



Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontaan - asukkaiden ja omaisten ääni kuuluville

Elina Rauhala

2023 Laurea

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, composed of three segments: a pink segment on the left, a blue segment in the middle, and a teal segment on the right.



Laurea-ammattikorkeakoulu

Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumis- palveluiden valvontaan - asukkaiden ja omaisten ääni kuuluville

Elina Rauhala
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2023

Voimavaraistavien työtapojen johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla
Sosionomi (ylempi AMK)

Elina Rauhala

Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontaan - asukkaiden ja omaisten ääni kuuluville

Vuosi

2023

Sivumäärä

99

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön tehtävänä on valvoa ja kehittää vammaispalveluiden laatua sekä ohjata palveluntuottajia toiminnassaan. Vuoden 2022 ja kevään 2023 aikana toteutin vammaistyön ostopalveluyksikössä kehittämistyön, jonka tavoitteena oli saada kehitysvammaisten asumispalveluiden asukkaiden ja heidän omaistensa kokemuksia ja mielipiteitä esille valvontaprosessissa.

Opinnäytetyöni alkuvaiheessa toteutin laajan alkukartoituksen muiden kuntien tarkastusker-
tomuksista vuosilta 2019-2021. Kartoituksen perusteella asiakkaiden ja omaisten ääni ei
juurikaan kuulunut tai näkynyt valvontaraporteissa. Näin opinnäytetyöni aihe sai vahvistusta
aiheen esille nostamiseksi. Teoreettinen viitekehys muodostui osallisuuden ja
asiakasosallisuuden kautta, jossa asukkaiden ja heidän omaisten ääni sekä mielipide
asumispalvelusta saadaan näkyville. Opinnäytetyössäni kehitin yhdessä vammaistyön
ostopalvelutiimin kanssa haastattelulomakkeet sekä -käytännöt kehitysvammaisten
asumispalveluiden valvontakäynneille. Sen lisäksi tuli huomioida selkokieliäisyys sekä kuvallinen
tuki kehitysvammaisten asukkaiden haastatteluiden suunnittelussa ja toteutuksessa.
Opinnäytetyöni on tämän kattavan kehittämistyön raportti.

Haastattelukysymysten keskeisimmät teemat kartoitin Kehitysvamma-alan asumisen
neuvottelukunnan laatukriteerien sekä Helsingin kaupungin kehitysvammaisten
asumispalveluiden palvelukuvauksen pohjalta. Varsinaiset asukashaastattelut toteutin
tammikuussa 2023 kahtena eri päivänä ostopalveluyksikön järjestämän valvontakäynnin
yhteydessä. Haastateltavia asukkaita oli yhteensä 13. Kyseessä oli tehostettu
ympäri vuorokautinen asumispalveluyksikkö, jossa asui 16 eri ikäistä kehitysvammaista aikuista.
Yhdeksän omaista ja läheistä haastateltiin puhelimitse ennen ja jälkeen valvontakäynnin heille
sopivina ajankohtina.

Haastattelulomake sekä kuvallinen tuki toimi noin puolessa asukashaastatteluja.
Haastattelulomakkeisiin kerätyn tiedon avulla kyseisen asumisyksikön palvelun laatua sekä
sisältöä oli mahdollista arvioida ja saatu tieto täydensi valvontaan osallistuvien työntekijöiden
arvioita yksikön toiminnasta. Vaikeimmin kehitysvammaisten asukkaiden haastattelu ei tässä
tutkimuksessa onnistunut puolistrukturoidun haastattelun avulla. Haastattelun ohessa oli
kuitenkin mahdollista tehdä muita huomioita kyseisten asukkaiden palvelun laadusta. Omaisten
osalta puhelinhaastatteluista saatu tieto täydensi asukashaastatteluja. Lisäksi omaiset
antoivat tärkeää tietoa niiden asukkaiden osalta, jotka eivät itse pystyneet kommunikoimaan
taikka osallistumaan haastatteluihin.

Kehitettävää on edelleen siinä, miten laajasti kehitysvammaiset asukkaat voivat
asumispalveluunsa vaikuttaa ja millaisin kommunikaation keinoin heille asioita selvennetään.
Omaisille suunnattuja puhelinhaastatteluja tullaan Helsingin vammaistyön ostopalveluyksikössä
myös jatkamaan valvonnan osalta. Omaisten puhelinhaastattelujen organisointi vie enemmän
aikaa sekä resursseja. Tästä syystä niiden tekeminen tulee jatkossa kohdentaa esimerkiksi
asumisyksiköihin, joissa asuu vaikeammin kehitysvammaisia asiakkaita.

Asiasanat: kehitysvammaisten asumispalvelut, laadunvalvonta, osallisuus

Elina Rauhala

Development of an Interview Form for the Supervision of Housing Services for the Mentally Disabled - the Voice of Residents and Relatives to Be Heard

Year 2023 Pages 99

The task of the purchase service unit for disability work of the City of Helsinki is to supervise and develop the quality of disability services and guide service providers in their operations. During 2022 and spring 2023, development work was carried out and the goal was to make the experiences and opinions of residents of housing services with intellectual disabilities and their relatives visible in the supervision process.

First was carried out a preliminary survey of the supervision reports of other municipalities for the years 2019-2021. Based on the results, the voice of customers and relatives was not heard. After the survey, interview forms and practices for supervision visits of housing services for the developmentally disabled people was developed in the purchase service unit. In addition, clear language and visual support had to be taken into account in the planning and implementation of interviews with residents. This thesis is the report of comprehensive development work. The theoretical reference framework was formed through participation and customer participation.

The most central themes of the interview questions were collected on the basis of the quality criteria of The Advisory board for housing for the developmentally disabled and the service description of the housing services for the developmentally disabled in the City of Helsinki. The resident interviews were carried out in January 2023 in connection with a supervision visit organized by the purchasing service unit. It was a round-the-clock housing service unit where 16 adults with intellectual disabilities lived. There were 13 residents to be interviewed. Nine family members and relatives were interviewed by phone before and after the supervision visit.

The interview form and visual support worked in half of the resident interviews. With the help of the information collected in the interview forms, it was possible to evaluate the quality of the housing unit's service. The information obtained also supplemented the evaluations of the employees participating in the supervision of the unit's operation. Interviewing the residents with the most severe developmental disabilities was not successful in this study using a semi-structured interview. During the interview, however, it was possible to make other observations about the quality of service for the residents in question. Regarding the relatives, the information obtained from the telephone interviews complemented the customer interviews. In addition, the relatives provided important information regarding those residents who were unable to communicate themselves.

There is still room for development in terms of how widely residents with developmental disabilities can influence the housing service and how things are clarified for them. Telephone interviews aimed at relatives will also be continued in terms of supervision. Organizing telephone interviews takes more time and resources. For this reason, their implementation should be targeted, for example, at housing units where clients with more severe intellectual disabilities live.

Keywords: housing services for people with intellectual disabilities, quality control, participation, social participation

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Näkökulmia vammaisuuteen	4
2.1	Vammaisuuden määrittelyä.....	5
2.2	Kehitysvammaisuus ja tuen tarpeet	6
3	Kehitysvammaisten asumispalvelut	8
4	Toimintaympäristön kuvaus.....	9
4.1	Vammaispalveluiden järjestäminen ja uusi vammaispalvelulaki	9
4.2	Vammaispalveluiden valvonta ja laadun arviointi	11
4.3	Vammaistyön ostopalveluyksikkö ja valvonnan eri muodot	13
4.4	Vammaisten asumispalvelun laadun kriteerit	14
4.5	Ohjaus- ja arviointikäynnin prosessi asumispalveluissa	16
4.6	Valvontakäyntien kehittämisen tausta	19
5	Aiemmat tutkimukset	21
6	Osallisuus ja asiakasosallisuus palveluissa	23
7	Kehittämistyön vaiheet.....	26
7.1	Alkukartoituksen toteuttaminen	27
7.2	Tavoitteet ja tutkimuskysymysten määrittäminen	29
7.3	Haastattelu asiakas- ja omaiskokemuksen keräämiseksi	30
7.3.1	Haastattelulomakkeen kysymysten teemojen kartoitus	32
7.3.2	Vastausvaihtoehdot, haastattelukysymykset sekä tietosuoja	37
7.3.3	Kuvallinen tuki asiakashaastatteluihin	41
8	Haastattelujen toteutus.....	44
8.1	Asukashaastattelut.....	45
8.1.1	Huomiot lyhyestä asiakashaastattelulomakkeesta	47
8.1.2	Huomiot pitkästä asiakashaastattelulomakkeesta	49
8.2	Omaisten ja läheisten puhelinhaastattelut.....	52
8.3	Tulosten yhteenveto ja haastattelulomakkeiden muutokset	55
9	Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu	58
10	Pohdinta	61
	Lähteet.....	65
	Kuvat	70
	Taulukot	71
	Liitteet	72

