ja vain pieni osa koulutuksessa olleista ryhtyy tukihenkilöksi. Todellisen kiinnostumisen vuoksi tukihenkilöiden saatavuus MLL:n kautta on vähäistä myös lastensuojelun puolelle ja sen vuoksi he eivät pysty tarjoamaan tukihenkilöitä vammaispalveluihin.

Avustajakeskus palvelee avustamiseen liittyvissä asioissa Satakunnassa ja Varsinais-Suomessa. Avustajakeskuksessa tarjotaan vapaaehtoistoimintaa ja palkallista toimintaa. Tukihenkilötoiminta kuuluu palkallisiin toimintoihin, johon avustajakeskus tarvitsee siihen kunnan vammaispalvelulta päätöksen, jossa asiakkaalle on myönnetty haettava palvelu. Avustajakeskuksen tehtävänä on rekrytoida asiakkaalle haettava palvelu yhteistyössä kaupungin työntekijän ja asiakkaan kanssa. Satakunnan Avustajakeskuksen kautta ei ole vielä ollut tarvetta järjestää tukihenkilöpalvelua.

Suomen Punainen Risti järjestää ystävätoimintaa Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa. SPR:n yhteyshenkilö välittää ystävänvälitystä henkilöille, jotka kaipaavat esimerkiksi keskustelu - ja ulkoiluseuraa. Ystävän voi saada menemällä keskustelemaan ystävänvälittäjän kanssa tai osallistumalla vapaaehtoiskursseille. Ystävänvälitys ei katso ikää, vammaa tai muuta elämän tilannetta. Toiminta perustuu täysin vapaaehtoisuuteen kahden ystävän välillä. SPR:n ystävänpalvelu tarjoaa myös monenlaisia harrastusmahdollisuuksia.

Sosiaali- ja terveysalan palvelukeskus Soteekki tarjoaa erilaisia oljenkorsipalveluja Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tekemänä. Soteekilla ei ole resursseja tarjota pitkäaikaista tukihenkilöä, mutta heiltä voidaan ostaa tukihenkilötoimintaa oljenkorsipalveluna oman resurssin mukaisesti. Oljenkorsi palveluna Soteekin kautta voi asiakas tai kunta ostaa asiakkaalle tarvittava palvelu. Oljenkorsi verrokki- na tukihenkilötoimintaa voisi ajatella Soteekin opiskelija menevän asiakkaan kanssa osallistumaan asiakkaan tueksi hänen harrastukseen. Soteekki ei kuitenkaan pysty tarjoamaan samaa opiskelijaa joka viikko samaan aikaan. Lyhytaikaisuus ei palvele vammaispalveluissa haettavaan pitkäaikaiseen tukihenkilötarpeeseen.

Tukihenkilötoiminnan kehittämiseen liittyviin tutkimuksiin tutustumisen aloitin kirjallisuuskatsauksella vuoden 2013 aikana. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli etsiä tutkittavaa tietoa ja käytännön kokemuksia tukihenkilötoiminnasta, joka on suunnattu kehitysvammaisille tai autismikirjon henkilöille. Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena oli selvittää, miten tutkimuksissa on käsitelty tukihenkilötoiminnan saatavuutta sekä sitä, mihin tarpeeseen tukihenkilöä tarvitaan ja mitä asioita on hyvä ottaa huomioon tukihenkilötoiminnan prosessissa. Kirjallisuuteen ja tutkimukseen pe-

rehtyminen auttoi jäsentämään tukihenkilötoiminnan kehittämiseen liittyviä peruste-luja ja syvensi teoreettista tietämystä siitä, miten tukihenkilötoimintaa on määritelty, mitä vammaiset tarvitsevat ja miten voidaan vastata vammaisten henkilöiden hyvän arjen käytäntöjen tukemiseen ja kehittämiseen. Seuraavassa olen nostanut esille näis-tä lähtökodista kehittämissuunnitelmassa nousseita tärkeitä teoreettisia sisältöjä: tukihen-kilötoimintaa, kehitysvammaisten ja vammaisten sekä autismikirjon henkilöiden sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteiskunnallinen osallistumista sekä yksinäisyyttä. Teorian tietoperusta koostuu aikaisemmista raporteista ja tutkimuksista sekä kirjalli-suudesta.

3.1 Tukihenkilötoiminta

Tukihenkilötoiminta perustuu vapaaehtoistoimintaan, jossa henkilö omasta vapaasta halusta lähtee toimimaan kanssaihminen ja elinympäristön hyväksi. Vapaaehtoistoiminta kytkeytyy ihmisten arvomaailmaan, siihen mihin hän uskoo ja mitä hän pitää tärkeänä (Korhonen 2005, 7). Vapaaehtoista tukihenkilöä ohjaa ja organisoii jokin taustaorganisaatio, joka asettaa toiminnalle periaatteet ja tavoitteet samantapaisena kuin ammatillisellakin on auttamistyössä. Tukihenkilötoimintaa voivat järjestää kunnat omana palveluna tai erilaiset sosiaali- ja terveysalan järjestöt. Vapaaehtoistyö tukihenkilönä erottuu kuitenkin selkeästi ammatityöstä, kuten siitä ei makseta palk-kaa. Se on omaehtoista ja tapahtuu vapaa-ajalla. Toiminnalla ei korvata ammat-tiapua, mutta sen sijaan vapaaehtoinen auttamistyö tukee ja täydentää sosiaalialan ammatillista työtä. Tukihenkilöä voidaan tarjota esim. lapsille, nuorille, sairaille, vanhuksille, vammaisille tai maahanmuuttajille. (Korhonen 2005, 8 – 9.)

Kehitysvammaisten kanssa toimivien tukihenkilöiden tavoitteena on tukea kehitys-vammaista ihmistä integroitumaan yhteiskunnan tuottamiin palveluihin ja tapahtu-miin. Tukihenkilötoiminta auttaa tuettavaa itsenäistymään ja osallistumaan sosiaali-siin tilanteisiin sekä kehittymään sosiaalisissa vuorovaikutustaidoissa. Kehitysvam-maisten Tukiliiton tukihenkilöprojekti käynnistyi syksyllä 1992, jonka tavoitteena oli kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän perheidensä elämänlaadun, osallistumisen ja omaehtoisuuden parantaminen sekä elinpiirin laajentaminen tukihenkilö- ja tuki-

perhetoiminnan avulla. Projektissa tutkittiin tukihenkilötoiminnan vaikutusta perheisiin, huomioiden asuntolassa – ja itsenäisesti asuvien kohdalla. (Nyman, E. 1996, 26 – 28.)

Kehitysvammaliiton tukihenkilöprojektissa Nyman (1996) tuo esille vahvasti tukihenkilötoiminnan merkityksen kehitysvammaisten henkilöiden elämässä. Projektissa tuloksena todettiin, että normaaliuden, integraation ja omaehtoisuuden toteutuminen tekee kehitysvammaisen elämästä merkityksellistä. Erityisesti hän korostaa sitä, miten tukihenkilötoiminnalla voidaan parantaa vammaisten henkilöiden elämänlaatua. Lisäksi hän on korostanut tukihenkilön merkityksen kehitysvammaisen ihmisen identiteetin eheyttäjänä ja kehittäjänä. Tukihenkilön avulla tuettavan sosiaaliset ja motoriset taidot, kommunikointi, itsehallinta, turvallisuuden tunne ja yhteisössä toimiminen kehittyvät ja paranevat. Tukihenkilön avulla saadaan tuettavalle onnistumisen kokemuksia, turvallisuuden tunnetta, hyväksyntää sekä edellytyksiä uusiin ystävyys-suhteiden luomiseen. Itsetunnon ja eheän identiteetin kehittyminen mahdollistaa kehitysvammaiselle henkilölle paremman itsenäisyyden. (Nyman 1996, 21 – 23.)

Kehitysvammaliiton tukihenkilötoiminta projektin mukaan kehitysvammaiset henkilöt kokivat elävänsä itsensä yhteiskunnan ja yhteisönsä jäseninä. He tunsivat mahdollisuuksia omien tarpeidensa mukaiseen elämään vaikka elämänlaadussa oli puutteita. Heiltä puuttui oikeus tuttavaan työhön, työpaikoilla syrjintää sekä vapaus omasta asumisesta koettiin vähäiseksi. Kehitysvammaisuus ei ollut este itsenäiselle asumiselle vaan käytännön asioiden hoitaminen. Tutkimukseen jokainen osallistunut kehitysvammaisen koki tarvitsevansa jotain tukipalvelua itsenäisessä asumisessa. (Nyman 1996, 41.)

Kehitysvammaisten Tukiliiton paikallisyhdistykselle osoitettiin vuonna 1994 Nymenin tukihenkilöprojektiin liittyvä kysely, jossa kartoitettiin tukihenkilötoimintaa. Kyselyssä nousi esiin, että tukihenkilöitä tarvittaisiin erityisesti asuntoloissa ja lapsuudenkodeissaan asuville kehitysvammaisille ihmisille. Tukihenkilötoiminta tarvitsee myös taustaorganisaation ja rahoituksen, jotta toiminta olisi pitkäjänteisistä ja pysyvää. Kyselyyn vastanneista kolmasosa vastanneista haluaisi kunnan rahoittavan tukihenkilötoiminnan. (Nyman 1996, 33.)

3.2 Tukihenkilö sosiaalisten suhteiden kannustajana

Kehitysvammaisten henkilöiden sosiaaliset taidot kehittyvät yksilön ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalisten taitojen kehittämisessä lähtökohtana ovat samat perustarpeet ja niiden kehittyminen kuin muidenkin osalla. Tavoitteena on tulla ymmärretyksi, hyväksytyksi ja selviytyä mahdollisimman itsenäisesti. Kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla on myös erittäin tärkeää tuoda esille henkilön vammaisuusomaisuus omasta vammastaan. Sosiaalisten taitojen kehittämisessä luodaan perusluottamus ja myönteisen minäkuvan muodostuminen. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 185 – 186.)

Kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat tukea myös aikuisiässä. Aikuisuuden tukemisella tarkoitetaan, että kehitysvammaista henkilöä arvostetaan ja kunnioitetaan aikuisena ja tasavertaisena yhteisön jäsenenä. Kehitysvammaisen henkilö saattaa tarvita toisen tukea läpi elämän ajan tietyissä asioissa. Aikuistuvan kehitysvammaisen kanssa harjoiteltavia taitoja ovat mm. sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tarvittavat taidot sekä vapaa-ajan viettämisen taidot. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2006, 196.)

Käytännön selvityksen ja kirjallisuuskatsauksen perusteella voi sanoa, että sosiaalinen heikkous on asia, joka vaikuttaa yksilön elämänlaatuun vahvasti. Vähäinen sosiaalinen osallistuminen ja puutteelliset sosiaaliset taidot vaikuttavat vammaisten henkilöiden kykyyn toimia vapaa-ajan harrastuksissa ja heijastuvat yksinäisyyden kokemuksiksi. Nuorilla ja aikuisilla sosiaalisen vuorovaikutuksen heikkous korostuu vanhempien siirtyessä taka-alalle tilanteessa, jossa odotetaan henkilön itsenäistymistä. On tärkeää huomioida, että yleensä ulkopuoliset näkevät sosiaalisen rajoittumisen enemmän huonona asiana, mutta joillekin henkilöille se on kuitenkin myös oma valinta. Osa henkilöistä on oppinut hyväksymään omat vaikeutensa ja elämään sen kanssa. Henkilöt, joilla on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja vapaa-ajan toiminnoissa vaikeuksia ovat useimmiten innokkaita osallistumaan saadessaan tukea.

Ojasen & Seppälän (1996) kehittämällä kehitysvammaisten psykososiaalisen toimintakyvyn arviointimenetelmällä voidaan selvittää kehitysvammaisten sosiaalisia vuorovaikutustaitoja. Sosiaalisen vuorovaikutustaitojen selvittämiseen kuuluvat; 1. kyky solmia ja ylläpitää merkityksellisiä kontakteja toisiin ihmisiin. 2. kyky kokea läheis-

ten ihmissuhteiden olemassaolo sekä kokea riittävästi läheisyyttä ja henkistä tukea. 3. kokea merkittävä rooli omassa yhteisössä. 4. tuntee henkisten voimavarojen vaikuttavuus. 5. kyky kokea aitoa iloa ja mielihyvää sekä rentoutua tai kokea kireyttä, jännittyneisyyttä, tuskaisuutta tai masennusta. 6. kokea luonteva ja asiallinen suhde ympäröivään todellisuuteen tai tuntee olevansa pelokas, varautunut tai harhainen. 7. kyky kontrolloida omaa käyttäytymistään tilanteen mukaan tai olla hallitsematon vauhdikas tai pakonomaisiin toimintoihin takertuva. (Malm ym. 2006, 197.)

Progradu tutkielmassaan Paavola (2006) on kuvannut kehitysvammaisten nuorten itsenäistymisen ja sen tukemisen vaikutuksia kehitysvammaisen henkilön peruskoulun päättyessä sekä nuoren että hänen vanhempiansa näkökulmasta. Tutkimuksessa tuli esille, että on erityisen tarpeellista huomioida nuorten tuen tarve muuttuvassa ja haasteellisessa yhteiskunnallisessa tilanteessa. Kehitysvammaisten nuorten itsenäistyminen nähdään aivan normaalina toimintatapana ja siihen annetaan samat mahdollisuudet, kuin kenelle tahansa nuorelle. Tutkimuksessa tuodaan esille nuorten itsenäistyminen elämänlaadun sekä vanhempien jaksamista parantavana tekijänä. Itsenäistyminen mahdollistaa nuoren ja vanhempien elää omaa elämää kohti aikuisuutta. Tutkimuksessa tuli esille nuoren kehitystason vaikutus itsenäistymisen fyysisiin ja psyykkisiin vaiheisiin sekä miten nuori kokee itsenäistymisen omalla kohdallaan. Kehitysvammaisella nuorella on kontaktivaikeuksia, jotka haittaavat solmia ja luoda ihmissuhteita sekä hakeutua ihmisten seuraan. Tutkimuksen mukaan nuori vetäytyy mielellään yksinäisyyteen ja on sekä kyvytön ja haluton kontakteihin. Tutkimuksessa tuli esille vanhempien toive tukihenkilön tarpeesta kehitysvammaisen nuoren elämän erilaisissa käännekohtissa ja itsenäistymisen tukemiseksi. Haasteiksi koettiin koulun päättyminen, irtautuminen vanhemmista ja muuttaminen pois lapsuudenkodista. (Paavola 2006, 102 – 107.)

Sosiaalisten taitojen kehittämisessä ja oppimisessa ovat esteenä vaikeasti opittavien tai mahdottomien asioiden jatkuva harjaannuttaminen ja toistuvat epäonnistumiset. Ellei aikuisikään mennessä kehitysvammaisen henkilö ole saanut riittävästi ohjausta ja opetusta tai ei ole löytänyt omia rajojaan, niin sosiaalisten taitojen opettelu pitää aloittaa alusta minäkuvan vahvistamisen kautta. Sosiaalisten taitojen opettelemiseen kuuluu myös itsenäinen selviytyminen asuinympäristön ulkopuolella, tietynlainen käyttäytyminen, käytöstapojen hallitseminen sekä kaverisuhteiden luominen. Sosiaa-

linen kanssakäyminen vaatii sekä omien että toisten tunteiden ja oikeuksien tiedostamista, kykyä hoitaa ihmissuhteita ja kommunikaatiotaitoja. (Kaski ym. 2012, 186 – 187.) Kasvattajien tulee opettaa aikuistuvalla nuorella jokapäiväisessä elämässä osattavia taitoja erilaisissa yhteisöissä, kotona, työssä, harrastuksissa ja muuna vapaa-aikana. (Malm ym. 2006, 196.)

Tutkimuksessaan Erot, erilaisuus ja elinolot Eriksson (2008) tuo esille mm. vammaisten arkielämään liittyviä asioita. Tutkimuksessa yksinäisyyden kokemukset koettiin yleiseksi ja yksinäisyys näyttäytyi erityisesti siinä, ettei tutkittavilla ollut luotettavaa ja hyvää ystävää. Erikssonin haastattellessa vammaisia henkilöitä, yksinäisyyden merkitys ja seurusteluhaaveet koetaan suurina asioina. Vammaisuus ei ole syy ystävän tai seurustelukumppanin puutteeseen tai yksinäisyyden kokemuksiin. (Eriksson 2008, 154 – 156.)