1 Johdanto

Kehitysvammainen Miia haaveilee tavallisesta elämästä, johon kuuluvat oma tukiasunto keskustassa, kämppekaveri ja työ eläinkaupassa. Arkena hän haluaa tavata kavereita, saunoa, uida ja käydä paikallisessa pubissa. Kommunikointi on kuitenkin Miialle vaikeaa ja kommunikaation tueksi hän on saanut kuvia. Miia on aikuisiällä ryhtynyt kuvien avulla rakentamaan kertomuksellisia karttoja, joiden avulla hän on pystynyt ensi kertaa kertomaan enemmän itsestään muille. Löydettyään oman äänensä ja kommunikointitapansa Miia on pystynyt esittämään toiveita niistä asioista, joita hän haluaisi kokeilla ja oppia. Asumisen työntekijät ovat kuulleet Miian toiveet, ja hän on ryhtynyt ensimmäistä kertaa harjoittelemaan itsenäistä liikkumista kodin ulkopuolella. Näin kuvaillaan Suomessa asuvan 40-vuotiaan kehitysvammaisen Miian toiveita asumiseen ja elämään liittyen Kehitysvammaisten Palvelusäätiön vuonna 2015 julkaistussa loppuraportissa: Yksi naapureista - laitosasumisen lakkautus Suomessa -hanke. (Kehitysvammaisten Palvelusäätiö 2015, 5-6.)

Suomessa vammaisten asumispalvelut ovat olleet kehittämisen kohteena viimeisten 20 vuoden aikana ja erilaisia selontekoja sekä laatusuosituksia on tämän vuoksi julkaistu. Vuonna 2003 ilmestyneessä vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuosituksessa painotettiin yhteiskunnan yleisten rakenteiden esteettömyyttä, yksilöllisiä ja joustavia vammaispalveluja sekä asumispalveluiden laadukasta toteutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 7-8,12.) Seuraavat merkittävät vammaisten palveluihin ja oikeuksiin vaikuttavat asiakirjat olivat YK:n vuonna 2006 julkaisema vammaisten oikeuksien yleissopimus sekä Euroopan neuvoston julkaisema vammaispoliittinen ohjelma vuosille 2006–2015. Ne ilmensivät uudenlaista vammaispoliittista ajattelu- ja toimintamallia, joka painotti vammaisten mutta erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden omia valintoja sekä itsemääräämisoikeutta. Myös kehitysvammaisilla tuli olla mahdollisuus valita asuinmuoto, -paikka ja -kumppani sekä mahdollisuus saada henkilökohtaista apua asumisen onnistumiseksi. Avun ja tuen tuli kattaa niin asuminen omassa kodissa kuin osallistuminen lähiyhteisön toimintaan. Kehitysvammaiset henkilöt tulee ensisijaisesti nähdä yksilöinä ja yksilöllisyys tulee huomioida elämänmittaisten asumispalveluiden järjestämisessä ja suunnittelussa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 40-41.)

Suomessa asumispalvelujen kehittämistä on ohjannut viime vuosina erityisesti kehitysvammaisten asumisohjelma eli KEHAS-ohjelma. Ohjelman tavoitteena on ollut kehittää vuosien 2016–2020 aikana uudenlaisia yksilöllisiä asumisratkaisuja sekä lakkauttaa kehitysvammaisten laitosasuminen. Kehitystä on tapahtunut mutta se ei ole ollut vielä riittävää. KEHAS-ohjelman loppuraportin mukaan kehitysvammaisten ihmisten palveluissa on edelleen puutteita. Kehitysvammaiset eivät saa riittävästi tukea valintojen tekemiseen tai oman mielipiteen ilmaisemiseen. Kehitysvammaisten asukkaiden yksilöllisiä tarpeita ja toiveita ei myöskään huomioida riittävästi

asumispalveluiden osalta. Asukkaiden valintoja saatetaan asumisyksiköissä rajoittaa turhilla säännöillä ja toimintatavoilla. Usein kyse on siitä, etteivät työntekijät tunnista rajoittavia toimintamalleja, jotka ovat vakiintuneet osaksi asumisyksikön toimintaa. KEHAS-ohjelman raportin mukaan asukkaiden osallistumista asumista koskeviin ratkaisuihin tulisi lisätä sekä vahvistaa. Kehitysvammaisten kokemuksia palvelun sisällöstä ja laadusta tulisi myös hyödyntää enemmän asumispalveluiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4-6.)

Kansaivalisissa tutkimuksissa on osoitettu, että huonolaatuinen vammaispalvelu voi aiheuttaa kehitysvammaisille aikuisille hyvin kielteisiä vaikutuksia heidän elämäänsä. Näissä tilanteissa syy on usein ollut siinä, ettei palveluiden järjestäjillä ja tuottajilla ole käytössä tarpeeksi kattavaa tietoa tuottamansa vammaispalvelun laadusta ja toteutuksesta. Lisäksi organisaatioiden sisäiset järjestelmät ovat olleet puutteellisia sen osalta, kuinka palvelun laatua arvioidaan, miten puutteet palvelussa tunnistetaan ja miten havaittuihin puutteisiin reagoidaan. Lisäksi tulisi huomioida se, miten palvelun laatua ryhdytään parantamaan ja kehittämään organisaation johdolla. Keskeistä on ottaa asiakkaat ja heidän omaisensa mukaan palvelun kehittämiseen. Tätä voidaan toteuttaa keräämällä tietoa sekä uusia ideoita kyselyiden avulla. (Wallace, Rimes & Bitsika 2022, 1-4.) Myös vuonna 2019 tehdyn Lapin yliopiston tutkimusraportin mukaan vammaisten ihmisten äänen esille tuominen on entistä tärkeämpää. Perusteena tälle on osaltaan vammaispalveluiden kilpailuttaminen sekä kasvavat haasteet vammaissosiaalityössä. Lisäksi yhteiskunnan arvot sekä toimintatapa ovat markkinoituneet ja kilpailutuksessa pärjäävät raportin mukaan ne, jotka tuottavat edullisia palveluita. Palvelun laatu kytkeytyy näin ollen myös siihen, miten palvelu tuotetaan ja mitkä ovat sen kustannukset. Huomio tulisi kohdistua rahallisen maksimoinnin sijaan asiakkaiden hyvinvointiin, sillä tästä hyötyvät asiakkaiden lisäksi myös yhteiskunta. Palvelun huono laatu voi johtaa raskaisiin valitusprosesseihin, jotka kuormittavat eri viranomaistahoja sekä vievät aikaa muulta päätöksenteolta. (Heini, Hokkanen, Kontu, Kunttu, Lindroos & Ronimus 2019, 7.)

Tämän opinnäytetyön aihe syntyi tarpeesta saada kehitysvammaisten asukkaiden ja heidän asiointansa hoitavien omaisten sekä läheisten ääni esille asumispalveluiden valvontakäynneillä. Valvonta on palvelun laadun kannalta merkityksellistä, sillä sen avulla voidaan varmistaa asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Sen kautta ohjataan ja tuetaan palveluntuottajaa kehittämään palvelua siten, että se on turvallista ja lainmukaista. Lisäksi valvonnassa varmistetaan yksikön omavalvonnan toteutuminen, jossa toiminnan riskit tiedostetaan ja havaittuihin puutteisiin sovitaan korjaavia toimenpiteitä. Jotta valvonta olisi vaikuttavaa, tulee yhteistyötä tehdä aktiivisesti ja avoimesti palveluntuottajan, asiakkaiden, valvontaa tekevien työntekijöiden sekä valvovien viranomaisten välillä. Vuoropuhelu on tärkeässä asemassa sekä se, miten asioita nostetaan esille. (Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2023.) Myös tietoa ja kokemuksia vammaisten asiakkaiden palveluista tulisi kerätä. Asiakaskokemuksen perusteella voidaan arvioida muun muassa sitä, vastaavatko palvelut asiakkaiden tarpeisiin sekä onko palvelu tuotettu oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999, 9.)

Projektityöni käynnistyi alkuvuodesta 2022 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen (Tulsote) rahoittamassa kahden vuoden projektisuunnittelijan työtehtävissä. Työskentelin Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikössä ja kehittämisalueeni painottui erityisesti laadunvalvontaan liittyviin kokonaisuuksiin. Vammaispalveluiden laadunvalvonnan sisältöön perehdyin tekemällä valvontakäyntejä kehitysvammaisten ja vammaisten asumispalvelun sekä työ- ja päivätoiminnan yksiköihin vuoden 2022 ja kevään 2023 aikana. Kehitystyö oli hyvin intensiivistä ja projektityöni aikana kehitimme vammaistyön ostopalveluyksikössä työskentelevien työntekijöiden kanssa muun muassa valvontakäynneillä käytettävien valvontalomakkeiden sisältöä ja ulkoasua. Vaikka kehittämistehtävääni ei varsinaisesti määritelty suoraan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen kautta, oli hankkeen yhtenä päätavoitteena varmistaa sote-palveluiden laatu ja vaikuttavuus (Helsingin kaupunki 2022a).

Asiakashaastatteluja oli vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluiden sekä työ- ja päivätoiminnan valvontakäynneillä toteutettu vaihtelevalla tavalla, sillä käytännöt niiden tekemiseen sekä kirjaamiseen eivät olleet vakiintuneet. Asiakkaille esitettävien kysymysten sisällöt vaihtelivat eikä hyvin mietittyjä taikka testattuja haastattelukysymyksiä ollut. Selkeää mittaristoa ei ollut, eikä myöskään kuvallista tukea kehitysvammaisten asiakkaiden vastaamisen tueksi. Tästä syystä valvontatyöhön tarvittiin sopiva haastattelulomake kysymyksineen ja kuvineen sekä valvontaprosessiin sopivat käytännöt haastattelujen toteuttamiseen. Myöskään omalle suunnattuja haastatteluja taikka kyselyjä ei vammaispalveluiden valvontakäynteihin liittyen ollut tehty. Tästä syystä asiakkaiden omaisten ja läheisten mukaan ottaminen yksittäisen palveluyksikön valvontaan sekä kehittämiseen oli tärkeä huomioida ja testata. Keskeisimmät tutkimuskysymykset alkoivat hahmottua kehittämisprosessin aikana keväällä 2022. Tutkimuskysymys tarkentui erityisesti siihen, mitä haastatteluissa tulisi kysyä, jotta haastateltavien vastaukset toisivat relevanttia tietoa palveluyksikön valvontaan liittyen. Lisäksi kiinnostuksen kohteena oli se, miten haastattelulomaketta käytetään ja miten haastattelut toteutetaan.

Opinnäytetyössäni kehitin vammaistyön ostopalveluyksikön työntekijöiden kanssa syksyn 2022 ja kevään 2023 aikana Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluiden valvonnassa käytettävät asiakas- ja omaishaastattelulomakkeet sekä käytännöt niiden toteuttamiseen. Näin kehitysvammaisten asukkaiden ja heidän omaistensa kokemus asumispalvelusta saadaan näkyville sekä dokumentoiduksi osaksi yksikön valvontaprosessia. Haastattelulomakkeisiin kerätyn tiedon avulla kehitysvammaisten asumispalveluiden laatua sekä sisältöä voidaan arvioida valvontaprosessin aikana ja tarvittaessa puuttua havaittuihin epäkohtiin. Lisäksi haastattelun avulla saadaan esille yksikön toiminnan vahvuudet ja se, miten palvelua voidaan kehittää.

Opinnäytetyöraportissani lähdän liikkeelle määrittämällä keskeiset käsitteet, jotka ovat kehitysvammaisuus ja vammaisten asumispalvelut. Avaan myös valvontaan liittyvää toimintaympäristöä sekä sitä määritteleviä lakeja, jotka ovat yhdessä hyvin laaja ja monitahoinen kokonaisuus. Valvonnan keskeisten elementtien hahmottaminen oli opinnäytetyöni kannalta hyvin

tärkeää, jotta pystyi luomaan raamit omalle työskentelylleni. Löysin kiitettävästi myös aiempia tutkimuksia vammaispalvelun laadun kehittämiseen asiakas- ja omaishaastatteluiden avulla. Tämä oli positiivinen yllätys, sillä kyse on marginaalisesta asiakasryhmästä, jonka erityistarpeet tulee huomioida haastatteluja toteutettaessa. Kyseisiä tutkimuksia oli tehty erityisesti erilaisiin projekteihin ja hankkeisiin liittyen. Keskeisessä osassa opinnäytetyötäni on osallisuuden ja asiakasosallisuuden teoreettinen viitekehys, jota ovat määritelleet Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari ja Keto-Tokoi (2017) Terveiden ja hyvinvointilaitoksen vuonna 2017 julkaistussa tutkimusraportissa. Tämä tutkimusraportti sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määrittelemä asiakasosallisuuden käsite toimivat keskeisinä lähteinä osallisuuden viitekehksessä.

Opinnäytetyön loppuosassa käyn läpi kehittämistyöni vaiheita, jotka etenevät sykleissä alkukartoituksesta tutkimuskysymysten määrittelyyn, haastattelulomakkeiden sekä kuvallisten vastauskuvien kehittämiseen ja lopullisiin havaintoihin tuloksista. Toiseksi viimeisessä kappaleessa käyn läpi opinnäytetyöni luotettavuutta sekä eettisiä näkökulmia, jotka olivat tärkeässä osassa haastatteluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Opinnäytetyötäni voisi kuvailla kehittämistyönä, joka yhdistää laadullista ja määrällistä tutkimusta. Keskeisessä osassa on muutos sekä se, että tulevaisuudessa kehitysvammaisten asukkaiden ja heidän omaistensa ääni tulisi kuuluville asumispalveluiden valvonnassa ja sitä kautta myös asumispalveluiden laadun kehittämässä.

2 Näkökulmia vammaisuuteen

Miten vammaisuutta tai kehitysvammaisuutta määritellään ja millaisia näkökulmia näihin liittyy? Tähän on pyritty vastaamaan muun muassa eri instituutioiden tekemien määritelmien sekä luokitusten kautta. Määritelmät ovat myös muuttuneet niin sisällöltään kuin käytetyiltä termeiltään eri aikakausina. Itse sana ”vammainen” on melko uusi kielessämme. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 9-13.) Lainsäädännössä vammaisuudesta käytettiin vielä 70-luvulla nimitystä invaliditeetti ja vammaisesta henkilöstä sanaa invalidi (Kuosma 2018, 22).

Maailmanlaajuisen sysäyksen vammaisuuden tiedostamisessa ja käsitteiden muovautumisessa sai aikaan YK:n vuonna 1981 julistama Kansainvälinen vammaisten vuosi. Lähtökohtana oli, että ihmisen toimintakyky kuten myös vammaisuus tulisi nähdä eri ulottuvuuksina ja tasoina. Tähän näkemykseen vaikutti osaltaan Maailman terveystieteiden WHO:n vuonna 1980 julkaisema vammaluokitus (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps = ICIDH). (Kuosma 2018, 22.) Tultaessa 2000-luvulle WHO uudisti ICIDH-luokittelun sisältöä sekä siinä käytettyjä käsitteitä. Luokituksen nimeksi vaihtui vuonna 2001 International Classification of Functioning, Disability and Health eli ICF-luokitus. ICF-luokituksessa vammaisuutta pyritään kuvaamaan kehon, toiminnan, osallisuuden ja ympäristön kautta. Yksityiskohtainen luokittelu

mahdollistaa näin terveyden osatekijöiden määrittelyn toimintarajoitteiden sekä toimintakyvyn näkökulmasta. Yksilön toimintakykyä voidaan tällöin ilmaista numerokoodin avulla sekä kategorisoida terveyden tasoa. (Teittinen 2010, 43-44, 50-53; World Health Organization 2004, 9-10.)

WHO:n tuottamia eri vammaisuuden luokitusmalleja on kuitenkin kritisoinut muun muassa brittiläinen vammaistutkimuksen emeritusprofessori Oliver (2019). Hänen nimeämänsä sosiaalisen mallin mukaan vammaisuus tulisi nähdä myös yhteiskunnallisena konstruktiona. Sosiaalinen malli on vaihtoehto lääketieteelliselle näkökulmalle, jossa vammaisuutta tarkastellaan pelkästään kliinisesti ja kapeasti vain vammaisesta henkilöstä käsin. Mallin mukaan ympäristössä ja sen rakenteissa on syy ja ratkaisu vammaisuuteen. Yhteiskunta määrittelee tietyt ihmiset vammautuneiksi, ei itse ihmisten vajavuudet. Sosiaalisessa mallissa yhteiskunnan rakenteiden ja käytäntöjen tulisi muuttua siten, että ne ottavat huomioon kaikenlaiset ja kaikenikäiset ihmiset. (Malm ym. 2004, 11-12; Barnes & Mercer. 2004, 1-4; Oliver 2019.)