Yksilön toimintatavat, ympäristötekijät ja yhteisöön liittyvät sidokset vaikuttavat sosiaalisten kontaktien luomiseen (Eriksson 2008, 154). Monet vammaiset henkilöt käyvät arkena päivä- ja työtoiminnoissa tai tuetussa työssä. Tällöin heidän arjenhallintaa tukee tietynlaiset rutiinit ja he saavat mielekästä toimintaa arkeen. Ohjatuissa toiminnoissa he saavat kokemuksia sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja voivat harjoitella tutussa ja turvallisessa ympäristössä taitojaan. Monet vammaiset henkilöt kokevat yksinäisyyttä varsinkin vapaa-ajalla. Vammaisille henkilöille illat, viikonloput ja loma-ajat voivat olla hyvin yksinäistä aikaa.

Autismin kirjon henkilöillä on poikkeava ja erilainen sosiaalinen vuorovaikutus. Se on myös autismin kirjon henkilöillä keskeinen ongelma. Kyse ei ole vain sosiaalisuuden ongelmasta, vaan useista sosiaaliseen toimintaan liittyvistä tekijöistä. Heidän on vaikea reagoida oikealla tavalla toisiin ihmisiin, joka saattaa näkyä aloitekyvyttömyytenä ja jaetun huomion puutteena. Autismin kirjon henkilöillä katsekontakti on poikkeavaa, koska he eivät osaa käyttää sitä vuorovaikutukseen. Tunteiden ilmaiseminen saattaa myös vaikuttaa erikoiselta. Autismin kirjon henkilöiden sosiaalisten taitojen opettamiseen tarvitaan normaalin sosiaalisen kehityksen luonnollisista tilanteista sen merkityksen ymmärtämisen yksityiskohtaisesti, pitkäjänteistä opetusta ja ennakoimista. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 37, 43.)

Nuorten ADHD piirteiden takia heillä voi olla ongelmia sosiaalisessa kanssakäymisessä ja vaikeuksia luoda pysyviä pitkäaikaisia ystävyysuhteita. Sosiaalisten taitojen puuttumisen vuoksi he voivat tuntea itsensä yksinäiseksi. Heistä tuntuu helpommalta jäädä kotiin ja olla tutussa ympäristössä kuin yrittää hakeutua toisten nuorten seuraan. Tukihenkilön saaminen voi tuoda erityisnuorelle helpotusta arkeen, jonka kanssa hän voi kokea yhdessä itselleen vaikeita ja haasteellisia asioita. (Myllykoski, Melamies & Kangas, 2004, 91 – 92.)

Erikssonin (2008) tutkimuksessa kokemukset yksinäisyydestä liittyivät siihen, millaiset luonteenpiirteet ja toimintatavat henkilöllä oli kuin myös siihen, millaisessa toimintaympäristössä henkilö toimi. Yksinäisyys on sidoksissa myös luottamukseen, joka vaikuttaa myös sosiaalisten suhteiden luomiseen. Yksinäisyyden merkitys tulee esille, kun luotettava ystävä puuttuu. Henkilöllä voi olla myös tyypillinen toimintamalli, joka vaikuttaa ympäristökäyttäytymiseen ja kontaktien luonteeseen. Ystävyysuhteiden puuttuminen rajoittaa luonnollisia sosiaalisten taitojen harjoittelutilanteita (Kerola ym. 2009, 186). Autismin kirjon henkilöiden sosiaaliset suhteet rajoittuvat oman perheen jäseniin myös aikuisiässä. (Kerola ym. 2009, 205.)

Sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvät rajoitukset tai sosiaalisten taitojen puutteet vaikuttavat myös vammaisten vapaa-aikaan. Kehitysvammaisten henkilöiden vapaaajan toiminnot keskittyvät lähinnä heidän kotiympäristöön. Toimintoihin osallistuminen vaihtelee henkilön kehitystason mukaan. Lievästi vammaiset, jotka asuvat itsenäisesti tai tuettuna jäävät helposti kotiin passiivisten ja yksinäisten harrastusten pariin. Vaikeavammaiset ovat enemmän riippuvaisia perheenjäseniltä tai hoitohenkilökunnan tuesta. Vaikeavammaisten vapaa-aika saattaa muuttua passiiviseksi riittävän tuen puuttuessa. Kehitysvammaiset ja autismin kirjon aikuisen vapaaajanvietto-ajat saattavat olla puutteellisia ja se vuoksi he tarvitsevat usein ohjausta ja avustamista osallistuessaan vapaa-ajalla järjestettyihin toimintoihin. Vapaa-ajan toimintojen tavoitteena on auttaa kehitysvammaista henkilöä elämänpiirin laajentamisessa ja antaa hänelle virikkeitä löytää toimintaa ja harrastuksia sekä solmia ja pitää yllä uusia ihmissuhteita. (Kaski ym. 2012, 321 – 322; Kerola ym. 2009, 204.)

Vammaiset henkilöt kokevat vapaa-ajan ja harrastukset elämässään tärkeinä ja merkityksellisinä asioina. Harrastukset tuottavat heille mielihyvää ja tunteen hauska-

tekemisestä. Harrastukset rytmittävät arjen päiväohjelmaa ja varsinkin henkilöille, jotka eivät käy päivisin työssä, harrastus on erittäin tärkeä ajanviettotapa. Kehitysvammaliiton tutkimuksessa Eriksson (2008) on haastatellut vammaisia henkilöitä, jotka toivat esille haastattelussa useita vapaa-ajan harrastuksia. Vammaiset henkilöt harrastavat vapaa-aikanaan mm. musiikin kuuntelua, lukemista, tv:n ja elokuvien katselua, ulkoilua, kävelyä, hiihtämistä, pyöräilyä, kalastusta, metsästystä, marjojen poimimista, puutarhanhoitoa, shoppailua, ratsastamista, museoissa, näyttelyissä ja konserteissa käymistä. Erilaiset järjestetyt retket ja tapahtumat tarjoavat vammaisille henkilöille mahdollisuuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja henkiseen virkistämiseen. (Eriksson 2008, 77 – 78.)

Selvityksen ja kirjallisuuden perusteella voi myös todeta, että kehitysvammaisilla ja autismin kirjon henkilöillä on oireiden vuoksi vaikeuksia lähteä kotoa yksin, jos heillä ei ole ystäviä tai (tuki)henkilöä, jonka kanssa he viettäisivät aikaa. Tutkimuksen kehittämisen johtopäätöksenä todennetaan, että osalla kehitysvammaisilla henkilöillä ei ole harrastuksia ja he jumiutuvat kotiin, mikä aiheuttaa uusia ongelmia. Heillä ei useinkaan ole kykyä ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta, taitoja kulkea itsenäisesti tai löytää mieleistä harrastusta ja löytää keinoja mennä yksin tiettyihin paikkoihin. Usein he jäävät yksin tai viettävät aikaa omien vanhempien kanssa, jolloin heiltä jää kokematta vertaistuen merkitys ja sosiaalisten suhteiden tuoma yhteisöllisyys.

Edellisen perusteella tutkimuksellisen kehittämistyön prosessissa olemme nähneet erityisen tärkeänä kehittää tukihenkilötoimintaa niin, että yksilön elämänlaadun ja sosiaalisten suhteiden ja harrastuneisuuden merkitys huomioidaan. Tukihenkilötoiminnan avulla tuetaan vammaisen henkilön osallistumista kaikille tarkoitettuun yhteisön toimintaan, lisätään heidän vuorovaikutussuhteitaan, laajennetaan heidän liikikumistilaansa sekä vahvistetaan heidän tunnettaan oman elämänsä hallinnasta (Nyman, 2019, 35).

4 TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMISPROSESSIN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on erilaisia lähestymistapoja siihen, miten kehittämistyötä viedään eteenpäin. Tutkimuksellisessa kehittämisessä ennen konkreettisten menetelmien valintaa on päätettävä millaisella lähestymistavalla kehittämistyötä viedään eteenpäin. Lähestymistavan tunteminen auttaa kehittämistyön suunnittelussa ja tutkimuksellisuus on helpompi kytkeä kehittämiseen. Kehittämistyön lähestymistapa liittyy kokonaisvaltaisemmin kehittämisen tavoitteeseen. Lähestymistapoja on monenlaisia ja ne ovat hyvin päällekkäisiä toistensa kanssa, joten omassa kehittämissankkeessa voi olla piirteitä useista lähestymistavoista. Lisäksi eri lähestymistavoissa voidaan käyttää samoja menetelmiä täydentämällä toisiaan ja saada varmuutta tuloksista. Ojasalo ym. (2009) tuo esille kirjassaan neljä lähestymistapaa: tapaustutkimus, toimintatutkimus, konstrukttiivinen tutkimus ja innovaatioiden tuottaminen. Tutkimuksellisen kehittämistyön kehittämistehtävä määrittää tietyn lähestymistavan sopivuuden. (Ojasalo ym. 2009, 36 - 37.) Tässä tukihenkilötoiminnan tutkimuksellisessa kehittämistyön lähestymistapana sovelsin toimintatutkimuksen mallia, koska kehittämistyön tavoitteena on tuottaa uusia kehittämissuhteita ja toimintamalli Porin vammaispalvelutoimiston käytäntöihin.

Lähestymistavoissa voidaan käyttää samoja menetelmiä niiden moninaisuuden vuoksi. Eri menetelmiä käyttäen saadaan kehittämistyön tueksi erilaista tietoa, monenlaisia näkökulmia ja ideoita. Useimmiten kehittämistyössä käytetään myös useita menetelmiä, kuten haastatteluja, havainnointeja ja kyselyä. Lisäksi voidaan käyttää yhteisöllisiä menetelmiä, kuten aivohiurityöskentelyä. Kehittämistyön tekijä kuuluu osana tiettyyn ryhmään, koska toimivat käytännöt eivät synny pelkästään tiedon siirtämisen ja soveltamisen kautta, vaan uudet ratkaisut vaativat kaikilta kehittämiseen osallistuneilta yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä. (Ojasalo ym. 2009, 40.)

Tukihenkilötoiminnan tutkimuksellinen kehittäminen koostui toimintatutkimuksen mallin eri menetelmistä. Kehittämisessä käytin menetelminä havainnointia, kyselyä, haastattelua sekä yhteisöllisenä menetelmänä oppimiskahvila - ja tulevaisuus verstaatyöskentelyä. Kehittämistyössä havainnointi kulki kehittämissuorin alusta loppuun, jolloin kehittäjänä sain seurata valitsemiani tilanteita ulkopuolisena tai osallis-

tua itse toimintaan ja tehdä samalla havaintoja. Kehittämisen menetelmänä käytin ensimmäisenä asiakastyytyväisyyskyselyä asiakkailta, jossa tavoitteena oli asiakaslähtöisyyden tarkastelu. Toisena menetelmänä toteutin teemahaastattelut Porin vammaispalveluiden työntekijöille, jossa tavoitteena oli saada esille työyhteisön tarpeet liittyen tukihenkilötoiminnan kehittämiseen. Kolmantena menetelmänä järjestin yhteisöllistä menetelmällä kehittämispäivän Porin vammaispalveluiden tukihenkilöille. Kehittämispäivän tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon ideoita tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ja kirjata ne ylös. Kehittämispäivän uusien ideoimisen apuna käytin sovellettuna oppimiskahvila- ja tulevaisuusverstaas työskentelyiden ajatusmallia.

Asiakastyytyväisyyskyselyn, haastattelut sekä kehittämispäivän toteutin vuoden 2014 tammi- ja helmikuun aikana. Kehittämisen prosessin kannalta katsoin konkreettisten menetelmien tukevan toinen toisiaan sekä jokaisesta menetelmästä sain uusia näkökulmia tukihenkilötoiminnan kehittämiseen.

4.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on osallistuvaa tutkimusta, jolla pyritään yhdessä ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan aikaan muutosta sekä etsitään ratkaisuja käytännön ongelmiin. Toimintatutkimuksen tavoitteena on ratkaista organisaatiossa ilmeneviä käytännön ongelmia, luoda uutta ymmärrystä ilmiöstä. Olennaista toimintatutkimuksessa on ottaa käytännössä toimivat ihmiset mukaan aktiivisiksi osallisiksi tutkimukseen ja kehittämiseen. Toimintatutkimus on ongelmakeskeisyyden tarkkailua, jolloin se on tilanteeseen sidottua, vaatii yhteistyötä, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa toimintaa. Toimintatutkimuksen haasteena on se, että tutkimuskohde on aina tilanteeseen sidottuna, jolloin aikaisempia tutkimuksia on vaikea hyödyntää. (Ojasalo ym. 2009 58.)

Toimintatutkimus katsotaan yleensä kvalitatiiviseksi eli laadulliseksi lähestymistavaksi, mutta siinä voidaan myös hyödyntää kvantitatiivisia eli määrällisiä menetelmiä. Ojasalon ym. (2009) mukaan menetelmää pohdittaessa on huomioitavaa, että kyse on osallistuvasta tutkimuksesta ja kehittämisestä, jolloin myös menetelmien on

oltava osallistavia. Osallistavien menetelmien avulla on mahdollisuus päästä kohdeorganisaation työntekijöiden hiljaiseen tietoon, ammattitaitoon ja kokemukseen, jolloin kehittämistyön näkökulma laajenee. Tutkimuksen aineistoa on mahdollista kerätä kyselyllä, haastattelulla, ryhmäkeskustelulla tai havainnoimalla. Toimintatutkimuksessa havainnointia pidetään ehkä yhtenä tehokkaimmista aineiston keruutavoista. Havainnoissa kiinnitetään huomiota kehittämisessä mukana olevien yhteisiin keskusteluihin, joissa haetaan yhteisesti hyväksytyjä näkökulmia. Tutkija tai kehittäjä dokumentoi keskustelua, siinä päätettyjä tavoitteita, toimijoiden näkemyksiä ja toimintaa. (Ojasalo ym. 2009, 61 - 62.)

Toimintatutkimuksen tavoitteena on kehittää käytäntöjä entistä paremmiksi, joka kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen. Heikkinen ym. (2006) kirjoittaa kirjassa, että ihmiset suuntaavat toimintansa toisiin yksilöihin tai ottavat heidät huomioon toiminnassaan. Heitä ohjaa yhteinen merkitys, näkemys tai tulkinta yhteisestä toiminnasta tai sen tarkoituksesta. Toimintatutkimus on ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti ja pienimuotoisimmillaan se on oman työn kehittämistä, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Tehdävät edellyttävät lähes aina yhteistyötä muiden kanssa. (Heikkinen, Rovio ja Syrjälä (toim.) 2006, 16 – 17.)

Toimintatutkimus tavoittelee käytännön hyötyä ja käyttökelpoista tietoa, jossa pyritään luomaan uskoa ihmisten omiin kykyihin ja toimintamahdollisuuksiin. Tarkoituksena on käynnistää muutos ja rohkaista ihmisiä tarttumaan asioihin, jotta niitä voidaan kehittää heidän omalta kannaltaan paremmiksi. Toiminnasta kertominen toimintatutkimuksessa voi olla kertovaa. Kertomus alkaa jostain ja etenee tietyn vaiheen kautta toiseen ja päättyy johonkin. (Heikkinen ym. (toim.) 2006, 19 – 20.)

4.2 Havainnointi

Havainnointia voi toteuttaa monella eri tavalla riippuen kehittämisen tavoitteista. Hyödyllistä tietoa saa usein parhaiten menemällä itse paikalle tarkkailemaan todellisia tapahtumia. Havainnointi on yleensä suunnitelmallista ja siitä pidetään päiväkirjaa, johon kirjataan välittömästi omia havainnointeja. Havainnoitsija voi seurata va-

litsemiaan tilanteita esimerkiksi kokouksissa, asiakaspalvelutilanteissa, ulkopuolisena tai itse osallistua toimintaan ja tehdä samalla havaintoja. (Ojasalo ym. 2009, 42.)

Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 212). Havainnointi tapahtuu kyselemällä ja havainnoimalla miten ihmiset toimivat tietyissä tilanteissa, esimerkiksi miten he viettävät vapaa-aikaa. Havainnointi on myös tarkkailua ja sille voidaan asettaa vaatimuksia, jotka erottuvat muun arkipäivän tarkkailusta. Havainnoinnin avulla tutkija pääsee luonnollisiin ympäristöihin ja saa silloin välitöntä suoraa tietoa yksilöiden tai ryhmien toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnoissa tiettyä ryhmää tutkija, saattaa sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään. Tällöin tutkijan tulee kuitenkin olla havainnoinnissaan objektiivinen, ettei tutkimustulos pääse kärsimään. Havainnoinnin tilanteessa voi olla vaikea tallentaa tietoa välittömästi, jolloin tutkijan täytyy vain luottaa muistiinsa ja kirjata havainnot myöhemmin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 212 – 214.)

Hirsjärven ym. (2009) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pystyy osallistumaan kokonaisvaltaisesti tutkittavien toimintaan, jolloin tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Tutkimukset ovat kenttätutkimuksia, jossa tutkittava voi myös olla osallisena ja saa itselleen jonkin roolin. Tutkijan on tärkeä muistaa, että hän pitää erillään havainnot ja omat tulkinnat näistä havainnoista. (Hirsjärvi ym. 2009, 216 – 217.)