Oliverin luoma sosiaalinen malli on työkalu, jonka avulla voidaan muokata ympäristöä ja rakenteita toimivammiksi. Mallin avulla voidaan nähdä laajemmin yhteiskunnan sisällä olevat muurit, jotka estävät vammaisten ihmisten täysvaltaisen toimimisen. (Malm ym. 2004, 11-12; Barnes & Mercer. 2004, 1-4; Oliver 2019.) Vammaisuuden sosiaalista mallia käytetään nykyään muun muassa erilaisten vammaispoliittisten ohjelmien lähtökohtana, jossa pyrkimyksenä on poistaa fyysisessä ja sosiaalisessa ympäristössä olevia rajoitteita sekä epäkohtia (Malm ym. 2004, 11; Kuosma 2018, 23). Jos vammaisuutta määritellään taas pelkästään sosiaalisesti tuotettuna ilmiönä, voi vaarana olla, että se kuvastaa pelkästään muiden ihmisten käsityksiä vammaisuudesta eikä huomioi vammaisen henkilön todellisia toimintavalmiuksia, tarpeita ja toiveita. Lampinen (2007) mukaan vammaisuus on käytännössä suurimmaksi osaksi yksilön ja ympäristön suhteessa ilmenevä ristiriitainen tila, jossa sen olosuhteiden muuttuminen näkyy vammaisen ihmisen elämässä. (Lampinen 2007, 28-29.)

2.1 Vammaisuuden määrittelyä

Vamma (impairment) voi olla fyysinen tai psyykinen ja se rajoittaa henkilön toimintaa sekä suorituskykyä pysyvästi. Vamma on puutos tai poikkeavuus ihmisen anatomisessa rakenteessa tai psykologisessa tai fysiologisessa toiminnassa. (Kaski, Manninen & Pihko 2013, 16; Rätty 2017, 250.) Haitalla (handicap) tarkoitetaan vaje- tai vammasta aiheutuvaa huono-osaisuutta, joka rajoittaa tai estää suoriutumista ottaen huomioon henkilön iän, sukupuolen, sosiaalisen aseman ja kulttuuritaustan (Rätty 2017, 250). Vammaisuuden (disability) käsitteellä kuvataan yleisesti henkilön fyysisen tai psyykkisen terveyden rajoitteita. Rajoitteiden vuoksi henkilö ei pysty sosiaalisessa tai fyysisessä ympäristössään toimimaan täysipainoisesti. (Kuosma 2018, 19.) Vaikeavammaisuus (severe disability) tarkoittaa tilaa, josta aiheutuu henkilölle yksi tai useita normaalia arkielämää olennaisesti rajoittavia haittoja (Rätty 2017, 251).

Yhdistyneet kansakunnat (YK) hyväksyi vuonna 2006 vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen (Suomen YK-liitto 2022). Sopimuksen 1 artiklan mukaan: “Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, jonka vuorovaikutus erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti, muiden kanssa” (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Vammaisuutta määritelläänkin nykyään tarkastelemalla vamman aiheuttamia toimintakyvyn rajoituksia henkilön elinympäristössä. Olennaista on huomioida vamman aiheuttama sosiaalinen haitta. Keskeistä on se, millaista tukea ja apua henkilö tarvitsee, ei se millainen vamma tai sairaus henkilöllä on. (Malm ym. 2004, 9.) Vammaisuus on myös yksilön kokemus, joka voi kohdata jossain määrin myös kaikkia ihmisiä elämän eri vaiheissa. Ennen kaikkea vammaiset ihmiset ovat ainutlaatuisia yksilöitä ja vamma on vain yksi henkilöä määrittävä ominaisuus. Määritelmien hyvänä tarkoituksena on auttaa yhteiskuntaa huomioimaan ihmisten erityistarpeet sekä saamaan heidät osallisiksi yhteiskunnan palveluista ja tukitoimista. (Kuosma 2018, 19; Malm ym. 2004, 12.)

Vammaisuus voidaan nähdä myös yläkäsitteenä erilaisille luokiteltaville vammoille, kuten kuulovamma, näkövamma, liikuntavamma, mielenterveyden häiriöt, kehitysvamma ja neuropsykiatriset häiriöt kuten ADHD, autismi ja Aspergerin oireyhtymä (Kuosma 2018, 21-22). Koska eri tavoin vammaisten henkilöiden asemaan vaikuttaa useat samanaikaiset tekijät, kuten diagnoosit, yksilölliset ominaisuudet sekä ympäristön rakenteelliset ehdot, on tärkeää huomioida se, miten heidät määritellään. Määrittely vaikuttaa siihen, millainen asema vammaisilla henkilöillä on yhteiskunnassamme. Tätä kautta määrittely vaikuttaa myös palveluihin ja niiden sisältöön. (Teittinen & Tarvainen 2021, 10.)

2.2 Kehitysvammaisuus ja tuen tarpeet

Suomessa on karkeasti arvioiden noin 50 000 ihmistä, joilla on kehitysvamma-diagnoosi. Tämä on noin 1 % koko väestöstä. (Vernerin 2020.) WHO:n tautiluokituksen, ICD-10:n mukaan älyllisellä kehitysvammaisuudella tarkoitetaan pysyvää tilaa, jossa henkilön henkinen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai puutteellinen. Taustalla ovat usein hermoston kehityshäiriöt ja erityisesti aivojen kehityshäiriöt, jotka vaikuttavat muun muassa kognitiivisiin, kielellisiin, motorisiin ja sosiaalisiin taitoihin. Älyllinen kehitysvammaisuus voi esiintyä yhdessä psyykkisen tai fyysisen vamman kanssa tai yksinään. (Kaski ym. 2013, 17.)

The American Association on Intellectual and developmental Disabilities-järjestön (AAIDD) esittämän määritelmän mukaan kehitysvamma on tila, jolle on ominaista merkittävät rajoitukset sekä älyllisessä toiminnassa että adaptiivisessa käyttäytymisessä, ja jotka alkavat ennen 22 vuoden ikää. Kehitysvammalle on ominaista keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskyky sekä samanaikaisesti rajoituksia kahdessa tai useammassa adaptiivisessa taidossa. Älyllinen toiminta viittaa ihmisen henkiseen kapasiteettiin, kuten päättelykykyyn, oppimiseen ja

ongelmanratkaisutaitoon. Mukautuva eli adaptiivinen käyttäytyminen sisältää taas laajasti erilaisia sosiaalisia ja käytännön taitoja, joita ihmiset oppivat jokapäiväisessä elämässään. (The American Association on Intellectual and developmental Disabilities 2022.)

Kehitysvammaisilla henkilöillä voi esiintyä haasteita käsitteellisissä taidoissa, kuten luku- ja kirjoitustaidossa sekä rahan ja aikamääreiden ymmärtämisessä. Sosiaalisissa taidoissa haasteita voi olla muun muassa ihmissuhdetaidoissa, sosiaalisten ongelmien ratkaisuisissa ja kyvyssä noudattaa sääntöjä. Yleisimpiä tuen tarpeita voi kehitysvammaisilla henkilöillä olla päivittäisissä arkoitominnoissa, kuten hygienian- ja terveyden huolehtimisessa, pukeutumisessa, ruoanlaitossa, aikatauluissa, turvallisuudessa ja liikkumisessa kodin ulkopuolella. (The American Association on Intellectual and developmental Disabilities 2022.) Lisäksi haasteita voi esiintyä arjen asioiden ja tapahtumien ennakoinnissa sekä suunnitelmallisuudessa (Kuosma 2018, 21). Kehitysvammaisista henkilöistä noin 60 % on lievästi ja 30 % keskiasteisesti kehitysvammaisia. Syvästi ja vaikeasti kehitysvammaisia sekä monivammaisia henkilöitä on noin 5-10 %. (Verner 2020.)

Älylliseen kehitysvammaisuuteen voi liittyä myös muita kehityshäiriöitä, lisävammoja ja sairauksia. Näistä yleisimpiä ovat epilepsia, autismi, aisti- puhe- ja liikuntavammat, mielenterveydenhäiriöt sekä haastava käyttäytyminen. Tällöin voidaan puhua monivammaisuudesta, joka on yleistä kehitysvammaisilla henkilöillä. (Kaski ym. 2013, 22.) Vaikka uusien asioiden oppimisessa ja käsitteellisessä ajattelussa olisi haasteita, ei merkitse sitä, etteivätkö kehitysvammaiset ihmiset oppisi omaan tahtiin kykyjensä mukaan. Kehitysvammaisten ihmisten elämään vaikuttavat vahvasti myös ympäristö, kasvatusta ja elämäkokemukset. (Malm ym. 2004, 165.) Lievästi kehitysvammaiset henkilöt voivat pärjätä elämässä hyvinkin itsenäisesti ja tuen tarve voi olla vain jollain yksittäisellä elämäalueella. Kehitysvammaisuuden vaikutus yksilöiden elämään vaihtelee siten merkittävästi, eikä kehitysvammaisuus tai sen aste ennusta suoraan elämässä selviytymistä. (Kehitysvammaliitto 2016.)

Tässä opinnäytetyössä vammaisuutta lähestytään osaksi vammaispoliittisesta näkökulmasta. Teittisen ja Tarvaisen (2021) mukaan vammaispoliittisessa näkökulmassa kiinnostuksen kohden on palveluiden saatavuudessa ja toimivuudessa, jotta eritavoin vammaisten henkilöiden olisi mahdollista toimia yhteiskunnassamme sekä osallistua. Tällöin esimerkiksi sosiaalityöllä on tärkeä rooli, kun ihmisten palveluiden tarvetta arvioidaan diagnoosin sijaan käytännön arjen näkökulmasta. Kyse on myös kansalaisuudesta sekä oikeuksista. Eri tavoin vammaisilla henkilöillä on yhtäläinen oikeus omaan kotiin, tukeen, itsemääräämiseen sekä osallisuuteen yhteisöissä, kuten kaikilla muilla kansalaisilla. (Teittinen & Tarvainen 2021, 14-15.) Tärkeänä aatteellisena perustana toimii YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, jossa ihmisoikeusperusteinen lähestymistapa korostaa tasa-arvoa, osallistumista ja osallisuutta. Yleissopimus pyrkii osaltaan vahvistamaan näkemystä siitä, että vammaiset henkilöt ovat aktiivisia ja päätöksiin

kykeneviä kansalaisia, eivätkä hyväntekeväisyyden ja lääketieteellisen hoidon kohteita. (Suomen YK-liitto 2015, 5-6.)

3 Kehitysvammaisten asumispalvelut

Vammaispalvelut ovat yksi hyvinvointiyhteiskunnan palvelumuoto. Vammaispalveluiden avulla pyritään turvaamaan vammaisille ihmisille yhtäläiset mahdollisuudet ja asema, kuin muillekin kansalaisille. Vammaispalveluiden tarkoituksena on ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia esteitä ja haittoja sekä edistää vammaisten ihmisten edellytyksiä toimia yhdenvertaisina kansalaisina. Näistä palveluista keskeisimpiä ja elämänmittaisia palveluja ovat asumispalvelut. (Teittinen & Vesala 2021, 61-62.) Kehitysvammaisten asumispalveluista puhuttaessa käytössä on ollut erilaisia käsitteitä, kuten autettu -, ohjattu - ja tuettu asuminen. Autetusta ja ohjattusta asumisesta on myös käytetty käsitteitä tehostettu palveluasuminen ja palveluasuminen. Näiden lisäksi puhutaan tilapäisestä asumisesta, jossa asumista järjestetään lyhytaikaisesti. (Verner 2022.) Opinnäytetyöni aikana käytettiin vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluista käsitteitä tuettu asuminen, palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen ja tilapäinen tehostettu palveluasuminen.

Tuettu asuminen on nimensä mukaisesti asumisen tai asumiseen siirtymisen tukemista. Tukea annetaan asukkaan kotiin sosiaaliohjauksen taikka muiden sosiaalipalveluiden avulla, jotta asuminen itsenäisesti omassa kodissa onnistuisi. Annetun tuen määrä ja sisältö voivat vaihdella yksilöllisesti asukkaan tarpeen mukaisesti. Tuettu asuminen on vammaisten asumispalveluvaihtoehtoista kevyin tukimuoto. Tällöin asukkaan on oltava arjen taidoiltaan melko itsenäinen, jotta asuminen kyseisessä palvelumuodossa onnistuu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b; Helsingin kaupunki 2022c.)

Ohjatussa asumisessa eli palveluasumisessa asukkaan avun ja tuen tarve on suurempi kuin tuetussa asumisessa. Palveluasumiseen kuuluvat ne palvelut, jotka ovat asukkaalle välttämättömiä päiväaikaan tapahtuvan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Palveluasumisessa työntekijöitä on paikalla siten vain päivisin ja iltaisin, mutta ei öisin. Työntekijät antavat palveluasumisessa ohjausta, jonka avulla asukkaan on mahdollista pitää yllä toimintakykyään sekä oppia uusia asioita. Palveluasumista järjestetään ryhmämuotoisesti sekä hajautettuna asumisena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b; Helsingin kaupunki 2022c.)

Autetussa asumisessa eli tehostetussa palveluasumisessa asukkaan tuen ja avun tarve on runsasta tai vaativaa ja valvonnan tarve usein jatkuvaa. Tästä syystä tehostetun palveluasumisen yksikössä tulee henkilökuntaa olla saatavilla ympäri vuorokauden. Ryhmämuotoisessa tehostetussa palveluasumisessa asukkailla on oma asunto taikka huone, johon kuuluvat oma saniteetitila sekä tarpeen mukaan keittiövarustus. Näiden lisäksi asukas voi käyttää asumisyksikön

yhteisiä tiloja, joita ovat esimerkiksi ruokailutila, olohuone ja saunatilat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b; Helsingin kaupunki 2022c.)

Suomessa asumispalveluja on määritelty siten, että ne sisältävät sekä asunnon että asumista tukevat palvelut. Asuminen ymmärretään myös laajemmin, kuin vain asuntoon liittyvinä toimintoina. Asumiseen kuuluvat yhtä lailla toiminnot asunnon ulkopuolisessa ympäristössä. Olen-naista asumisen järjestämisessä ovat asukkaan arjen sujuminen, itsemääräämisoikeus sekä osallisuus. Näiden perusteella asumispalveluja tulisi myös toteuttaa ja arvioida. (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 4,9.)

4 Toimintaympäristön kuvaus

Työskentelyni Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikössä käynnistyi tammikuussa 2022. Oma työnkuvani valvonnan kehittämiseen liittyvissä tehtävissä oli hyvin monipuolinen ja vaikka asiakaskunta sekä vammaispalvelut olivat jo entuudestaan itselleni tuttuja, olivat valvonta ja siihen liittyvät prosessit aivan uutta työaluetta itselleni. Opinnäytetyöni aikana tapahtui myös suuria muutoksia sosiaalipalveluiden järjestämiseen liittyen. Lisäksi tiedossa oli uusia lakikokonaisuuksia vammaispalveluihin ja valvontaan liittyen. Tästä syystä opittavaa, seurattavaa sekä perehtymistä oli paljon, jotta kokonaiskuva valvonnasta hahmottuisi ja ajantasainen tieto muutoksista olisi osana työn suunnittelua ja kehittämistä.

Seuraavissa kappaleissa avaan vammaispalveluiden järjestämisen ja valvonnan monitahoista sekä laajaa toimintaympäristöä, johon vaikuttavat eri lait, sopimukset, laatuksiteerit sekä palvelukuvaukset. Valvontakäynnin prosessia olen kuvannut opinnäytetyössäni sen mukaan, mikä on ollut ostopalveluyksikön sisällä sovittu käytäntö projektityöni aikana. Kyseisen ohjaus- ja arviointikäynnin prosessin avaaminen on tärkeää, koska se antaa kuvan siitä, miten valvontatapaamisen suunnittelu alkaa, mitä sen aikana tapahtuu ja miten asiakas- ja omaishaastattelut ovat osa koko valvontaprosessia.

4.1 Vammaispalveluiden järjestäminen ja uusi vammaispalvelulaki

Opinnäytetyöni aikana vuoden 2023 alusta vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Kyseessä oli yksi Suomen historian merkittävimmistä hallinnollisista uudistuksista. Muutoksen jälkeen 21 hyvinvointialuetta hoitaa jatkossa kansalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Uudenmaan maakunnat jakautuivat 4 hyvinvointialueeseen ja näistä poikkeuksena Helsingin kaupunki säilyi omana alueenaan. Tästä syystä vastuu vammaisten asumispalveluiden järjestämisestä kuului vielä vuonna 2022 kunnille mutta vuoden 2023 tammikuusta lähtien hyvinvointialueille ja Helsingissä Helsingin kaupungille. (Sote-uudistus 2022.) Helsingin vammaistyön ostopalveluyksikön toiminta jatkui näin ol- len tavalliseen tapaan, koska yhdistymistä toisen kunnan taikka kuntien kanssa ei tapahtunut.