4.2.1 Havainnoinnin toteutus

Tässä tutkimuksellisessa tukihenkilötoiminnan kehittämisessä havainnointi toteutui havainnoimalla Porin vammaispalveluissa työntekijöiltä tiimipalavereissa kehittämisprosessin aikana ja keskustelemalla heidän kanssaan tukihenkilötoiminnasta. Asiakastyössä havainnointi tapahtui keskustelemalla kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden kanssa kotikäyntien tai tapaamisten yhteydessä. Keskustelujen aiheena oli sosiaalinen vuorovaikutus, vapaa-aika ja yksinäisyyden kokeminen. Käytin myös mielikuvaharjoituksia joidenkin asiakkaiden kanssa. Harjoitusten tarkoituksen oli pohtia, mitä he tekisivät yhdessä mahdollisen (tuki)henkilön kanssa esimerkiksi va-

paa-ajalla. Havainnointi oli suunnitelmallista vaikka se tapahtui spontaanisti eri tilanteissa. Osallistuvan havainnoinnin avulla tuli esille yksittäisiä epäkohtia, joista sain tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ideoita.

4.2.2 Havainnoinnin tulokset

Havainnoinnissa tuli esille useimmiten erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden vaikeudet sosiaalisten suhteiden kehittymisessä ovat alkaneet jo päiväkotivaiheessa ja jatkuneet koulussa. Suurin osa kehitysvammaisista ja autismin kirjon henkilöistä ovat käyneet erityiskoulun tai muussa koulussa, joka ei ole ollut kodin läheisyydessä. He ovat tarvinneet päiväkotiin tai kouluun kulkemiseen kuljetuksen. Heillä on ollut päiväkodissa ja koulussa kavereita, mutta kaverisuhteiden ylläpito ei ole kantautunut vapaa-ajalle.

Useimmat vanhemmat ovat yrittäneet ylläpitää lastensa kaverisuhteita pitämällä yhteyksiä toisten lasten vanhempiin ja sen kautta tukeneet lastensa sosiaalista kanssakäymistä. Siinä vaiheessa, kun vanhemmat eivät ole enää lastensa puolesta pitäneet yhteyksiä, ovat kaverisuhteet jääneet. Sosiaalisten taitojen kehittyminen ja opettaminen on jäänyt monen vammaisen henkilön kohdalla kesken. Useimmiten huomaa nuorissa ja aikuisissa, että he ovat joko liiankin sosiaalisia, joka saattaa johtaa ikäviin sosiaalisiin tilanteisiin tai heillä on sosiaalisia taitoja, mutta niitä ei osata käyttää ilman ohjausta.

4.3 Kysely

Tutkimuksellisessa kehittämisessä toteutin asiakastyytyväisyyskyselyn käyttämällä puolistrukturoitua kyselylomaketta (Liite 2.). Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa asiakkailta siitä, miten he ovat kokeneet tämän hetkisen Porin vammaispalveluissa toteutetun tukihenkilötoiminnan ja ovatko he hyöttyneet tukihenkilötoiminnasta halumallaan tavalla sekä mihin tarkoitukseen he tarvitsevat tukihenkilöä. Tavoitteena oli myös saada asiakkailta konkreettisia ehdotuksia tukihenkilötoiminnan kehittämiseen.

Hirsjärven ym. (2009) mukaan kyselylomakkeen avulla voidaan säästää aikaa ja voidaan kysyä monia asioita. Tulosten tulkinta voi kuitenkin jäädä heikoksi, koska vastaajat voivat tulkita tutkijan esittämät kysymykset toisin kuin tutkija on etukäteen olettanut. Kyselylomakkeessa voi olla avoimia – ja monivalintakysymyksiä. Avoimien kysymysten kohdalla vastaaja vastaa ymmärtämällään tavalla ja se sallii vastaajien ilmaista itseään omin sanoin. Monivalintakysymysten kohdalla vastaaja voi valita itselleen sopivan vaihtoehdon (Hirsjärvi ym. 2009, 195, 200 – 201.)

Kysely sopii tilanteeseen, jossa tutkittava aihealue tunnetaan hyvin, mutta halutaan varmistua sen paikkansa pitävyydestä. Kyselyn avulla voidaan selvittää, mitkä asiat toiminnassa ovat tärkeitä asiakkaille ja kuinka hyvin nämä asiat pystytty toiminnassa toteuttamaan. Kehittämistyössä kysely sopii lähtötilanteen selvittämiseen tai tulosten loppuvaiheessa kehittämistyössä saavutettujen tulosten arviointiin. Kyselyissä on keskeistä perusjoukon ja otoksen määrittäminen, jotta voidaan tehdä johtopäätöksiä ja pohtia tulosten yleistettävyyttä. (Ojasalo 2009, 41.)

4.3.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus

Tässä tukihenkilötoiminnan tutkimuksellisessa kehittämisessä asiakastyytyväisyyskysely oli kohdennettu Porin vammaispalveluiden asiakkaille, joille oli myönnetty tukihenkilö vuosina 2012 – 2014. Pidin hyvänä rajata tutkimusajankohdan vuosille 2012 - 2014, jolloin tukihenkilötoiminta on kuulunut työtehtäviini. Työntekijän roolissa minulla ei ollut käytössäni tarkkoja tietoja aikaisemmista tukihenkilöistä eikä tuettavista, jolloin käytännön aineiston hankinnassa oli hyvä rajata tutkimusajankohta vuosiin 2012 - 2014. Lisäksi tiesin, että tukihenkilöissä on ollut paljon vaihtuvuutta ja tämä hankaloitti kyselyn kohderyhmän tavoittamista aikaisemmilta ajoilta. Kysely lähetettiin asiakkaille postitse, jonka mukana oli vastauskuori ja postimaksu maksettu asiakkaan puolesta. Kyselyn saaneita asiakkaita oli 27, joista palautui vastaukset määräaikaan mennessä 14. Yksi kysely ei mennyt perille osoitteen muutoksen vuoksi ja palautui takaisin kyselyn lähettäjälle.

Kyselyn vastausprosentti oli 50,5 %, joten tulokset voidaan katsoa luotettavaksi erityisesti suhteutettuna tukihenkilöiden vähäisyyteen. Raportin kirjoittamisen hetkellä

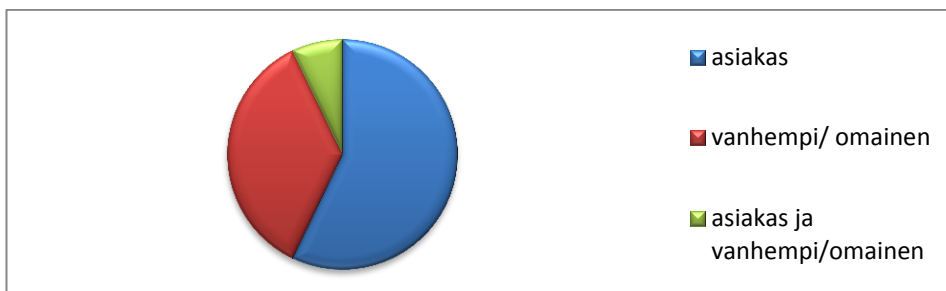
tukihenkilöitä on 15. Vastausten määrä jäi kuitenkin odotettua pienemmäksi. Vastausten vähäisyys saattoi johtua siitä, että osalla vastaajista ei ollut enää tukihenkilöä vammaispalveluista.

4.3.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kyselyjen analysoinnissa käytin tulosten tulkinnassa suoria jakaumia. Kyselyn vastaajista taustatiedot keräsin taulukoihin 1, 2, 3. Osa kyselyn valintakysymysten vastauksista sekä kaikista kyselyn avoimista kysymyksistä on kirjattu vastaukset seuraavassa sanallisesti ja kuvattu kaavioina.

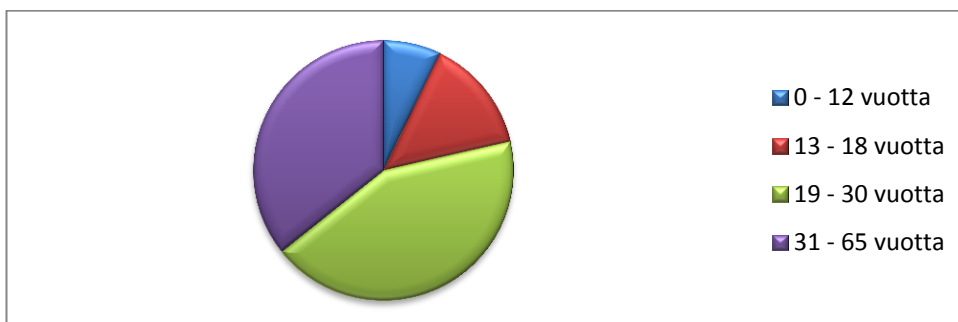
Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi kahdeksan (8) asiakasta, viisi (5) omaista tai vanhempia ja yksi (1) asiakas ja vanhempi tai omainen yhdessä. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasivat



Asiakkaiden ikä tukihenkilötoiminnan aikana oli kuudella (6) vastaajista oli 19 – 30 vuotta, viidellä (5) vastaajista oli 31 – 65 vuotta, kaksi (2) vastaajista oli 13 – 18 vuotta ja yksi (1) alle 12 -vuotias. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Asiakkaiden ikä tukihenkilötoiminnan aikana



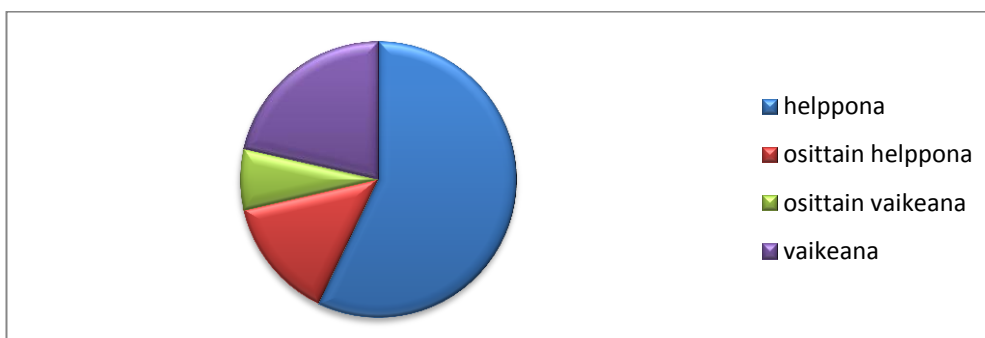
Tukihenkilöä hakeneilla asiakkailla oli kahdellatoista (12) oli kehitysvamma ja autismin kirjon diagnoosi. Neljällä (4) vastanneista ei ollut diagnoosia. Kaksi (2) vastaajista oli tarkentanut vastaustaan yksinäisyyden perusteella. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Vastaajan diagnoosi



Vastaajat ovat kokeneet tämän hetkisen tukihenkilön hakemisen vammaispalveluista keskimääräisesti helppona, mutta tukihenkilön saaminen on ollut vaikeaa kolmen (3) vastaajan mielestä. Tukihenkilön saamista on pidetty vaikeana, kun palvelua ei ole tarjottu vammaispalveluista tai asiakkaan on pitänyt löytää tukihenkilö itse. Vastaajien mielestä on ollut vaikea löytää luotettavaa tukihenkilöä; myös miestukihenkilöiden löytyminen on ollut vaikeaa. Kaksi (2) vastaajista oli kysellyt tukihenkilöä muiden tukihenkiltötoimintaa järjestettävien tahojen kautta, mutta niidenkään kautta ei ollut saanut tukihenkilöä. Tukihenkilön järjestäminen oli järjestynyt Porin vammaispalveluiden kautta kahdeksalla (8) vastaajista ja kuusi (6) vastaajista oli itse ehdottanut tukihenkilöä tukihenkilöä hakiessa. (Taulukko 4.)

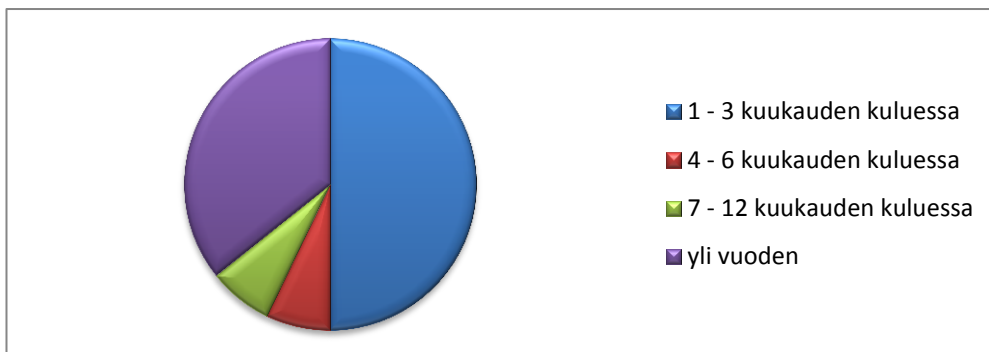
Taulukko 4. Tukihenkilön hakeminen vammaispalveluista on koettu



Tukihenkilön järjestäminen kesti ajallisesti seitsemällä (7) vastaajista yhdestä–kolmeen kuukauteen, yhdellä vastaajista (1) neljästä – kuuteen kuukauteen ja yhdellä

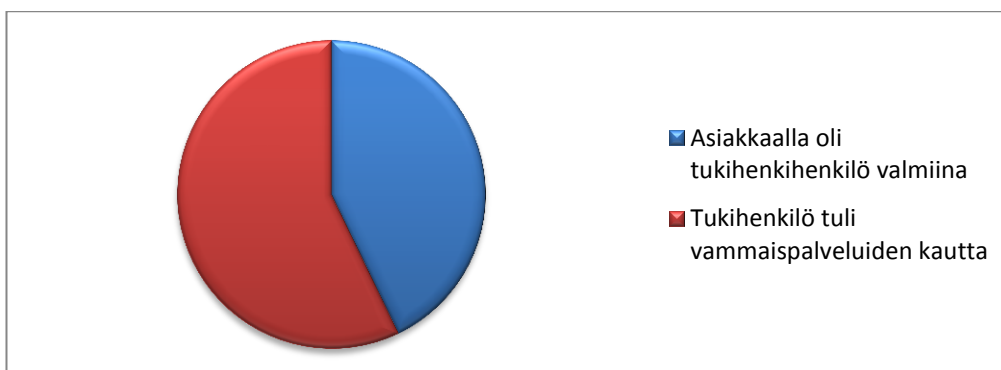
(1) vastaajista seitsemästä kuukaudesta vuoteen. Vastaajista viidelle (5) tukihenkilön järjestäminen kesti yli vuoden. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Tukihenkilön järjestäminen ajallisesti



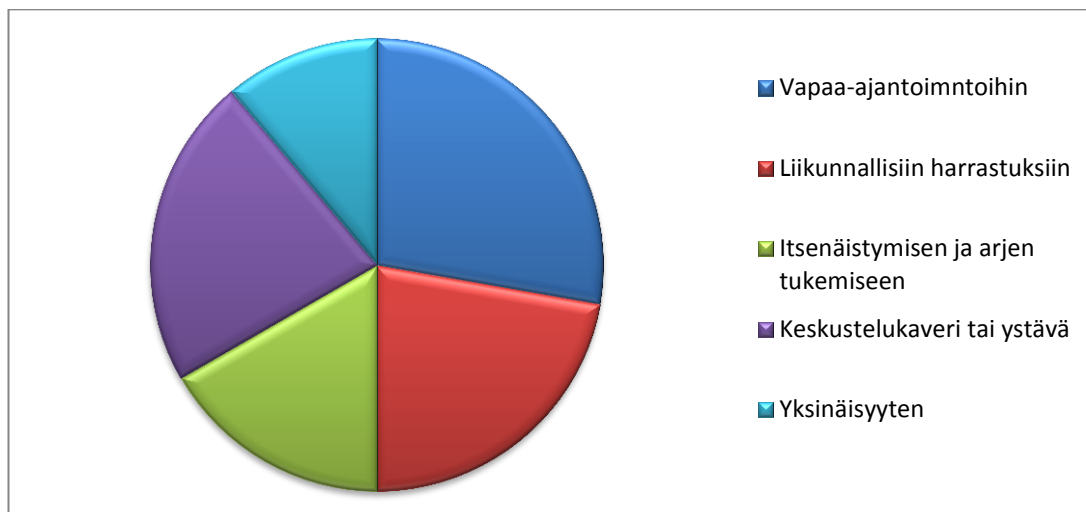
Tukihenkilö oli järjestynyt kahdeksalle (8) vastaajista vammaispalveluiden kautta ja kuusi (6) vastaajista oli itse löytänyt tukihenkilön. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Tukihenkilön järjestäminen asiakkaalle