Vuoden 2023 alusta käytimme kuitenkin käsitettä hyvinvointialue, kun viittasimme vammaispalveluiden järjestäjätahoon.

Aiemmin kunnat mutta 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueet ovat olleet vastuussa vammaispalveluiden järjestämisestä. Vammaispalveluja voidaan järjestää useammalla tavalla, joko hyvinvointialueen omana toimintana, palvelusetelillä taikka ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. Palveluntuottajat itsessään ovat moninainen joukko niin kooltaan kuin järjestämistavaltaan. Ostopalveluna tuotettuja vammaispalveluja tuottavat hyvinvointialueille muun muassa erilaiset säätiöt, järjestöt sekä yritykset. Ostopalveluna tuotetussa palvelussa on siten kyse julkisesta hankinnasta, jossa palveluntuottajan kanssa tehdään ostopalvelusopimus. Sopimus on velvoittava eli sen sisältö sitoo palveluntuottajaa. Järjestämistavasta sekä palveluntuottajasta riippumatta vammaisille henkilöille tarjottujen palveluiden tulee olla riittävän yhteismitallisia ja tasoltaan vähintään minimitason saavuttavia. Vammaispalveluja tuottaessaan tulee palveluntuottajan myös huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. Tästä syystä asiakkaalle annettavan palvelun sisältö, määrä ja kustannukset vaihtelevat asiakkaiden yksilöllisten tilanteiden perusteella. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019, 9-11.)

Sosiaalihuollon tehtäviä sekä palveluja määrittää sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on yleislaki, jonka tarkoituksena on turvata sosiaalihuollon asiakkaille yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä asiakkaan oikeus hyvään kohteluun. Vammaispalveluiden valvonnassa ja järjestämisessä tulee lisäksi huomioida laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. “Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Vammaispalvelut ovat osa sosiaalipalveluja ja vammaispalveluiden sisältöä ja järjestämistä ohjaa vammaispalvelulaki (380/1987). Eri tavoin vammaiset henkilöt tarvitsevatkin usein monenlaisia palveluja sekä tukitoimia ja niitä järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain perusteella osana yleistä palvelujärjestelmää. Jos sosiaalihuollon palvelut eivät ole riittäviä, on arvioitava tarve vammaispalveluille vammaispalvelulain nojalla. (Invalidiliitto 2022.)

Vammaispalvelulain lisäksi laki kehitysvammaisten erityishuollosta määrittää erityishuollossa olevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus ja se tarkoittaa henkilön oikeutta tehdä vapaasti päätöksiä ja valintoja omaan elämäänsä liittyen sekä vapautta toteuttaa niitä. Erityishuolto tulee aina ensi sijassa järjestää siten, että henkilön itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa kunnioitetaan sekä terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia edistetään. Erityishuollossa olevan henkilön mielipide, toivomukset sekä etu tulee aina huomioida ja hänelle tulee turvata mahdollisuus vaikuttamiseen omissa asioissa. Rajoitustoimilla tarkoitetaan laissa toimenpiteitä, joita käytetään henkilön rajoittamiseen. Lain mukaisia rajoittamistoimia voivat olla esimerkiksi

henkilön kiinnipito, aineiden ja esineiden haltuunotto, rajoittavien välineiden sekä asusteiden käyttö, valvottu liikkuminen ja poistumisen estäminen. Rajoitustoimenpiteille sekä niiden käytölle on määritelty laissa tarkat perusteet ja niitä voidaan käyttää vain erityishuollossa olevilla henkilöillä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977; Helsingin kaupunki 2022d, 1-37.)

Eduskunnassa säädettiin kevään 2023 aikana kauan odotettu uusi vammaispalvelulaki. Uuden lain tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteutumista, itsestä elämää, osallisuutta sekä osallistumista yhteiskunnassa. Uudistuneen lain avulla pyritään turvaamaan yksilölliset, riittävät, tarpeenmukaiset ja laadultaan hyvät palvelut vammaisille henkilöille. Vammaispalveluiden järjestämisen lähtökohtana tulisi olla sairauden tai vamman aiheuttama pitkäaikainen tai pysyvä toimintarajoite, jonka vuoksi henkilö tarvitsee apua tai tukea. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Vammaispalveluiden palveluvalikoima tulee myös uudistumaan ja yhtenä uutena palvelumuotona tulee olemaan tuettu päätöksenteko. Sen avulla on tarkoitus tukea vammaisen henkilön päätöksentekoa esimerkiksi merkittävässä omaa elämää koskevissa päätöksissä. Merkittäviä päätöksiä ovat esimerkiksi asumiseen, opiskeluun sekä terveydentilaan liittyvät päätökset. Vammaisen henkilön päätöksenteon tukeminen voi sisältää eri vaihtoehtojen selvittämistä, tiedon antamista sekä tukea oman tahdon muodostamiseen. Vammaisella henkilöllä on jatkossa myös subjektiivinen oikeus lähes kaikkiin vammaispalvelulaissa määriteltyihin palveluihin. Uuden vammaispalvelulain on tarkoitus astua voimaan 1.10.2023. (Sosiaali- ja terveysministeriö2023a.)

4.2 Vammaispalveluiden valvonta ja laadun arviointi

Hyvinvointialueilla on palveluiden järjestämisen lisäksi valvontavastuu siitä, että niin omat kuin ostopalveluna järjestetyt sosiaalipalvelut tuotetaan lain ja sopimuksen mukaisesti. Hyvinvointialueet vastaavat omalta osaltaan siitä, että palvelut ovat laadukkaita ja yhdenvertaisia kaikille kansalaisille. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022a; Valvira 2023, 8.) Valvontavastuuta säätelee laki hyvinvointialueesta, jossa määritellään hyvinvointialueiden tehtäviä sekä järjestämiseen ja valvontaa liittyviä vastuita. Näitä ovat muun muassa sosiaalipalveluiden tuottamistavan valinta, tuottamisen ohjaus ja valvonta sekä eri sosiaalipalveluiden tarpeen, määrän ja laadun määrittäminen. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021.) Yksityisiä palveluntuottajia ohjaa myös erillinen laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), jonka tarkoituksena on varmistaa laadukkaat sosiaalipalvelut myös ostopalveluna tuotetuissa palveluissa. Lisäksi laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/1996) määrittää yksityisten sosiaalipalveluiden toimintaedellytyksiä, toimintalupaa, valvonnan sisältöä ja valvontaviranomaisten tarkastusoikeutta.

Vammaisten palveluista ympärivuorokautiset asumispalvelut ovat luvanvaraista toimintaa, jolloin palveluntuottaja tarvitsee lupaviranomaisen luvan toiminnan aloittamisesta

(Aluehallintovirasto 2022). Valvontaviranomaisina toimivat Suomessa kuusi aluehallintovirastoa sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). Ne valvovat omalta osaltaan sosiaalipalveluiden järjestämistä valtakunnallisesti sekä ohjaavat hyvinvointialueita valvontaan liittyvissä asioissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b.) Ennen asumispalvelun aloittamista palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset sekä riittävät tilat ja tilojen tulee sopia olosuhteiltaan asiakkaiden hoidon ja huolenpidon järjestämiseen. Palveluyksiköllä tulee olla myös koulutettu vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset ja edellytykset. Henkilöstöä tulee olla riittävä määrä asukkaiden lukumäärä ja palveluntarve huomioiden. (Aluehallintovirasto 2022.) Keskeisessä osassa valvontaa on lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuus, sillä palvelutoiminnan on perustuttava lainmukaisiin sekä turvallisiin hoito- ja hoivakäytäntöihin (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022a; Valvira 2023, 8).

Vammaisten asumispalveluiden valvontaa sekä järjestämistä määrittävät näin ollen monet lait ja säädökset, jotka ovat perusta sille, että asukkaat saavat laadukasta ja tarpeenmukaista palvelua. Sosiaalipalvelujen valvonnan keskeisimpänä tarkoituksena on varmistaa kansalaisten perusoikeuksien toteutuminen. Oikeudet tulisi toteutua yhdenvertaisesti riippumatta siitä missä tai miten palveluja järjestetään. Palveluiden valvonnan lähtökohtana on vähimmäispalvelutaso, joka vastaa asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen, toteuttaa perusoikeudet ja luo kaikille edellytykset toimia yhteiskunnan jäsenenä rajoitteista riippumatta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022b.)

Tulevaisuudessa on isoja muutoksia tiedossa valvonnan osalta, sillä vuoden 2024 alusta astuu voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon uusi valvontalaki. Kyse on yleislaista, jonka tavoitteena on selkeyttää ja uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaan verrattuna nykyiseen tilaan. Tämän lisäksi uuden valvontalain tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamista sekä järjestämistä valvontaa koskevien säännösten avulla. Valvonnan kohteena ovat erityisesti palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus suhteessa saadun palvelun sisältöön ja laatuun. Uuden valvontalain myötä myös palveluntuottajien omavalvonta vahvistuu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022a.)

Koska vastuu laadukkaista vammaispalveluista on palveluiden järjestäjillä ja toteuttajilla, tulee heidän kerätä palvelun sisällöstä, toteutuksesta ja laadusta saatavaa dataa. Yksi palvelun laadun keskeisistä mittareista on se, että kehitysvammaisten henkilöiden tarpeisiin vastataan. Palveluiden toteutus ei myöskään saa aiheuttaa asiakkaille haittaa. (Wallace, Rimes & Bitsika 2022, 1-2) Myös Robsonin (2001) mukaan palvelun arvioinnin kohteena on usein se, toimiiko palvelu ja vastaako palvelu asiakkaan tarpeisiin siten, kun on suunniteltu. Tavoitteena on ohjata arvioinnin avulla palvelun järjestäjää parantamaan ja kehittämään palvelun sisältöä sekä laatua. Palvelun laatukäsite ei ole kuitenkaan yksinkertainen taikka ongelmaton. Laadun osalta voidaan viitata niin palvelun suunnitteluun, toteutukseen sekä vaikuttavuuteen. Myös hyvin suunniteltu palvelu voi epäonnistua, jos sen toteutus on laadultaan huonoa. Valvonta ja sen

yhteydessä tehtävä arviointi koskee lisäksi palvelun toteuttajia ja heidän toimintaansa. Haasteena on usein kuitenkin se, että palvelun järjestäjä haluaa esitellä palvelua ja sen toteutusta pelkästään positiivisessa valossa. Tästä syystä eri tavoin tuotettu seurantatieto palvelun toteutuksesta on erittäin tärkeää arviointia tekeville työntekijöille. Arvioinnilla on lisäksi poliittisia ulottuvuuksia, jotka kytkeytyvät yhteiskunnallisiin prioriteetteihin, valtaan sekä resurssien jakoon. Tästä syystä on tärkeää tehdä arviointia myös siitä näkökulmasta, millaista palvelua asiakas saa suhteessa sen kustannuksiin. (Robson 2001,24,26-27,100-102.)

4.3 Vammaistyön ostopalveluyksikkö ja valvonnan eri muodot

Helsingin kaupungilla vammaispalveluiden valvonnan tehtävät kuuluvat vammaistyön ostopalveluyksikölle, joka ohjaa, valvoo ja kehittää vammaispalveluja sekä vastaa asiakaspalautteisiin. Ostopalveluyksikön tehtäviin kuuluvat lisäksi vammaispalveluiden hankintojen organisointi ja toteutus. Helsingissä vammaispalveluja hankitaan pääsääntöisesti kilpailuttamalla ja palvelusetelimallilla. Laatukriteerit kilpailutuksia varten määritellään yhteistyössä palveluntuottajien, asiakkaiden sekä heidän läheistensä kanssa. Lisäksi Helsingin kaupungilla on omaa palvelutuotantoa. (Helsingin kaupunki 2022b; Valvira 2021, 1-3.)

Ostopalveluyksikkö toteuttaa helsinkiläisille tuotettujen vammaispalveluiden valvontaa eri muodoissa ja näistä keskeisimmät ovat ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen valvonta. Ennakollinen valvonta käsittää palveluntuottajien ohjauksen ja tiedottamisen sekä palveluntuottajien haastattelun ennen toiminnan aloittamista. Sen lisäksi toteutetaan suunnitelmallista valvontaa, jossa sovitaan ennalta ohjaus- ja arviointikäynnit valvottaviin yksiköihin sekä palveluihin. Suunnitelmalliseen valvontaan kuuluu myös yhteiskehittäminen palveluntuottajien kanssa. Reaktiivista eli jälkikäteisvalvontaa toteutetaan asiakkaiden ja omaisten palautteiden, muistutusten tai kanteluiden perusteella. Reaktiiviseen valvontaan kuuluvat myös ennalta ilmoittamattomat yllätyskäynnit palveluyksiköihin. (Helsingin kaupunki 2022b; Sosiaali- ja terveysministeriö 2022; Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2022b.)

Valvonnan osalta vammaistyön ostopalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä valvontaviranomaisten kanssa erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakasturvallisuus vaarantuu tietyn palveluyksikön toiminnan osalta. Aluehallintovirastoon ilmoittaminen toiminnassa havaituista puutteista on tärkeää, jotta valvontaviranomaiset voivat tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin, joihin hyvinvointialueilla ei ole valtuuksia. Hyvinvointialueet ovat tästä huolimatta velvollisia huolehtimaan siitä, että asiakas saa tarvittavan ja välttämättömän avun sekä tuen kaikissa tilanteissa ja kaikkina aikoina. Hyvinvointialueen tulee tarvittaessa myös neuvoa ja ohjata palveluntuottajia palvelun laadun ja riittävyyden parantamisessa. (Valvira 2021, 2-3.)

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön tehtävät ovat siten hyvin laajoja ja opinäytetyöni aikana tiimimme työntekijämäärä kaksinkertaistui. Aloittaessani määräaikaisena projektisuunnittelijana työskentelin aluksi kahden vakituisen suunnittelijan ja yhden

määräaikaisen suunnittelijan kanssa. Esihenkilönä toimi vammaistyön ostopalvelupäällikkö. Ke-
vään 2022 aikana tiimimme kasvoi kahdella sosiaaliohjaajalla sekä alkuvuodesta 2023 yhdellä
suunnittelijalla. Työskentelyämme määritteli vahvasti ostopalveluyksikön prosessien, valvonnan
ja työntekijöiden eri työnkuvien sisältöjen kehittäminen. Opinnäytetyöni aikana valvottavia
vammapalveluiden asumisyksiköitä oli Helsingin alueella yhteensä 105. Näistä Helsingin kau-
pungin omia asumispalveluyksiköitä oli 47 ja ostopalveluna tuotettuja asumispalveluyksiköitä
58.

Vastuu vammaispalveluiden palveluiden valvonnasta ja laadusta on hyvinvointialueiden sekä
valvontaviranomaisten lisäksi itse palveluntuottajalla omavalvonnan kautta. Sosiaalihuoltolaki
on edellyttänyt vuodesta 2015 alkaen, että kaikissa sosiaalihuollon palveluissa tulee olla laa-
dittuna kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottaja
voi tunnistaa palvelussa esiintyvät riskit, ehkäistä epäkohtia sekä kuvata palvelun toteutumise-
en liittyviä prosesseja laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Toimintayksikön toimi-
van omavalvonnan kautta on mahdollista reagoida nopeasti kehittämistä vaativiin asioihin ja
näin ennaltaehkäistä havaittujen riskien ja laatuerojen toteutumista. Palvelujen tuotta-
jalta, niin julkiselta kuin yksityiseltä taholta, edellytetään myös osaamista ja tietoa arvioida,
miten toimintayksikön palvelun lainmukaisuus ja laatu varmistetaan. (Valvira 2022; Valvira
2021, 1-3.) Omavalvonta on valvonnan yksi tärkeimmistä muodoista ja sitä tulee toteuttaa niin
hyvinvointialueiden omissa kuin yksityisenä tuotetuissa sosiaalipalveluissa. Omavalvonta kuvaa
kattavasti organisaation toimintaa ja sen tulisi olla osa jokaisen työntekijän työtä. (Asiakas- ja
potilasturvallisuuskeskus 2023.)