Kyselyyn vastaajat ovat hakeneet tukihenkilöä erilaisten sosiaalisten tilanteiden tukemiseen; vapaa-ajan toimintaan, liikunnallisen harrastuksen tukemiseen (uiminen ja lenkkeily), itsenäistymiseen- ja arjen tukemiseen, juttelemiseen ja kaveriksi. Vastaajat ovat tuoneet vastauksissa esille yhden tai useamman asian. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Tukihenkilöä on haettu erilaisten sosiaalisten tilanteisiin



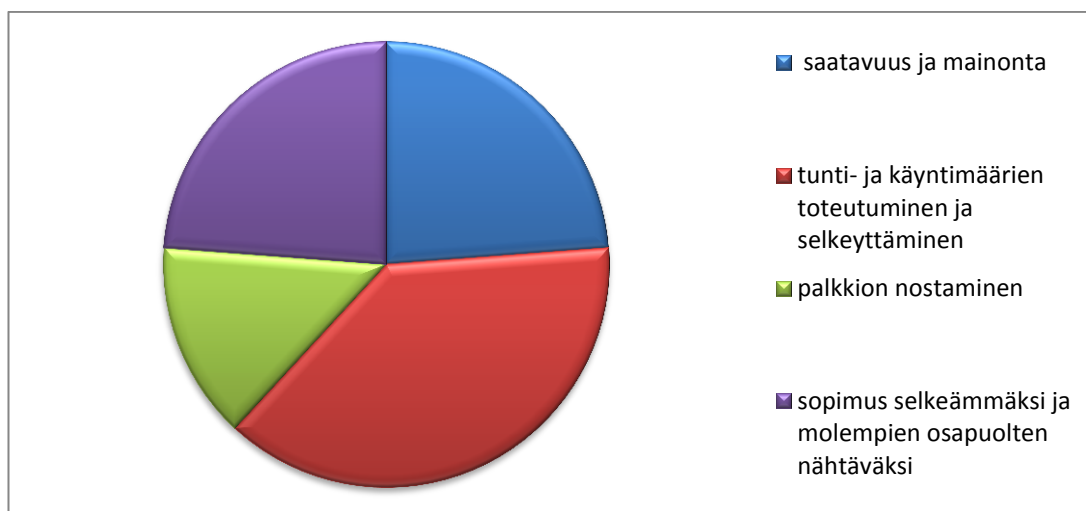
Vastaajista seitsemän (7) koki että, tukihenkilötoiminta on vastannut tarpeeseen. Kuuden (6) vastaajan mielestä tukihenkilötoiminta ei ole vastannut tarpeeseen. Yksi (1) vastaajista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Kyselyyn vastaajat olivat vastanneet samalla tavoin kysymyksiin 12 ja 13 tukihenkilön kehittämiseen liittyviä asioita sekä mitä muuta vastaajat haluavat tuoda esille tukihenkilötoiminnasta. Vastaajien mielestä tukihenkilötoiminnassa kehitettäviä asioita tuli esille seuraavanlaisesti; tukihenkilöiden saatavuutta ja mainontaa tuotava enemmän esille, tukihenkilön käynti - ja tuntimääriä asiakkaan kanssa pitäisi nostaa ja tarkentaa sekä nostaa tukihenkilön palkkiota, ettei asiakkaan tarvitse maksaa myös tukihenkilön kuluja.

Vastaajat kokivat, ettei tukihenkilön ja asiakkaan välinen yhteydenpito tai tapaaminen järjesty aina sovitusti. Vastaajat toivoivat tukihenkilösopimuksen olevan selkeämpi ja ohjeet molempien osapuolten tiedossa. Lisäksi vastaajien mielestä myönnetty tukihenkilön tuntimäärä ei ole ollut riittävä. Osa vastaajista tuo kuitenkin esille, että sovittu tuntimäärä kuukaudessa ei aina täyty. Tukihenkilön tapaamisten peruuntumiset ja sovittujen asioiden toteutumattomuus koettiin ikävinä. Osa vastaajista toi esille puhelimesta käytyjen keskustelujen haasteellisuutta, pelkät puhelinkeskustelut tukihenkilön kanssa eivät vastanneet tuettavan tarpeeseen. Tuettavat toivoivat tukihenkilön tapaamisten olevan pidempiä ja kestoltaan pidempiä. Joidenkin mielestä tukihenkilön ja tuettavan väliset kemia eivät ole sopineet yhteen. Tämän on koettu vaikeut-

tavan suunnitellun toiminnan toteutumista. Vastaajista kymmenen (10) oli tyytyväinen tukihenkilön toimintaan ja neljä (4) oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Olen koonnut kysymyksien 12 ja 13 vastauksista neljä (4) eniten tukihenkilötoiminnasta kehitettäviä asioita. Vastaajat ovat tuoneet vastauksissa yhden tai useamman asian. (Taulukko 8.)

Taulukko 8. Asiakastyytyväisyyskyselyssä esille tulevat kehitettävät asiat tämän hetkisestä tukihenkilötoiminnasta.



4.4 Haastattelu

Haastatteluja on erityyppisiä ja kullakin oma käyttötarkoituksensa. Ojasalo ym. (2009) on kirjoittanut strukturoidusta, puolistrukturoidusta eli teemahaastattelusta sekä avoimesta haastattelusta. Strukturoitu haastattelu on muistuttaa tarkoitukseltaan ja toteutukseltaan lähinnä kyselyä. Puolistrukturoituhaastattelu eli teemahaastattelussa kysymykset on jaettu haastatteluteemoihin. Avoin haastattelu on edellisiä haastattelumuotoja joustavampi ja muistuttaa enemmän keskustelua. (Ojasalo ym. 2009, 41 – 42.)

Tässä tukihenkilötoiminnan tutkimuksellisessa kehittämisessä Porin vammaispalveluiden työntekijöiden haastattelussa toteutin yhdistäen puolistrukturoitua eli teemahaastattelua ja dialogista haastattelumenetelmää eli avointa haastattelua. Haastattelussa käytin lisäksi tarkentavia kysymyksiä, joihin halusin saada työntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia liittyen tukihenkilötoimintamallin kehittämiseen.

Teemahaastelussa on tietty teema-alue, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Avoimessa haastattelussa selvitetään haastateltavan mielipiteitä, ajatuksia, tunteita ja käsityksiä keskustelemalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 209.) Teemahaastattelussa edetään teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja ja merkityksiä syntyvästä vuorovaikutuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Dialogisessa haastattelumenetelmässä tutkija ei ole vain kyselijä tai haastattelijä vaan aktiivinen keskusteluun osallistuja. Erikssonin (1992) mukaan haastattelu toimii kysymys – vastaus mallina, kun sitä vastoin dialogi ohjaa kuuntelu – puhe – malli (Tuomi & Sarajärvi 2009, 79). Tutkija voi myös dialogissa tehdä aloitteen kommunikaatiosuhteen aloittamiseksi. Tutkijan tulee kuitenkin tuoda avoimessa keskustelussa esille omat oletuksensa keskustelussa ja liittää ne tutkimusraporttiin. Dialogi perustuu heurestisuudelle, jolla tarkoitetaan sitä, että asioiden ja käsitteiden ymmärrys lähtee tutkijan omasta elämismaailmasta ja on juuri hänelle ominainen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 79 – 80.)

4.4.1 Haastattelujen toteutus

Haastatteluun olin valinnut Porin vammaispalveluista työntekijät, jotka tekevät palvelutarpeenarviointia mm. tukihenkilötoiminnan mahdollisesta tarpeesta. Kehittämistyöni tavoitteena oli haastatella kuutta vammaispalvelujen työntekijää. Haastattelun toteutus tapahtui kahtena eri päivänä, jotka olimme sopineet työntekijöiden kanssa etukäteen. Haastattelin ensimmäisellä kerralla kolmea sosiaalityöntekijää, joista yksi oli johtava sosiaalityöntekijä. Toisella kerralla haastattelin sosiaalihoitajaa ja työvalmentajaa. Haastateltavia oli lopulta viisi, koska yksi oli estynyt tulemaan.

Haastatteluun oli varattu aikaa kaksi tuntia. Molemmat haastattelut käytiin läpi tunnissa. Olin valinnut ryhmähaastatteluajan, jotta yhdellä kertaa saisin kuulla useamman työntekijän mielipiteen. En kuitenkaan saanut käytännön esteistä johtuen järjestettyä tiimille yhtä ryhmäkeskusteluaikaa ja päädyin siihen, että teen kaksi ryhmähaastattelua. Tehdessäni päätöksen kahteen jaosta perusteena oli se, että pienessä ryhmässä keskustelu olisi avoimempaa sekä tehokkaampaa. Ryhmähaastattelu on

joustava ja nopea, paljon informaatiota antava tiedonkeruumenetelmä ja haastattelijan läsnäolo antaa mahdollisuuden tarvittaessa selvittää ongelmakohtia tarkentamalla kysymyksiä. (Pötsönen & Välimaa 1998, 3.) Lisäksi oletin, että ryhmäpaine vähenee ja pienemmässä ryhmässä tulee helpommin esille erilaisia yksityiskohtia ja tilanteita perusteellaan enemmän. Ryhmässä henkilöt voivat kokea olonsa turvallisemmaksi ja varmemmaksi sekä ryhmän jäsenet aktivoituvat ja stimuloituvat toisistaan ja toistensa puheenvuoroista. Ryhmähaastattelun rajoituksena on, että ryhmässä yksilöllisyys voi kadota ja vähemmistön näkökulma voi jäädä liian vähälle huomiolle. (Pötsönen & Välimaa 1993, 3 - 4.) Molemmat ryhmät keskustelivat avoimesti ja kehittäjänä minulle välittyi kuva siitä, että kaikki saivat sanoa oman näkemyksensä vuorollaan, joka myös helpotti vastauksien kirjaamista haastattelun yhteydessä. Haastattelun tuloksia dokumentoidessa haluan nostaa esille vammaispalveluiden työntekijöiden näkemyksiä ja mielipiteitä. Ryhmähaastattelussa tuodaan esille aina valikoituneen joukon mielipiteitä, haastateltaville ei voida luvata ehdotonta tunnistettavuutta. (Pöllänen & Välimaa 1993, 4, 14.) Kehittäjänä toin myös esille omia näkemyksiä tukihenkilötoiminnan kehittämistä ja se avasi haastattelua vielä enemmän keskustelumaiseksi. Työntekijöillä oli myös itsellään teemahaastattelun (Liite 3.) teemat etukäteen nähtävissä, joten asioiden pohtiminen jo etukäteen oli mahdollista ja saattoi edesauttaa haastatteluiden jouheaa etenemistä.

Teemahaastattelussa kysymykset ovat toisistaan riippumattomia avoimia kysymyksiä. Tämä antaa kysymysmuotoihin joustavuutta ja väljyyttä. Kysymysten tarkentaminen ja uudelleen esittäminen voi ohjata vastaajaa oikeaan suuntaan. Haastattelijan on kuitenkin oltava tarkka siitä, että vastaajat tietävät mihin vastaavat ja että näkemykset ja mielipiteet kohdistuvat kysytyyn asiaan (Hirjärvi & Hurme 1995, 45.) Haastattelu toteutettiin valittujen teemojen mukaan. Teemojen/kysymysten järjestys kuitenkin vaihtui haastattelutilanteessa, koska halusin huomioida keskustelussa haastateltavan puheen järjestystä. Teemat olivat Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan tarve, tukihenkilön myöntäminen ja tukihenkilötoiminnan toteutus.

4.4.2 Haastattelujen tulokset

Tukihenkilötoiminnan tarve

Keskustelumuotoisessa haastattelussa tuli selkeästi esille työntekijöiden näkökulma ja kokemus tukihenkilötoiminnasta. Työntekijät toivat esille tukihenkilötoiminnan olevan Porin vammaispalveluissa yksi avohuollon keino tukea vammaispalveluiden asiakkaita, mutta sitä on vähän verrattuna tarvitsijoiden määrään. Tukihenkilötoiminta on vapaaehtoistoiminnan pohjalta toimiva tukimuoto, ei ammatillista toimintaa. Työntekijät keskustelivat palkkion merkityksestä tukihenkilötoiminnassa. Työntekijät miettivät myös sitä, ketkä tukihenkilöistä hyötyisivät eniten. Heidän käsityksensä mukaan tukihenkilöstä hyötyisivät eniten yksinäiset, nuoret asiakkaat, koska tukihenkilön kanssa toimiminen tukee henkilön itsenäistymistä ja irtautumista vanhemmista. Erityisesti haluttiin tuoda esille, että tukihenkilötoiminta on tarkoitettu nykyään kaikille vammaisille, ei ainoastaan kehitysvammaisille. Erityisesti autismin kirjojen asiakkaat hyötyisivät tukihenkilöstä omien rajoitteiden vuoksi.

Vammaispalveluiden työntekijöiden mielestä tukihenkilötoimintaa pitäisi ehdottomasti lisätä. Tukihenkilö tulisi järjestää vammaispalveluiden kautta, koska kaikilla hakijoilla ei ole ehdottaa tukihenkilöä. Vammaispalveluiden pitäisi pystyä tarjoamaan tukihenkilöä ainakin 30 asiakkaalle työntekijöiden mielestä. Tukihenkilöitä pitäisi olla enemmän saatavilla. Välttämättä ei ole hyvä, että sopivan tukihenkilön löytyessä hänelle tarjotaan liikaa tuettavia. Tukihenkilö voisi toimia samanaikaisesti enintään viiden tuettavan kanssa, sillä muuten toiminta vaikeutuu ajan puutteen vuoksi.

Tukihenkilön myöntämisen perusteet

Tällä hetkellä vammaispalveluiden työntekijöiden mielestä tukihenkilötoiminta ei ole asiakaslähtöistä. Asiakkaat eivät osaa hakea tukihenkilöä, koska siitä ei tiedetä. Useimmiten työntekijät kertovat ja ehdottavat asiakkaalle mahdollisuudesta tukihenkilöön. Tukihenkilötoiminnasta kerrotaan asiakkaalle ensikäynnillä palvelutarpeen

arvioinnissa, kotikäynnillä tai jos nuori on yksinäinen. Työntekijät ovat kokeneet risiiriitaisia tilanteita asiakastyössään. He kertoivat tilanne-esimerkkejä, joissa olivat ajatelleet, että tietyssä tilanteessa olisi hyvä tarjota tukihenkilö, mutta tieto tukihenkilöiden puutteesta aiheutti sen, että asiakkaalle ei oltu tiedotettu tukihenkilömahdollisuudesta.

Työntekijät kokivat nykyiset tukihenkilötoiminnan kriteerit toimiviksi. Tukihenkilö myönnetään heidän näkemyksensä mukaan ensisijaisesti itsenäisesti tai vanhempien luona asuville vammaisille henkilöille. Tukihenkilö on tukena asiakkaan vapaa-ajan toiminnoissa ja tapaamiset ovat asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella. Toiminta on seurustelua kotona, arjen tukemista, kaupassa ja kaupungilla käymistä, elämönhallinnan tukemista, kaverina olemista, harrastuksien tukemista sekä asioinnissa avustamista.

Työntekijät pitivät ehdottoman tärkeänä, että tukihenkilön pitää aina tavata tuettava henkilökohtaisesti. Tukihenkilön tulee kuitenkin osata rajata, koska ja milloin asiakas voi esimerkiksi soittaa hänelle, jos tuettavalla on tapana soitella useasti päivän aikana. Toisaalta kaksi haastateltavista toi esille, että asuntolassa asuvilla vammaispalveluiden asiakkailla olisi myös oikeus tukihenkilöön. Samassa yhteydessä keskusteltiin siitä, että jos asuntolassa asuville myönnetään tukihenkilö, olisi mietittävä tarkoin mikä on tukihenkilön ja asuntolan työntekijöiden rooli asiakkaan auttamisessa ja avustamisessa. Tukihenkilökriteerien keskustelussa tuotiin vahvasti esille myös tukihenkilötoiminnan resursointia, joka säätelee kenellä on ensisijainen oikeus tukihenkilöön. Haastattelussa painottui työntekijöiden mielipide tukihenkilöiden myöntämisestä ensisijaisesti kotona ja itsenäisesti asuville henkilöille.

Tukihenkilötoiminnan käytännön toteutus

Osa haastateltavista työntekijöistä piti tärkeänä, että tukihenkilösopimukseen yhteydessä laaditaan tukihenkilötoiminnalle konkreettiset tavoitteet, jotta niitä voidaan myös tukisuhteen jälkeen arvioida. Toisaalta osa haastateltavista koki, että tukihenkilötoiminnan pitää olla osittain vapaaehtoista, jolloin tavoitteet voisivat olla vapaa-

muotoisia tai ei kovinkaan tavoitteellisia. Tukihenkilöltä odotetaan aktiivisuutta toimia asiakkaan kanssa vapaa-ajalla sekä olla tukena asiakkaan harrastuksissa. Tukihenkilön ja asiakkaan väliset tavoitteet kirjattaisiin konkreettisesti, miten ja millä keinoin tukihenkilötoiminta tukee asiakkaan tarvetta. Tukihenkilötoiminnan tavoitteiden kirjaaminen antaa myös mahdollisuuden arviointiin. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä keskusteltaessa tukihenkilöiden tavoitteiden ja palkkion suhteesta toisiinsa, että palkkio voisi olla suurempi. Palkkio voitaisiin nostaa Porin lastensuojelun tukihenkilön palkkion suuruiseksi.

Haastateltavien mielestä tukihenkilötoiminta ei kuitenkaan vähennä tai korvaa muita vammaispalveluiden myöntämiä palveluja. Työntekijät kokevat, että tukihenkilötoiminta koetaan ennaltaehkäisevänä ja hyvänä avohuollon palveluna. Jossain määrin voidaan kuitenkin katsoa, että jonkun asiakkaan kohdalla toiminta voi vähentää tai tukea avohuollon ohjauksen käyntejä tai vähentää henkilökohtaisen avun myöntämiseen, jos haetaan avustajaa vain vapaa-ajan toimintaan.

Osa haastateltavista toi esille, jotta tukihenkilötoiminta palvelisi mahdollisimman useaa vammaispalveluiden asiakasta, tulisi olla vaihtuvuutta tukihenkilöiden keskuudessa. Työntekijöiden mielestä tulisi toiminnan aloittamisessa määritellä tukihenkilötoiminnan tavoitteet ja niiden arviointi voisi lisätä tukihenkilöiden vaihtuvuutta. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että tukihenkilötoiminta myönnetään asiakkaalle määräajaksi, jolloin toiminnan päättyessä voisi olla seurantapalaveri ja sitä tarkistetaan jatkuuko tukihenkilön tarve. Haastateltavat toivat myös esille, että toiminnassa käytettäisiin yksilöllistä harkintaa tukihenkilön myöntämisessä. Osa haastateltavista ehdotti myöntämistä vuodeksi kerrallaan, mutta maksimissaan tukihenkilö voisi toimia kolme vuotta peräkkäin. Osan haastateltavien mielestä tukihenkilön myöntämiseen ei voida asettaa tiettyä aikarajaa vaan tukihenkilön tarvetta pitää arvioida yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen.

4.5 Tukihenkilöiden kehittämispäivä

Tässä tutkimuksellisessa kehittämisessä Porin vammaispalveluiden tukihenkilöille järjestettiin kehittämispäivä, jossa käytettiin yhteisöllisiä ideointimenetelmiä ja ennakointimenetelmiä. Ojasalo ym. (2009, 44.) kirjoittaa kirjassaan yhtenä esimerkkinä yhteisöllisenä ideointimenetelmänä aivohiirityöskentelyn, joka toteutukseltaan muistuttaa eniten oppimiskahvila työskentelyä. Ennakointimenetelmää voidaan toteuttaa tulevaisuusverstastyöskentelynä, jonka avulla saadaan tuntuma osallistujien lähtökohtiin ja perusta työskentelylle. Tukihenkilöiden kehittämispäivässä käytettiin sovellutetusti oppimiskahvila ja tulevaisuusverstastyöskentelyn mallia uusien ideoiden synnyttämiseen.

Oppimiskahvila on yksinkertainen ja innovatiivinen prosessi, jossa keskitytään merkityksellisiin teemoihin ja kysymyksiin, joita halutaan ratkaista osallistujien kesken. Tavoitteena on löytää pienryhmissä yhteinen näkemys kehitettävästä asiasta. Oppimiskahvilassa on tärkeintä, että syntyy keskustelua omista näkemyksistä, joita voidaan selittää ja kuvata. Jokainen osallistuja voi kyseenalaistaa toisen selityksiä ja kommentoida niitä. (Hassinen 2008, 59.)

Tulevaisuusverstaas on ongelmanratkaisumenetelmä, jossa koko yhteisön kesken työskennellään demokraattisesti ja pohditaan yhteisesti sovittuun asiaan liittyviä ongelmia ja ideoita, joita sitten yhdessä toteutetaan. Tulevaisuusverstastyöskentelyssä on aina mukana sekä menneisyys ja tulevaisuus, jolloin tulevaisuusverstaas aloitetaan aina ns. ongelmavaiheella. Tulevaisuusverstastyöskentelyllä aktivoidaan koko henkilöstön kehittämään organisaation toimintaa tasapuolisena osallistumisena. Tulevaisuusverstaas työskentely aloitetaan ongelmavaiheella, jossa etsitään kaikki ne ongelmat, joista halutaan päästä eroon. (Ojasalo ym. 2009, 137 – 138.)

Tulevaisuusverstaas työskentelyyn kuului viisi vaihetta; valmistelu, ongelmavaihe, utopiavaihe, todellistamisvaihe ja päätösvaihe. Tässä tukihenkilöiden kehittämispäivässä oli käytetty mallina Ojasalon ym. (2009) tulevaisuusverstassovelluksen esimerkkiä. (Ojasalo ym. 2009, 138.)

Tässä kehittämistyössä valmisteluvaiheeseen kuului ryhmä, joka oli valittu vammaispalveluiden tukihenkilöistä. Aihe oli melko tarkasti rajattu, joka varmisti ryhmän työskentelemään valitun aiheen parissa. Paikka oli valittu niin, että siellä oli mahdollisuus kiinnittää seinälle papereita ja ryhmätöiden tuotoksia. Kehittämispäivän avauksessa kerrottiin aihe tukihenkilötoiminnan kehittämisestä, perusteltiin prosessin valinta ja sovittiin aikataulu. Alkuvaihe aloitettiin tutustumisella, koska osallistujat eivät tunteneet toisiaan ennestään.

Kehittämispäivän ongelmavaihe oli rajattu tämän kehittämistyön prosessissa esille tulleisiin ongelmiin tukihenkilötoiminnassa. Ongelmat oli jaettu kolmeen eri teemaan ja tietyn teeman tarkentaviin kysymyksiin. Ryhmä jaettiin kahteen ja ryhmissä osallistujat kirjoittivat jokaisesta teemasta mieleen tulevia asioita.

Tässä kehittämispäivän tulevaisuusverstastyöskentelyssä jätettiin pois utopiavaihe ja siirryttiin suoraan todellistamisvaiheeseen. Kehittämispäivän todellistamisvaiheessa koko ryhmä valitsi itselleen kolme tärkeintä kehittämisen kohdetta esille tulleista ongelmista, joista valittiin kolme tärkeintä tukihenkilötoiminnan kehittämisenkohdetta tukihenkilöiden mielestä. Kehittämispäivän viimeinen työskentelyvaihe oli päätös-vaihe. Tässä vaiheessa tukihenkilöt kertoivat kehittämisideoita tukihenkilötoiminnan kehittämiseen liittyen.

4.5.1 Kehittämispäivän toteutus

Kehittämispäivä järjestettiin tukihenkilöille 10.2.2014 vammaispalvelutoimiston kokoustilassa. Kehittämispäivään osallistui omasta organisaatiosta sosiaalityöntekijä Leena Marin, jonka kanssa suunnittelimme myös kehittämispäivän sisältöä ja toteutusta. Marin tehtävänä oli edesauttaa osallistujien tutustumista toisiinsa toiminnallisten harjoitusten avulla. Lisäksi hän kirjasi itseni lisäksi ylös kehittämispäivän keskusteluja ja tuloksia. Kehittämispäivä toteutettiin klo 15.30 – 19.00, jolloin myös opiskelijoille ja työssä käyvillä tukihenkilöillä oli mahdollisuus osallistua. Kehittämispäivään kutsuin 17 tukihenkilöä, jotka toimivat tukihenkilönä Porin vammaispalveluissa vuosina 2012 – 2014. Kohderyhmä oli rajattu vuosiin, jolloin tukihenkilö-

toiminta on kuulunut omaan työkuvaani. Kehittämispäivään ilmoittautui ilmoittautumispäivään mennessä seitsemän (7) tukihenkilöä ja kaikki osallistuivat kehittämispäivään. Tukihenkilöistä kaksi (2) oli miehiä ja viisi (5) naista. Osallistujat olivat toimineet tukihenkilöinä joko kuukausia tai useita vuosia.

Kehittämispäivän tavoitteena oli saada tukihenkilöiltä kehittämisehdotuksia ja ideoita tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ja prosessin luomiseen. Kehittämispäivän teemat oli suunniteltu tukemaan tukihenkilötoimintamallin kehittämistä. Osallistujille kerrottiin kehittämispäivän tavoitteet ja lisäksi heille kerrottiin oppimiskahvilan- ja tulevaisuusverstaan työskentelymallista. Kehittämisen ongelmavaiheet oli jaettu kolmeen teemaan: Tukihenkilötoiminnan aloittaminen, tukihenkilötoiminta ja tukihenkilötoiminnan lopetus (Liite 4.). Teemat koostuivat osittain samoista kysymyksistä, joita kysyttiin Porin vammaispalveluiden työntekijöiltä haastattelussa.

Kehittämispäivän toiminnallinen kehittäminen koostui oppimiskahvila- ja tulevaisuusverstaas työskentelystä. Toiminnallisessa osuudessa oli suunniteltu kehittämispäivän toteutuksen runko, jonka avulla päivä eteni vaihe vaiheelta. Runko oli jaettu neljään vaiheeseen: valmistelu, ongelmavaihe, äänestysvaihe ja ideointivaihe. Osallistujat jaettiin kahteen ryhmään. Toiminta aloitettiin jakamalla molemmille ryhmille paperi viidentoista (15) minuutin väliajoin kolme kertaa. Jokaisessa paperissa oli tukihenkilötoiminnan prosessiin liittyvä teema ja kysymykset. Ryhmäläisten tehtävänä on kirjoittaa vapaasti ideoita ja ajatuksia, mitä heille tulee mieleen teemasta ja kysymyksistä. Teemat oli jaettu kolmeen osa-alueeseen ja niihin liittyviin kysymyksiin. Valmiit paperit kiinnitettiin seinälle kaikkien nähtäväksi ja niistä keskusteltiin lopuksi koko ryhmänä. Kehittäjänä tein tarkentavia kysymyksiä ja vastaukset kirjattiin ylös. Lisäksi neljäntenä osiona tuotiin yhdessä keskustelemalla esille kolme eniten ääniä saanutta kehittämisen ongelmaa. Jokainen osallistuja sai sanoa ehdotuksia ja ne kirjattiin kehittämisen osioon.

4.5.2 Kehittämispäivän tulokset

Tukihenkilötoiminnan aloitus

Tukihenkilötoiminnan aloittamisessa kysyttiin tukihenkilöiden mielipidettä siitä, miten ensimmäinen tuettavan ja tukihenkilön välinen tapaaminen pitäisi järjestää, miten he kokevat yhteistyön tuettavan vanhempien ja omaisten kanssa. Tukihenkilöt kertoivat, että ensimmäinen tapaaminen tuettavan kanssa tulisi järjestää tuettavan tarpeen mukaan. Tapaaminen voi olla tuettavan kotona, vammaispalvelutoimistolla tai muussa sopivassa ympäristössä. Tapaamisen tulisi kuitenkin olla turvallinen, luottamusta herättävä ja tapaamisessa olisi hyvä olla joku läheinen mukana. Tukihenkilöt toivat myös esille, että he haluaisivat ennen toiminnan aloittamista riittävät perustiedot tuettavasta, esimerkiksi diagnoosi, mahdollinen lääkitys ja mitä pitäisi erityisesti huomioida ollessaan hänen kanssaan.

Yhteistyö vanhempien ja omaisten kanssa koettiin tärkeänä ja se on sujunut hyvin, mutta se olisi myös hyvä tuoda esille toiminnan aloittamisessa. Tukihenkilöt ovat kokeneet hyvänä vanhempien kanssa käytävät keskustelut ennen tai jälkeen, kun tukihenkilö tapaa tuettavan. Vanhemmat ovat voineet kertoa tukihenkilölle muutoksista, jotka on hyvä ottaa huomioon tukihenkilötapaamisella, esimerkiksi lääkityksen liittyvät muutokset tai tuettavan sen hetkisestä olotilasta. Vanhemmat ovat myös saaneet hengähdystauon lapsestaan, silloin kun lapsi on tukihenkilön kanssa. Tukihenkilötoiminta ei ole pelkästään asiakkaan tukemista vaan tukee mahdollisesti muutakin ympäristöä, kuten perhettä. Tukihenkilöt toivoivat myös koulutusta ennen toiminnan aloittamista, jossa orientoidutaan tehtävään esimerkiksi mentorin avulla.

Tukihenkilötoiminnan aloittamisen -teemassa kysyttiin onko tarvetta määritellä tukihenkilötoiminnalle tavoitteet ja millaiset. Tukihenkilöiden mielestä tavoitteet voisivat olla alkuun yleiset tavoitteet ja toiminnan ollessa käynnissä tavoitteita voitaisiin tarkistaa, ja ne voitaisiin asettaa konkreettisemmaksi. Tällä hetkellä tavoitteet ovat olleet helppo toteuttaa ja tapaamisten ideat ovat lähteneet tuettavien tarpeesta. Jos tukihenkilösuhde on pitkään jatkuvaa, tavoitteiden tarkastus tai välipalaveri voisi olla vuoden välein.

Tukihenkilöt kokivat tärkeänä, että käytännön asioista pitää sovitaan heti ensimmäisellä tapaamisella ja ennen toiminnan aloittamista. Tukihenkilöiden mielestä sovittuja asioita ovat tapaamiset, toiminnan kesto, koeaika sekä tukihenkilölle maksettava palkkio ja kulukorvaus. Joidenkin tukihenkilöiden mielestä tapaamiset tuettavan kanssa ovat yksilöllisiä; epäsäännöllisiä tapaamisia tai säännöllisiä tietyn väliajoin toteutuvia. Yhden tapaamisen kesto on n. 2 – 4 tuntia tai koko päivän kestäviä.

Tukihenkilöiden mielestä tukihenkilötoiminnan suhde tulisi olla mahdollisimman pitkäkestoinen, mutta sekin olisi tuettavakohtainen. Tukisuhde voi kestää vuodesta kymmeneen vuosiin. Lasten kohdalle tukihenkilösuhde voisi kestää täysi-ikäisyyteen asti. Tukihenkilöiden mielestä tukisuhteen luominen ja luottamuksen rakentaminen vie oman aikansa. Tukihenkilöitä kysyttiin myös, onko heillä tarvetta sopia koeaika tuettavan kanssa. Kaikki tukihenkilöt toivoivat koeaikaa tukihenkilötoiminnan alkuvaiheessa, ellei asiakas ollut aikaisemmin tuttu tukihenkilölle. Koeaika voisi olla kolme – kuusi kuukautta. Koeajan jälkeen olisi sopiva hetki laatia konkreettiset tavoitteet. Tukihenkilöiden palkkio ja kulukorvaus on hyvä olla kakkien osapuolten tiedossa. Tukihenkilöt ovat palkkioon tyytyväisiä, mutta se voisi olla suurempikin. Muutamat tukihenkilöistä toivat esille, että he eivät toimi tukihenkilönä palkkion vuoksi vaan tekisivät tätä ilman palkkiotakin. Ehdotuksena heillä oli, että palkkioiden lisänä voisi olla vertaistapaamisia muiden tukihenkilöiden kanssa virkistykseen tai koulutuksen muodossa.

Tukihenkilötoiminnan toteutus

Tukihenkilötoiminnan aktiivivaiheessa kysyttiin tuettavan ja tukihenkilön välisistä tapaamisista, tavoitteista ja miten tapaamiset toteutuvat. Tukihenkilöt kertoivat, että tapaamiset tulee sopia asiakaskohtaisesti. Toisille tuettaville sopii säännölliset tapaamiset tietyinä päivinä tai sovitaan seuraava tapaaminen kerta kerralta, kun taas toisten kanssa sovitaan vanhempien kanssa ja se jälkeen tukihenkilö on yhteydessä tuettavaan. Kaikki tukihenkilöt olivat samaa mieltä siitä, että tavoitteet on hyvä laatia yhdessä. Tavoitteet myös sitouttavat molempia osapuolia, eikä vammaispalveluiden työntekijä voi määrittellä tavoitteita asiakkaan kanssa. Tarkemmat tavoitteet tehtäisiin vasta koejana jälkeen ja olisivat konkreettisempia sekä ne tehtäisiin vasta lopullinen

sopimus. Suurin osa tukihenkilöistä koki, että kymmenen (10) tuntia kuukaudessa on sopiva määrä ja tunnit tulevat nopeasti täyteen. Muutamilla kymmenen (10) tuntia kuukaudessa ei toteutunut. Tukihenkilöiltä kysyttiin mielipidettä sopia tapaamiset tuettavan kanssa tunneittain vai käynteinä kuukaudessa. Tässäkin tilanteessa tukihenkilöt sanoivat sen olevan asiakaskohtaista, mutta tunnit on helpompi toteuttaa. Osa tukihenkilöistä kertoi, että jos tietynä kuukautena kymmenen (10) tuntia ei toteudu, niin he siirtävät ne seuraavalle kuukaudelle. Tukihenkilöt jatkoivat tuntien toteutumisesta keskustelua ja toivat esille lasketaanko matkat tai tapaamisten valmistelut kymmeneen (10) tuntiin mukaan. Osa tukihenkilöistä laski matkat tuettavan luo ja osa ei laskenut matkoja lainkaan. Tukihenkilöt tulivat kuitenkin siihen tulokseen yhdessä keskustellen, että tunnit aloitetaan siitä, kun saavutaan tuettavan luokse. Osa tukihenkilöistä jäi miettimään asiaa, mutta ei pitänyt sitä toimintaan vaikuttavana tekijänä.

Tukihenkilötoiminnasta maksetaan tukihenkilölle palkkio ja kulukorvaus. Tiedustelin miten tukihenkilöt ovat ymmärtäneet kulukorvauksen tai miten he käyttävät sitä. Vaihtoehtoina kulukorvauksessa olisi, että tukihenkilöille voidaan maksaa kulukorvaus yhtenä summana tai kuittia vastaan sovittuun summaan asti. Tukihenkilöt kokivat, että kulukorvaus yhtenä summana on hyvä, jolloin heidän ei tarvitse pelata kuittien kanssa. Osa tukihenkilöistä käytti kulukorvauksen yhdessä tuettavan kanssa, omiin menoihin tavatessaan tuettavan kanssa tai bensakuluihin. Osalla tuettava maksoi molempien kulut.

Tukihenkilötoimintaan kuuluu myös yhteydenpito ja yhteistyö vammaispalveluiden työntekijän kanssa. Tukihenkilöiden tulee raportoida tapaamisensa vammaispalveluiden työntekijälle kuukausittain, jonka jälkeen heille maksetaan palkkio. Tukihenkilöiltä kysyttiin, miten he kokevat yhteydenpidon ja mahdollisen tuen tarpeen. Tukihenkilöt kokivat raportoinnin tärkeänä ja sen, että he voivat myös kertoa suullisesti tapaamisista työntekijälle. Yhteistyö vammaispalveluiden työntekijän kanssa koettiin tärkeäksi. Tukihenkilöt ovat kokeneet, että aina on voinut soittaa ja saada tukea sekä vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Tukihenkilöillä oli tarve työnohjaukseen ja tukihenkilöiden mielestä työnohjaus voisi toteutua keskusteluilla vammaispalveluiden työntekijän kanssa. Vertaistapaamiset muiden tukihenkilöiden kanssa koettiin myös tärkeinä, jolloin olisi hyvä puhua yhdessä tukihenkilötoimintaan liitty-

vistä asioista. Tukihenkilöt toivat esille myös tarpeen koulutukseen tai virkistystapaamisiin esimerkiksi kerran vuodessa. Tukihenkilöt ehdottivat virkistystapaamisena vuosittaista kesäretkeä, johon liittyisi myös yhdessä pohdittavia aiheita.

Tukihenkilötoiminnan päättyminen

Tukihenkilötoiminnan lopetuksessa käsiteltiin tukihenkilötoiminnan päättymiseen liittyviä asioita; miten tukihenkilö kokee tukihenkilötoiminnan päättymisen, onko tarvetta loppupalaveriin, kenelle tulee ilmoittaa toiminnan päättymisestä ja miten pitkä tukisuhde voi olla yhden asiakkaan kohdalla.

Tukihenkilöt kokivat tukisuhteen olevan hyvin asiakaskohtaista, mutta loppupalaveri olisi hyvä pitää samalla kokoonpanolla kuin aloituspalaveri. Tukihenkilötoiminnan päättymisestä tulee kertoa kaikille osapuolille. Tukihenkilöt olivat tukisuhteen pituudesta yhtä mieltä, että sen pitäisi olla pitkä, vähintään vuoden tai siihen ei olisi tarkkaa ehdotonta rajaa.

Kehittämisspäivän kolme tärkeintä kehittämisen kohdetta

Tukihenkilötoiminnan kehitettävät asiat tulivat esille tukihenkilöiden kanssa keskustelun pohjalta. Jokainen tukihenkilö sai sanoa omasta mielestään kolme tärkeintä tukihenkilötoiminnan kehittämiskohdetta, joista valittiin vielä kolme eniten ääntä saanutta kehittämisen kohdetta. Kirjasin kolme kehittämiskohdetta fläppitaululle ja yhdessä keskustelimme, miten kirjatut kolme asiaa voisi näkyä tukihenkilötoimintamallissa. Tukihenkilöt toivoivat, että jatkossa kiinnitettäisiin enemmän huomiota tukihenkilön perehdyttämiseen. Toiseksi tukihenkilöt toivoivat esitettä tukihenkilötoiminnasta. Kolmanneksi he toivoivat että yhteistyötä.

Perehdytys

Tukihenkilöt toivovat toimintaan opastusta, perehdytystä, mentoritoimintaa ja koulutusta ennen toiminnan aloittamista. Perehdytyksen toiveena oli saada tietoa tukihenkilötoiminnasta yleisesti ja mitä se käytännössä voisi tuettavan kanssa olla. Perehdyttämiseen voisi kuulua tukihenkilöiden mielestä myös koeaika toiminnan aloitus- ja tutustumisvaiheessa.

Esite

Tukihenkilöiltä tuli myös ehdotus esitteestä, jossa on kuvattu tukihenkilötoiminnan käytäntöjä. Esitteessä voisi olla tukihenkilötoimintaan liittyvät tärkeät ohjeet, kuvausta tukihenkilötoiminnan eri muodoista ja menettelyistä. Esite palvelisi tukihenkilöitä, asiakkaita ja tukihenkilötoiminnasta kiinnostuneita.

Yhteistyö

Tukihenkilöt toivoivat enemmän vanhempien, työntekijän ja tukihenkilöiden välistä yhteistyötä. Yhteydenpito tulisi olla luottamuksellista ja avointa asiakkaan, vanhempien, työntekijän ja tukihenkilön yhteistyön kannalta, jotta yllätykselliset tilanteet voitaisiin ottaa turvallisesti huomioon toiminnassa. Tukihenkilön olisi hyvä saada perustiedot asiakkaasta ja ”toimintaohjeet” jo tiedossa oleviin tilanteisiin tuettavan kanssa toimimiseen.

5 TUKIHENKILÖTOIMINNAN KEHITTÄMISPROSESSIN YHTEENVETO

Opinnäytetyöni tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuli selkeästi esille, että Porin Perusturvan vammaispalveluiden tukihenkilötoiminta tarvitsee uudistamista. Käytin tukihenkilötoiminnan kehittämispöytäselityksessä useita tutkimusmenetelmiä, joista tuli esille samoja kehittämistarpeita, mutta eri näkökulmasta. Vahvimpana näkökulmana nousi esille, että tukihenkilötoiminta on koettu hyväksi avohuollon tukitoimeksi kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden kohdalla. Tukihenkilöiden saaminen on vaikeaa, mikä on aiheuttanut haasteita tukihenkilötoiminnan järjestämiseen. Tukihenkilötoiminnan järjestämistä on myös vaikeuttanut se, että vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnassa ei ole ollut luotuna selviä toimintaperiaatteita ja palveluprosessikuvausta.

Kehittämistyössä käytettyjen tutkimusaineistojen perustalta tuli esille nuorten ja aikuisten kehitysvammaisten sekä autismikirjon henkilöiden yksinäisyys, sosiaalisten taitojen heikkous ja vapaa-ajan toimintojen puuttuminen. Usealla kehitysvammaisella, vammaisella ja autismikirjon henkilöllä on vaikeuksia löytää mielekästä valtaväestön mukaista toimintaa vapaa-ajalle. Heillä on omat vaikeutensa, jotka näkyvät vapaa-ajan toimintoihin osallistumisessa. He haluaisivat osallistua, mutta yksin on vaikea lähteä. Aikuiset, itsenäisesti asuvat kehitysvammaiset ja autismin kirjon henkilöt hyötyvät tukihenkilöstä erittäin paljon. Tukihenkilön tuella tuettava uskaltaa lähteä kotoa ja voi turvallisesti opetella uusia asioita.

Asiakkaille tehdyssä asiakastyytyväisyyskyselyssä vahvistui, että tukihenkilöä haetaan useimmiten kehitysvammaiselle ja autismikirjon henkilölle vapaa-ajan toimintoihin. Tukihenkilö tukee asiakasta vapaa-ajantoiminnoissa, harrastuksissa, arjen toiminnoissa ja toimii kaverina. Kyselyyn vastanneet vanhemmat ja omaiset toivat myös esille tukihenkilön tärkeyden koko perheen kannalta. He kokivat saaneensa omaa aikaa, eikä heidän ei ole tarvinnut lähteä nuoren tai aikuisen lapsen kanssa harrastuksiin. Tukihenkilö auttaa myös lapsia ja nuoria itsenäistymään ja irtautumaan vanhemmistaan ja kohtaamaan murrosiän ja aikuisuuden kynnyksellä tulevia uusia haasteita.

Vammaispalveluiden työntekijöiden haastattelussa tuli esille, että tukihenkilötoiminnalla olisi hyvä olla oma prosessikuvaus, mikä palvelisi työyhteisöä ja asiakasta. Prosessissa tulisi olla alku ja loppu sekä selkeät toimintaohjeet, miten prosessi etenee asiakkaan ja vammaispalveluiden kohdalla. Työntekijät ehdottivat, että kehitettävää tukihenkilötoiminnan prosessia voisi verrata muihin vammaispalveluiden prosesseihin tai lastensuojelun tukihenkilötoiminnan prosessiin. Toimintamallin avulla toimintaohje helpottaisi vammaispalveluiden työntekijää ja olisi kaikille selkeämpää, miten tukihenkilötoiminta etenee, miten sitä haetaan ja kenelle palvelua voidaan järjestää. Työntekijöiden haastattelussa keskusteltiin tukihenkilöprosessin etenemisestä ja toimintamallin sisällöstä.

Tukihenkilöiden saaminen vammaispalveluiden asiakkaille on vaikeaa. Työntekijät ehdottivat haastatteluissa yhteydenottoa oppilaitoksiin, ilmoituksia avustajakeskukseen tai vapaaehtoistoiminta paikkoihin, seurakuntaan sekä lehti- juttua vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnasta.

Tukihenkilöille pidetyssä kehittämispäivässä tuli esille samoja kehittämisen kohteita, kuin asiakastyytyväisyyskyselyssä ja työntekijöiden haastatteluissa. Tukihenkilöt osasivat kohdentaa konkreettisemmin toiminnan ongelmakohtia, sillä he toimivat toiminnan keskiössä. Tukihenkilöiltä saadut kehittämisideat olivat konkreettisia ja toteutettavissa olevia asioita. Kehittämispäivän yhteenvedona voidaan todeta, että tukihenkilötoiminnan aloittamisessa kiinnitettäisiin enemmän huomiota tukihenkilöiden perehdyttämiseen, toiminnan sisältöön sekä yhteistyön eri osapuolten kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyn, työntekijöiden haastattelun ja tukihenkilötoiminnan kehittämispäivän yhteenvedona Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminta pitää saada toimivaksi kokonaisuudeksi. Tukihenkilötoiminta tulee sisältää eri palveluprosessin vaiheet selkeästi ja ymmärrettävästi palveluprosessin alusta loppuun. Näiden pohjalta kehittämistyönä on tehty tukihenkilötoimintamalli, jossa on otettu huomioon asiakas, tukihenkilö ja työntekijä prosessin eri vaiheissa.

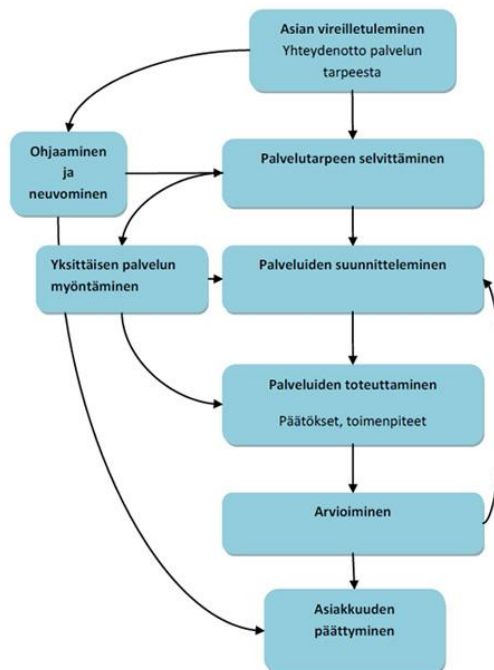
6 TUKIHENKILÖTOIMINTAMALLI

Tutkimuksellisen kehittämisen kehittämisprosessissa olen kehittänyt tukihenkilötoimintamallin, jonka tavoitteena on toimia Porin Perusturvan vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan toimintaohjeena. Toimintaohjeen tarkoituksena on, että jokainen palvelua hakeva asiakas saa yhdenmukaiset ohjeet toiminnasta ja sen järjestämisestä. Ohjeen avulla jokainen vammaispalveluiden työntekijä osaa opastaa asiakasta tukihenkilötoiminnan järjestämisessä.

Tukihenkilötoimintamallissa kuvataan toimintaohje ja palveluprosessi vaihe vaiheelta. Mallissa on käyty lyhyesti palvelun määritelmä, vammaispalvelulain mukaan vammaisen henkilö käsitteenä, järjestämisvelvollisuus ja vammaispalvelulain määrärahasidonnainen palvelu tukihenkilötoiminnasta sekä tukihenkilötoiminnan myöntämisen perusteet. Tukihenkilöprosessi koko prosessi kuvataan kuviona ja kirjallisena prosessin läpikäymisen helpottamiseksi.

Tukihenkilötoiminnan toimintamallin kehittämisessä ja prosessikuvauksessa käytin Väyrynen ym. (toim.) (2010) Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkaan palveluprosessi- mallia ja Porin perusturvan lautakunnassa hyväksyttyä päätöstä tukihenkilötoiminnasta. (Porin Perusturvalautakunnan päätös 12.8.2013.) Palveluprosessi voi vaihdella kunnittain, koska kunta voi järjestää palvelut haluamallaan tavalla. Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon palveluprosessin vaiheet voidaan kuitenkin kuvata yleisellä tasolla. Väyrynen ym. (toim.) (2010) raportissa on kuvattu Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman Sosiaalihuollon ammattihenkilöstön tehtävärakennesuositukset ja sosiaalihuollon yleinen asiakasprosessi. Palveluprosessin keskeisiä vaiheita ovat asian vireille tuleminen, palvelutarpeen selvittäminen, palvelun suunnittelu, päätökset, toimenpiteet ja palvelut, vaikutusten arviointi sekä asiakkuuden päättäminen. Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakkuus on usein pitkäaikainen. Yhteydenoton ja asiakkuuden alkamisen jälkeen palveluprosessi toistuvat vaiheet alkavat uudelleen palvelutarpeen selvittämisestä ja päättyvät arviointiin. Käytännössä asiakastyö toteutuu kuvatun prosessin mukaan ja kaikki vaiheet eivät aina toteudu tai prosessi toteutuu vaiheittain niin, että välillä palataan edellisiin vaiheisiin. Palveluprosessissa asiakkaan näkökulmasta tulisi kiinnittää huomiota asiak-

kaan neuvontaan ja ohjaukseen koko prosessin ajan. Palvelujen vaikuttavuutta ja asiakkaan palvelutarvetta tulee arvioida, jolloin kunnalla tulisi olla vastuhenkilö, joka vastaa tietystä palveluprosessista. (Väyrynen, Kärki, Heinonen, Kaisla ja Metsävainio (toim.) 2010, 52.)



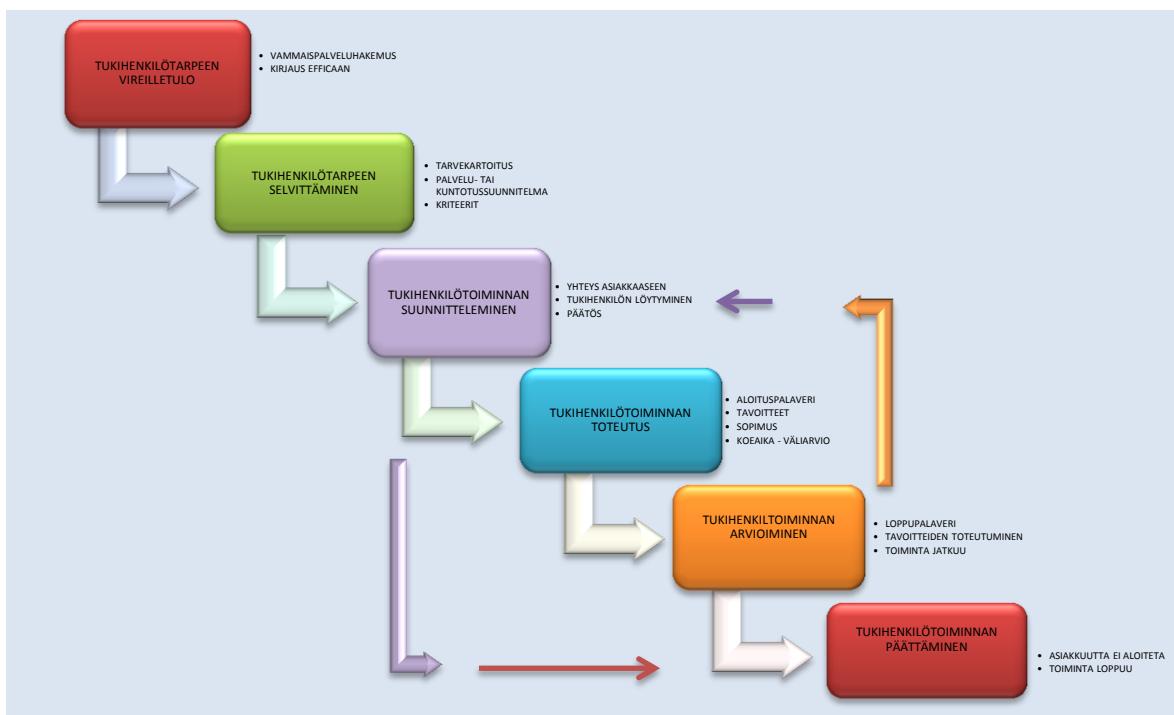
Kuvio 2. Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asiakkaan palveluprosessi (Väyrynen, Kärki, Heinonen, Kaisla & Metsävainio (toim.) THL, Raportti 8/2010, 53).

PORIN VAMMAISPALVELUIDEN TUKIHENKILÖTOIMINNAN TOIMINTAOHJE	
PALVELUN MÄÄRITELMÄ	
<p>Vammaispalvelulain tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään muiden kansalaisten kanssa. Vammaispalvelulaki korostaa vammaisten henkilöiden oikeutta elää ja toimia samoissa elinympäristöissä, kuin muutkin kansalaiset. Vammaispalvelulaissa on määritelty palvelut joihin kunnalla on erityinen järjestämisvelvollisuus ja palvelut, jotka kunnalla on velvollisuus järjestää määrärahojen puitteissa.</p>	
Vammainen henkilö	
<p>Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain mukaisten tukitoimien tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaisten henkilöiden tarvitsemien palveluiden ja tukitoimien järjestämisperiaatteena on, että ne tukevat henkilön omatoimista suoriutumista.</p>	
Järjestämisvelvollisuus	
<p>Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina, kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Määrärahasidonnaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään kunnan tähän tarkoitukseen varaamien määrärahojen puitteissa. Määrärahasidonnaisten palveluiden ja tukitoimien tarpeen tulee johtua vammasta tai sairaudesta, josta aiheutuva haitta on pitkäaikainen. Hakijalla tulee olla kotikuntalainen mukainen kotipaikka Porissa, Laviassa, Ulvilassa tai Merikarvialla.</p>	
Määrärahasidonnaiset palvelut ja tukitoimet	
<p>Vammaisille tarkoitetut määrärahasidonnaiset palvelut ja tukitoimet ovat sellaisia, joita kunta järjestää talousarviossa vammaispalveluihin ja tukitoimiin varattujen määrärahojen puitteissa, se voi priorisoida niiden myöntämistä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella eniten palvelujen tarpeessa oleville ja kunnassa kaikkein heikoimmassa asemassa oleville henkilöille. Määrärahasidonnaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on huomioitava hakijoiden yhdenvertainen kohtelu. Tilanteessa, jossa kunnan vammaishuoltoon varatut määrärahat eivät riitä vastaamaan kunnassa esiintyvään tarpeeseen, voi kunta priorisoida eli suunnata määrärahoja asettamalla palvelun hakijat etusijajärjestykseen. Priorisoida voi tehdä ainoastaan arvioimalla, mitkä vammaispalvelulain tarkoittamat palvelut ja tukitoimet kunnassa edesauttavat parhaiten henkilön selviytymistä päivittäisistä toiminnoista. Tämän lisäksi kunta voi kohdentaa määrärahoja kaikkein heikoimmassa asemassa oleville henkilöille, esimerkiksi vaikeavammaisille henkilöille. Kunta voi myös kohdentaa kyseiseen palveluun tai tukitoimeen varattuja määrärahoja esimerkiksi niihin välttämättömiin päivittäisiin toimiin, jotka edesauttavat henkilön selviytymistä kotona, työelämässä tai opinnoissa.</p> <p>Tukihenkilötoiminta katsotaan määrärahasidonnaiseksi tukitoimeksi, joka voidaan myöntää yksilöllisen harkinnan mukaan määrärahasidonnaisena tukitoimena.</p>	
Tukihenkilötoiminnan myöntämisen perusteet	
<p>Tukihenkilötoiminta on avohuollon tukitoimi, joka kohdennetaan vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea yhteiskuntaan osallistumisessa sekä sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä, tukea vaikeassa elämäntilanteessa, yksinäisyyden tai muun syyn takia. Tukihenkilötoimintaa voidaan myöntää vammaiselle henkilölle itsenäistymisen ja kehityksen tukemiseksi. Ensisijaisesti tukea annetaan omassa kodissaan asuvalle. Tukihenkilö toimii tuettavan ystävänä/seurana kotona tai kodin ulkopuolella, esim. elokuvissa, teatterissa, harrastuksissa ja asiointikäynneillä. Kotona asuvien kohdalla tukihenkilötoiminnalla tuetaan asiakkaan vanhempien/omaisten jaksamista. Tukihenkilön tarkoituksena ei ole korvata ammattihenkilöä tai vaikeavammaisille tarkoitettua henkilökohtaista apua. Tukihenkilö myönnetään asiakkaalle yhdeksi vuodeksi kerrallaan. Tukihenkilön tuntimäärä kuukaudessa sovitaan alkupalaverissa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.</p>	
Tukihenkilölle maksettava korvaus	
<p>Tukihenkilölle maksetaan tukihenkilöpalkkio 45,05€ / kk ja kulukorvaus 67, 28€/kk. Tukihenkilön tulee toimittaa joka kuukausi raportin toteutuneista käynneistä vammaispalvelutoimistoon kuukauden 6. päivään mennessä. Raportti toimii palkkion perusteena. Palkkio maksetaan kuukauden viimeisenä päivänä takautuvasti edelliseltä kuukaudelta. Tukihenkilön menot korvataan kulukorvauksella. Asiakas maksaa omat kulut. Sopijapuolet toimivat yhteistyössä ja sitoutuvat vaitioloon tukihenkilötoimintaan liittyvien asioiden osalta.</p>	

Kuvio 3. Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan toimintaohje

TUKIHENKILÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSI	
1. Tukihenkilötarpeen vireille tulo	
	<p>Vammaispalveluhakemus saapuu vammaispalvelutoimistoon asiakkaan, vanhemman, viranomaisen tai muu asiakkaan edustajan täyttämänä. Hakemuksen käsittelee asiakkaan asuinalueen mukaan määräytyvä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, joka tekee hakemuksesta vireillepanon Effikaan.</p> <p>Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja selvittää tukihenkilö tarpeen ja on yhteydessä asianomaiseen tai hakemuksen tekijään. Työntekijä sopii jatkotoimenpiteistä asiakkaan tai hakemuksen tekijän kanssa. Asiakkaalta, vanhemmalta tai asiakkaan edustajalta kysytään lupa kertoa hänestä tietoja mahdolliselle tukihenkilölle. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja kirjaa tukihenkilötoimintaa tarvittavat tiedot Efficaan.</p>
2. Tukihenkilötarpeen selvittäminen	
	<p>Hakemuksen saanut työntekijä aloittaa asiakkaan tukihenkilötarpeen selvittämisen sovittujen tukihenkilötoiminnan kriteerien mukaisesti. Hakemus voidaan myös antaa suoraan tukihenkilötoimintaa koordinoivalle työntekijälle. Palvelutarpeen selvittäminen voi myös tulla esille asiakkaan palvelu- tai kuntoutussuunnitelma palaverissa.</p>
3. Tukihenkilötoiminnan suunnittelu	
	<p>Sosiaaliohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai tukihenkilöhakemuksen tekijään ja ilmoittaa tukihenkilötoiminnan tilanteesta. Asiakas voi itse ehdottaa tukihenkilöä tai tukihenkilö voidaan järjestetään vammaispalveluista. Asiakkaalle tehdään tukihenkilötoiminnasta myönteinen tai kielteinen päätös. Päätöksen valmistelee sosiaaliohjaaja ja päättäjänä toimii asiakkaan alueen sosiaalityöntekijä. Kielteinen päätös tehdään kolmen kuukauden sisällä hakemuksen saavuttua, jos hakija ei ole oikeutettu tukihenkilöön. Myönteinen päätös tehdään, kun toiminnan toteutus aloitetaan. Muussa tapauksessa hakija jää odottamaan sopivan tukihenkilön löytymistä.</p>
4. Tukihenkilötoiminnan aloittaminen	
	<p>Sosiaaliohjaaja järjestää tapaamisen tukihenkilötoiminnan aloittamisesta. Tapaaminen voidaan järjestää vammaispalvelutoimistolle, asiakkaan kotiin tai muuhun asiakkaalle mieluisaan paikkaan. Tapaamiseen osallistuu asiakas, mahdollinen tukihenkilö ja tarvittaessa asiakkaan vanhempi tai muu asiakkaan edustaja. Ensimmäisen tapaamisen tarkoituksena on selvittää tukihenkilön sopivuus ja toisiinsa tutustuminen, tukihenkilön tavoitteet ja toiminnan tarkoitus. Tukihenkilölle kerrotaan asiakkaan perustiedot, tukihenkilötoiminnan opastus, ja yhteistyöstä vammaispalveluiden, asiakkaan ja tai vanhemman ja tukihenkilön välillä. Tapaamisella tehdään tukihenkilösopimus. Sopimukseen kirjataan tukihenkilötoimintaan liittyvät asiat; toiminnan tavoitteet, voimassaoloaika, asiakkaan ja tukihenkilön tapaamiset kuukaudessa, tukihenkilöpalkkio, kulukorvaus ja sen käyttö sekä määritellään koeaika toiminnan sopivuudesta ja sovitaan väliarviopalaveri tai yhteydenotto. Väliarviopalaverin tarkoituksena on tarkentaa tukihenkilötavoitteita konkreettisemmaksi ja tukihenkilön sopivuus.</p>
5. Tukihenkilötoiminnan toteutumisen arvioiminen	
	<p>Ennen tukihenkilötoiminnan päättymistä pidetään loppupalaveri, jonka tarkoituksena on arvioida tukihenkilötoiminnalle laaditut tavoitteet ja niiden toteutuminen. Arvioinnin tarkoituksena on saada näkyväksi muutokset ja toiminnan tarpeellisuus asiakkaan tilanteessa. Arvioinnin jälkeen tukihenkilötoiminta voi jatkua samoilla tai uusilla tavoitteilla palveluprosessin mukaisesti.</p>
6. Asiakkuuden päättäminen	
	<p>Tukihenkilötoiminta voidaan päättää, jos arvioinnissa tulee esille; ettei tukihenkilötoiminnan tavoitteet ole toteutuneet sovitulla tavalla tai tukihenkilötoiminta ei ole vastannut asiakkaan tarpeeseen. Tukihenkilötoiminta voi päättyä myös asiakkaan muuttaessa kotikuntaa, kuollessa tai kun asiakas ei omasta mielestään tarvitse enää vammaispalveluja tai muusta asiakkaan tai vammaispalveluiden perustellusta syystä palvelujen tarve lakkaa.</p>

Kuvio 4. Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan palveluprosessin tarkempi kuvaus



Kuvio 5. Porin vammaispalveluiden tukihenkilötoiminnan palveluprosessi

(vammaispalveluiden-käsikirja:

<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi>)

7 KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI JA POHDINTA

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä arvioidaan koko ajan kehittämisprosessin kulua, kehittäjän tiedonkeruun valintoja ja kerätyn tiedon analysointia. Tutkimuksellisen kehittämisprosessin loppuarvioinnin tarkoituksena on arvioida kehittämistyön onnistumista kokonaisuudessaan. (Ojasalo ym. 2009, 47.) Tyypillisesti arvioinnin tarkoituksena on vastata kysymyksiin, kuten saavutettiinkö tavoitteet, mitä saatiin aikaiseksi ja käytettiinkö resurssit tehokkaasti. Prosessiarvioinnin haasteena onkin rakentaa arviointi projektin sisälle, vahvistamaan kehittämistyön tavoitteellista, tietoista ja oppivaa toteuttamista. Prosessiarvioinnin toteuttamisessa ei ole yhtä oikeaa tapaa. Jokaisessa hankkeessa on omat kysymyksensä ja tiedontarpeensa, joihin ratkaisut on räätälöitävä. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen toim. 2006, 217, 222.)

Tämän työn tutkimuksellisen kehittämisen tavoitteena oli kehittää Porin vammais- palveluissa olemassa olevaa tukihenkilötoimintaa. Kehittämisen tavoitteena oli saada tukihenkilötoiminta asiakaslähtöiseksi, niin että asiakas osaisi hakea palvelua ja tukihenkilötoiminta vastaisi asiakkaan tarpeeseen suunniteltujen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi tavoitteena oli lisätä tukihenkilöiden saatavuutta ja tukihenkilötoiminta olisi kokonaisuudessaan vammaispalveluiden oma palvelu.

Työn konkreettisena tavoitteena oli luoda tukihenkilötoiminnan malli, jossa on kuvattu kirjallisesti palvelun prosessi. Tukihenkilötoimintamallin avulla ajateltiin luotavan yhtenäinen toimintaohje työntekijöille. Mallin perustavana ideana ja tarkoituksena oli ajatus siitä, että luotava malli ohjaisi tukihenkilötoiminnan prosessia kokonaisuudessaan.

Kehittämistyössä tuli esille erilaisia tukihenkilötoimintaan ja -prosessiin liittyviä ongelmakohtia, joihin on paneuduttava, jotta saadaan aikaiseksi kokonaisvaltaisesti onnistunutta tukihenkilötoimintaan Porin vammaispalveluissa. Kehittämiskohteet kehittämisen prosessin aikana ovat olleet yksittäisiä epäkohtia, joita on mahdollista ollut korjata nyt ja tulevaisuudessa. Koko kehittämisprosessin yhteenvetona voi sanoa, että tukihenkilötoiminta tarvitsee selkeän toimintamallin, joka tukee vammaispalveluiden asiakaslähtöisyyttä ja työntekijöiden toimintaa. Työntekijöiden ja tukihenkilöiden näkemys tukihenkilötoiminnan kehittämisestä ja siihen kehitettävästä toimintamallista olivat samansuuntaiset. Molemmat tahot pitivät erityisen tärkeänä tukihenkilötoiminnan aloituksen ja arvioinnin kehittämistä. Yhteenvetäen voi myös todeta, että tukihenkilötoiminta pitää kehittää näkyväksi ja tavoitteellisemmaksi toiminnaksi vammaispalveluiden omana palveluna. Tutkimuksellisen kehittämisprosessin aikana luotu tukihenkilötoiminnan palveluprosessi on yritys vastata edellä mainittuihin tarpeisiin. Toivottavasti toimintamalli auttaa työntekijöitä tarjoamaan tukihenkilöä asiakkaalle, ja että asiakkaat saavat tarvitsemaansa palvelua ja ovat tulevaisuudessa enemmän tietoisia mahdollisuuksistaan saada tukihenkilö.

Tutkimuksellinen kehittämisprosessi on sisältänyt monia vaiheita. Eri vaiheet ovat täydentäneet toisiaan ja mahdollistaneet tukihenkilömallin rakentumista. Asiakastytyäisyys kyselyn avulla sain asiakkaiden kokemuksia tämän hetkisestä tukihenkilötoiminnasta. Työntekijöiden haastattelut vahvistivat tukihenkilötoiminnan tarpeen ja

kehittämislähtökohdan. Työntekijät toivat esille niitä näkökulmia, jotka koin työtä aloittaessani tärkeänä. Tukihenkilöiden kehittämispäivä vahvasti osaltaan kuvaa kehittämistarpeista ja niistä ideoista, jotka olivat tulleet esille työntekijöiden haastatteluisissa.

Kysely ei vastannut kehittämisen tarpeeseen niin hyvin, kuin olin ajatellut. Kysely toimi asiakastyytyväisyyskyselynä, jossa tuli esille vammaispalveluiden nykyisen tukihenkilötoiminnan palaute tukihenkilötoiminnasta. Kyselyssä tuli esille asioita, joita pystyin hyödyntämään työntekijöiden haastatteluisissa ja tukihenkilöiden kehittämispäivässä. Esille tulleet asiat eivät olleet uusia näkökulmia vaan jo tiedossa olevia kehittämisen kohteita. Kyselyn vastauksissa näkyi tukihenkilötoiminnan vähäinen näkyvyys ja tietämättömyys sekä tukihenkilöiden vaikea saatavuus. Kysely ei kuitenkaan antanut kehittämisprosessiin mitään uutta näkökulmaa tai ideoita tukihenkilömallin kehittämiseen. Kysely ei mielestäni ollut kehittämistyön oleellisin aineistonkeruu menetelmä. Tämän tyyppisessä kehittämisprosessissa asiakastyytyväisyys voisi toimia yleisesti palvelulaadun arviointina.

Työyhteisön näkökulmassa tuli kehittämiskohteena esille tukihenkilötoimintaohjeen kehittäminen ja prosessi kuvaus. Yhtenäiset toimintatavat tukevat toiminnan kulkua organisaation sisällä sekä yhteistyössä asiakkaan että tukihenkilön kanssa. Työntekijöiden haastattelut sujuivat hyvin. Minun ja työyhteisön näkökulma tukihenkilötoiminnan kehittämistä oli samanlainen ja näkemykset tuli selkeästi esille haastatteluisissa. Kehittämisprosessissa olisin voinut tehdä vielä enemmän yhteistyötä työntekijöiden kanssa toimintamallin suunnittelemisessa.

Kehittämispäivässä tuli myös esille tukihenkilöiden näkökulma prosessikuvauksen puuttumisesta ja kuinka tärkeänä he näkivät toiminnan aloittamisvaiheen. Tukihenkilöille järjestetty kehittämispäivä onnistui järjestäjän ja tukihenkilöiden mielestä hyvin. Osallistujat olivat aidosti kiinnostuneita ja halusivat kehittää toimintaa. Ryhmätyön kautta saatiin esille kehitettäviä asioita, jotka voitiin koota yhdeksi kehittämisen kohteeksi. Kehittämispäivässä oli hienoa todeta tukihenkilöiden positiivinen asenne ja motivaatio toimia vammaispalveluiden asiakkaiden tukihenkilönä. Tukihenkilöt olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä tämänhetkiseen toimintaan. Tukihenkilöiden kehittämishdotukset tukivat työntekijöiden haastattelussa ja asiakastyytyväisyyskyselys-

sä tulleita näkemyksiä. Tukihenkilötoiminnan aloittamiseen tukihenkilöt toivoivat eniten kehittämistä, joka myös tukee toiminnan kokonaisuutta. Tukihenkilöiden rekrytointiin voisi olla apuna toiminnasta tiedottaminen ja sen julkinen esille tuominen. Koulutus ja virkistymispäivät edesauttaa tukihenkilöiden jaksamista ja innostusta toimia tukihenkilönä.

Tutkimuksellisen kehittämisen kokonaisprosessi sujui oman arvioni mukaan kohtuullisen hyvin. Tukihenkilötoimintamallin kehittäminen lähti oman työorganisaation tarpeesta. Kehittäminen on alkanut käytännössä toteutumaan ja olen hakenut toimintamallille vahvistusta ottamalle käytäntöön tiettyjä prosessin vaiheita tukihenkilötoiminnan järjestämisessä. Mielestäni kehittäminen onnistui aineistonkeruun osalta kohtuullisen hyvin. Kehittämistulosten kautta sain varmuutta sekä täsmennystä tukihenkilötoiminnan ongelmakohtiin, jotka ovat myös omasta mielestäni olleet vaikeita asioita.

Kehittämistulosten kautta sain tehtyä tukihenkilötoimintamallin ja prosessikuvauksen, joiden tarkoituksena on edesauttaa toimintaa ja sen etenemistä. Mielestäni kehittämistulokset ovat riittävän luotettavia. Kehittämisprosessissa saatiin kolme näkökulmaa; vammaispalveluiden työntekijältä, asiakas ja tukihenkilö. Kaikkien osapuolten näkökulma tuki jossain kohdissa tai samoissa kohdissa toinen toisiaan. Samansuuntaiset ja samanlaiset näkökulmat auttoivat toimintamallin kehittämisessä. Erityisesti tukihenkilöiden kehittämispäivä oli mielestäni onnistunein.

Tutkimuksellisen kehittämisen palveluprosessi on yleistettävissä muihin vammaispalveluissa järjestettäviin palveluihin. Jatkossa eri toimintaohjeiden ja palveluprosessien suunnittelussa on hyvä koota työyhteisöstä oma suunnittelutiimi, jotka yhdessä laativat toimintaohjetta tai palveluprosessia. Tässä kehittämistyössä kehittämäni tukihenkilötoiminnan toimintamalli ja palveluprosessi ovat malleja, jotka käytännön työssä voivat muokkautua erilaiseksi tai pysyä sellaisinaan.

Tukihenkilötoiminnan kehittämis ehdotuksia tullaan toteuttamaan tukihenkilöiden osalta järjestämällä heille virkistyspäivä vammaispalveluiden omana palveluna ja mahdollisesti koulutusta yhteistyössä sopivan järjestön kanssa. Tukihenkilöiden rekrytoinnissa tullaan tekemään yhteistyötä eri järjestöjen kanssa ja tuodaan tukihenkilö-

toiminta enemmän esille. Tavoitteena on jatkossa suunnitella esite tukihenkilötoiminnasta. Esite olisi jaettavissa asiakkaille, tukihenkilöille ja tukihenkilötoiminnasta kiinnostuneille. Lisäksi on tarkoitus muokata tukihenkilösopimusta niin, että siinä tulisi kaikki tukihenkilötoimintaan liittyvät asiat esillä.

Tukihenkilötoiminnan tutkimuksellisen kehittämisprosessi on ollut haasteellinen ja opettavainen prosessi. Kehittämisprosessin aikana olen saanut tukihenkilöitä positii-
vistä palautetta, joka on myös lisännyt omaa panostusta tukihenkilöiden tukemiseen ja toimintaan tuettavien kanssa. Tämä kehittämistyö on myös antanut omaan työhöni uusia työkaluja ja menetelmiä.

LÄHTEET

- Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia. Solverpalvelut OY. Anjalankoski.
- Hassinen, J. 2008. Partus ideointimenetelmät – työkalulaatikko ideanikkareille. Jukka Hassinen & Partus Oy, versio 5 joulukuuta 2008.
<http://liikku.projects.tamk.fi/img/ideointimenetelmat.pdf>
- Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1995. Teema-haastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.
- Malm M., Matero M., Repo M. & Talvela E-L. 2006. Esteistä mahdollisuuksiin, vammaistyyön perusteet. WSOY. Porvoo.
- Myllykoski A-M., Melamies N. & Kangas S. (toim.) 2004. Itsenäistyvä nuori ja AD/HD. PS-kustannus. Juva.
- Kaski, M. (toim.), Manninen A. ja Pihko H. 2009. Kehitysvammaisuus. WSOY. Helsinki.
- Kerola, K., Kujanpää S. & Timonen T. 2009. Autismin kirjo ja kuntoutus. PS-kustannus. Juva.
- Korhonen, A. (toim.) 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Gummerrus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Nyman, E. 1996. Tukihenkilötoiminta – tie elämänlaatuun. Kirjapaino Raamattupalo. Pieksämäki.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudelta osaamista liiketoimintaan. WSOYpro. Helsinki.
- Paavola, M. 2006. Kehitysvammaisten nuorten itsenäistyminen ja sen tukeminen. Pro-gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93494/gradu01136.pdf?sequence=1>
- Pötsönen, R. & Välimaa, R. 2006. Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Jyväskylän yliopistopaino ja ER-paino oy. Jyväskylä.
- Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) 2006. Kehittämistyön risteyskiä. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Väyrynen, Kärki, Heinonen, Kaisla & Metsävainio (toim.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Raportti 8/ 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista vammaisten, ikäihmisten ja päihteiden ongelmakäyttäjien sosiaalipalveluissa. Yliopistopaino. Helsinki

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/b5d1473b-e5df-40d6-a9af-27cf3bf8318a/tikesos.pdf>

<http://www.pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/lastensuojelu.html>

Perusturvalautakunnan kokous 12.8.2013. 220§ Vammaisille tarkoitettujen määrärahasidonnaisten palvelujen ja tukitoimien kohdentaminen, ohjeistus 1.9.2013 alkaen.

<http://kokoukset.pori.fi/>

<http://rednet.punainenristi.fi/node/11554>

<http://satakunnanpiiri.mll.fi/vapaaehtoistoiminta/tukihenkilo-ja-tukiperhetoiminta/>

<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi>



PORIN KAUPUNKI
Perusturva

Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja 304

Tutkimuslupa

Päätöspöytäkirja
§ 6/2014

Päätöspvm
29.1.2014

ASIA: Tutkimuslupa, Lahtinen Susanna

ESITYS: Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten.

Tukihenkilötoiminnan kehittäminen vammaispalveluissa.
Asiakastytyväisyyskysely asiakkaille, joilla on ollut tukihenkilö vuosina 2012 - 2013.

PÄÄTÖS: Hyväksyn tutkimuslupahakemuksen anomuksen mukaisesti. Edellytän, että tutkimusaineiston käsittelyssä noudatetaan salassapitosäädöksiä.

ALLEKIRJOITUS:

Mari Levonen
Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja 304

TIEDOKSI: Susanna Lahtinen
Vammaispalvelutoimisto

LIITE: Oikaisuvaatimusohje

PORI

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

1 Kyselyn vastaaja on?

- asiakas vanhempi/omainen asiakas ja vanhempi/omainen
 asiakas ja tukihenkilö joku muu? _____

2 Asiakkaan ikä tukihenkilötoiminnan aikana?

- 0 – 12 v. 13- 18v. 19- 30 v. 31 – 65v.

3 Onko teillä diagnoosi, minkä vuoksi olette hakeneet tukihenkilöä?

- ei ole kyllä. Mikä? _____

4 Mistä saitte tietoa tukihenkilötoiminnasta?

- itse vanhempi/omainen vammaispalveluiden työntekijän kautta

muu taho.

Mikä? _____

5 Tukihenkilön hakeminen oli?

- helppo osittain helppo osittain vaikea vaikea

6 Jos hakemisessa oli vaikeuksia, millaisia ne olivat?

7 Kuinka nopeasti saitte tukihenkilön vammaispalveluiden kautta?

- 1 kk – 3 kk aikana 4kk – 6kk aikana 7kk – 12 kk aikana
 muuna aikana? _____

8 Miten saitte tukihenkilön?

- ehdottamani tukihenkilö oli jo valmiina tukihenkilö tuli vammaispalveluiden työntekijän kautta

9 Mihin tarkoitukseen haitte tukihenkilöä?

10 Onko tukihenkilötoiminta vastannut tarpeeseen/ odotukseen?

- kyllä ei,miksei?

11 Oletteko tyytyväinen tukihenkilön toimintaan?

- kyllä en,syy?

12 Miten haluaisitte kehittää tukihenkilötoimintaa?

13 Mitä muuta haluatte tuoda esille tukihenkilötoiminnasta? Risut ja ruusut:

Kiitos vastauksistasi!

Tukihenkilötoiminnan kehittäminen Porin vammaispalveluissa

Teemahaastattelut ryhmissä

Avoimet kysymykset vammaispalveluiden työntekijöille

Palvelun tarve

- 1 Mitä teidän mielestä tukihenkilötoiminta on Porin vammaispalveluissa?
- 2 Miten vammaispalveluidenasiakkaat hyötyvät tukihenkilötoiminnasta?
- 3 Kuinka paljon tukihenkilöä haetaan teidän näkökulmasta vammaispalveluissa?
- 4 Tulisiko tukihenkilötoimintaa lisätä?
- 5 Kuinka pitkään voidaan myöntää tukihenkilö vuosittain uudestaan?
- 6 Näetkö asiakkaiden hyötyvän tukihenkilötoiminnasta?

Palvelun myöntäminen

- 7 Missä yhteydessä ehdotat asiakkaalle tukihenkilöä?
- 8 Osaako asiakkaat hakea palvelua itse vai ehdotetaanko sitä heille?
- 9 Sopiva tuntimäärä kuukaudessa suhteessa palkkioon?
- 10 Onko tämän hetkiset kriteerit sopivat tukihenkilötoiminnan myöntämiselle?
- 11 Pitääkö tukihenkilötoiminnasta tulla myös vammaispalveluhakemushakemus?
- 12 Pitäisikö olla oma hakemus, esim. jonka työntekijäkin voisi täyttää ”hakemukseksi”, jotta tukihenkilö tarve tulisi esille? Palveluhakemus käyttöön? odotetaan, tavoitteet?
- 13 Vähentääkö tukihenkilötoiminta jonkun muun palvelun tarvetta?

Palvelun toteutus

- 14 Pitäisikö olla oma kirjallinen palveluprosessi malli tukihenkilötoiminnasta?
- 15 Millaisia tavoitteita tukihenkilölle voidaan asettaa?
- 16 Lasketaanko muu yhteydenpito tuntimäärään vai pitääkö tukihenkilön aina tavata tuettava?
- 17 Ehdotuksia tukihenkilöiden rekrytointiin?

TUKIHENKILÖIDEN KEHITTÄMISPÄIVÄ 10.2.2014

Paikka: Porin vammaispalveluiden kokoushuone

klo 15.30 Valmisteluvaihe - aloitus

- Tutustumisleikki
- Kerrotaan tukihenkilöille kehittämispäivän tarkoitus ja mitä tukihenkilötoiminta tällä hetkellä on Porin vammaispalveluissa
- Kerrotaan osallistujille oppimiskahvila ja tulevaisuusverstaan ideat, säännöt ja työvaiheet
- Jaetaan osallistujat 2 hengen ryhmään

klo 16.30 Ongelmavaihe työskentely alkaa ryhmissä

- Jokaisen kolmen teeman käsittelyyn on varattu aikaa 15 min

klo 17.30 Kahvitauko

klo 17.45 Todellistamisvaihe – äänestys

klo 18.00 Päätösvaihe – kirjaaminen fläppitaululle

klo 18.45 Palaute päivästä ja fiilikset

- Jokainen osallistuja kertoo millä mielellä lähtevät kotiin?
- Oliko tarvetta tällaiselle päivälle?

klo 19.00 Kehittämispäivä päättyy

Kiitos ☺

KYSYMYKSET TUKIHENKILÖILLE

TUKIHENKILÖTOIMINNAN ALOITUS

- Miten mielestäsi ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa pitäisi järjestää?
- Mitä ajatuksia herättää yhteistyö vanhempien/ omaisten kanssa?
- Pitääkö tukihenkilötoiminnalle olla tavoitteet ja kuinka tarkasti ne tulisi määritellä?
- Pidätkö tarpeellisena, että ensimmäisellä tapaamisella sovitaan käytännön asiat? Esim. Tapaamiset, kulukorvaus, kuka maksaa toimintaan liittyvät kulut, toiminnan kesto, arviointi ajankohta tukisuhteesta, tarvitaanko koeaika 1-5 tapaamista ennen varsinaista toiminnan aloittamista, tukihenkilön saama palkkio ja kulukorvaus.

TUKIHENKILÖTOIMINNAN TOTEUTUS

- Miten mielestäsi tapaamiset pitäisi sopia?
- toiminnan sisältö?
- Tapaamisten määrä 10 t/ kk, miten tunnit jakautuvat / toteutuvat?
- Pitäisikö tukihenkilön käynnit olla tunteja vai kertoja kuukaudessa?
- Kulukorvaus vai kulut kuittia vastaan?
- Millaisena koet tällä hetkellä tukihenkilötoiminnan? Hyvät ja kehitettävät asiat?
- Miten koet raportoinnin?
- Onko tarvetta yhteistyön vammaispalvelun työntekijän kanssa?
- Onko tarvetta työhohjaukseen? Millaista? Yksilö vai ryhmä?

TUKIHENKILÖTOIMINNAN PÄÄTTYMINEN

- Millaisia käytäntöjä toivoisit tukihenkilösuhteen päättymiseen?
- Loppupalaveri? Osallistujat?
- Miten pitkä tukisuhde voi olla?

KEHITTÄMISEN KOLME TÄRKEINTÄ OSA-ALUETTA

kolme tärkeintä tukihenkilötoiminnan kehittämiskohdetta ja ehdotukset

1

2

3