4.4 Vammaisten asumispalvelun laadun kriteerit

Helsingissä vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalvelun laatua ja sisältöä määrittävät la-
kien ja ohjeistusten lisäksi erilliset palvelukuvaukset, joihin kilpailutetut palveluntuottajat si-
toutuvat tehdessään sopimuksen Helsingin kaupungin kanssa. Palvelukuvauksissa kuvataan sitä,
mitä asumispalvelun tulee minimissään sisältää, miten sen laatua tulisi kehittää ja miten pal-
veluntuottajan tulee osallistua kaupungin suorittamaan laadunvalvontaan. Palvelukuvaus mää-
rittää muun muassa asukkaalle laadittavaa asumispalvelun toteuttamissuunnitelmaa, johon tu-
lee olla kirjattuna asukkaan tarvitsema hoito- ja huolenpito sekä itsemääräämisoikeuden tuke-
minen. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet ja tavoitteet asumispalvelun suhteen sekä
toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Näin suunnitelma on hyvin yksilöllinen ja yksityis-
kohtainen kokonaisuus, joka lähtee asukkaan voimavaroista ja niiden tukemisesta. Päämääränä
on asukkaan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä arjen taitojen opettelu ja vah-
vistaminen. Lisäksi suunnitelmassa tulee huomioida asukkaan toiveet esimerkiksi ulkoilun, har-
rastusten, opiskelun, työn tai päiväaikaisen toiminnan suhteen. (Helsingin kaupunki 2019a, 2;
Helsingin kaupunki 2019b, 2-5.)

Jotta kehitysvammaisen henkilön ääni ja mielipide tulee kuuluksi häntä koskevissa asioissa, tulee kehitysvammaisten asumispalvelun palvelukuvauksen mukaan asukkaalle laatia itsemääräämisen toteutumisen (IMO) suunnitelma. IMO-suunnitelmaan kirjataan asukkaan vuorovaikutuksen ja kommunikaation tuen tarpeet ja se, miten hänen päätöksentekoansa tuetaan. Palvelukuvaus määrittää, että asumisen toteuttamissuunnitelma, IMO-suunnitelma sekä palvelutarpeen arvio tehdään aina asukkaan ja hänen lähi-ihmistensä kanssa. Lisäksi palveluntuottajan ja järjestäjän tulee sopia palveluluokasta, joka määrittää asukkaan palvelun hinnoittelua. Palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat aina vähimmäisvaatimuksia ja halutessaan palveluntuottaja voi panostaa laatuun ja sisältöön enemmänkin. (Helsingin kaupunki 2019a, 4-5; Helsingin kaupunki 2019b, 1-2,6,10.)



Kuva 1: Hyvän asumispalvelun rakennuspalikat vammaisten asumispalvelun palvelukuvauksessa (Helsingin kaupunki 2019a, 5)

Asumisen laatuksikriteerejä on määritelty myös valtakunnallisella tasolla. Määrittelyä on tehnyt Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK), joka koostuu kehitysvamma-alan järjestöjen sekä julkisten toimijoiden yhteistyöverkostosta. Vuonna 2018 julkaistu Laatuksikriteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen-opas antaa nimensä mukaisesti ohjeita ja suosituksia vammaisten asumispalveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Laatuksikriteerien arvioinnin perustana ovat ihmisoikeudet sekä YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista. Lisäksi

neuvottelukunta on ottanut esimerkkiä irlantilaisen NDA:n (The National Disability Authority) luomasta mallista palveluiden vaikutusten arvioimiseksi. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018, 2-3.)

Asumisen laatuksien arvioinnin lähtökohtana on se, millaiset vaikutukset asumispalveluilla on vammaisten henkilöiden elämään. Vaikutuksia tulee taas tarkastella vammaisen henkilön näkökulmasta ja asumispalvelut tulee nähdä hyvinvointiin liittyvänä laajana kokonaisuutena. Vammaisten asumispalveluiden lähtökohtana tulisi olla asumisen yhdenvertaisuus muiden kansalaisten kanssa ja vammaisilla henkilöillä tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus tavalliseen asumiseen. Keskeisessä osassa on asukkaan mahdollisuus päättää omista asioistaan. Tavallinen asuminen tarkoittaa tässä yhteydessä asumista omia toiveita ja tarpeita vastaavassa asunnossa. Tämä tarkoittaa myös asiakkaan päätösvaltaa asuinpaikan ja -muodon suhteen. Jotta valintoja voi tehdä, on oltava erilaisia vaihtoehtoja asumisen järjestämiseen. Tietoa eri vaihtoehdoista tulee olla lisäksi saavutettavassa muodossa eri tavoin vammaisille henkilöille. Laatuksien eivät ole pelkästään toiveita tai edellytyksiä, vaan ne ovat hyvä työväline palveluista vastaaville päättäjille. Selkeiden ja kattavien laatuksien avulla voidaan osaltaan kehittää asumispalveluja sekä vertailla eri palveluntuottajien asumispalveluja keskenään. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018, 2-3.)

Palvelut ovat kuitenkin hyvin monitahoisia kokonaisuuksia. Niiden avulla pyritään vastaamaan usein hyvin vaikeisiin ja erilaisiin tilanteisiin asiakkaiden elämässä ja aina tämä ei ole helppoa tai yksinkertaista. Asiakkaiden taustat ja tarpeet voivat olla hyvin monimutkaisia ja monimuotoisia ja näin ollen palvelun lopputulos voi vaihdella hyvinkin paljon. Hyvin yleistä on, että osalla asiakkaista kyseinen palvelu vastaa tarpeisiin ja osalla asiakkaista ei ollenkaan. Vaihtelua palvelun laadussa on lisäksi henkilökunnan toiminnan osalta, niin yksilöiden kuin ryhmienkin välillä. Tästä syystä palvelun arviointia tehdessä huomiota tulisi keskittää erityisesti arviointiasetelmaan sekä yksityiskohtaiseen tietoon siitä, mitä palvelussa tapahtuu. Oleellista on pohtia sitä, mikä toimii, millaisille asiakkaille ja millaisissa olosuhteissa. Lisäksi on hyvä huomioida ja tuoda esille niitä palvelun osa-alueita sekä konteksteja, jotka vaikuttavat positiivisesti asiakkaan saaman palvelun lopputulokseen. (Robson 2001, 87,99.)

4.5 Ohjaus- ja arviointikäynnin prosessi asumispalveluissa

Ohjaus- ja arviointikäynnit ovat yksi suunnitelmallisen valvonnan muodoista, ja sen tavoitteena on muun muassa tukea yksikön omavalvontaa sekä toiminnan kehittämistä (Valvira 2023,9). Tässä kappaleessa avaan tarkemmin sitä, miten valvontatapaaminen sovitaan palveluntuottajan kanssa, millaisiin dokumentteihin valvontaa tekevät työntekijät perehtyvät, mitä valvontakäynnillä huomioidaan ja miten asiakkaat ovat olleet osa valvontaprosessia. Kyse on laajasta kokonaisuudesta, jossa eri osa-alueet täydentävät toisiaan, kun palvelun laadun ja sisällön arviointia sekä valvontaa tehdään.

Ennen ohjaus- ja arviointikäyntiä valvontaa tekevät Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön työntekijät ovat lähettäneet sähköpostitse palveluntuottajalle tiedon tulevasta valvonnasta. Tiedote on mennyt yleensä asumispalveluyksikön esihenkilölle ja sen mukaan on liitetty valvonta- ja henkilöstölomakkeet täytettäväksi. Palveluntuottajaa on myös edellytetty lähettämään täytetyt lomakkeet takaisin ostopalveluyksikölle hyvissä ajoin ennen sovittua valvontakäyntiä. Näin valvontaa tekevät työntekijät ovat ehtineet perehtyä lomakkeisiin.

Valvontalomakkeeseen on palveluntuottaja täyttänyt tietoja muun muassa yksikön henkilöstörakenteeseen, palvelun toteutukseen, asukkaiden osallisuuteen, asiakasturvallisuuteen sekä omavalvontaan liittyvistä osa-alueista. Valvottavia osa-alueita on kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontalomakkeessa 13.

Täytettävään henkilöstölomakkeeseen on palveluntuottaja kirjannut tarkempia tietoja yksikön esihenkilön sekä työntekijöiden koulutustaustasta ja käydyistä koulutuksista. Lisäksi henkilöstölomakkeella on ilmoitettu yksikön 3 viikon toteutuneet työntekijämitoitukset ja asukkaiden palveluluokat. Mitoitustietojen ja yksikön työvuoroluetteloiden perusteella valvontaa tekevät työntekijät ovat arvioineet jo etukäteen sitä, onko yksikössä ollut valvontaviranomaisen luvan mukainen määrä työntekijöitä eri vuoroissa. Palveluluokka määrittelee taas asukkaan palvelun tarvetta ja vaikuttaa näin ollen siihen, kuinka paljon työntekijöitä yksikössä tulisi olla hoitotyöhön. Jos palveluluokat ovat korkeita ja asukkaiden palvelun sekä valvonnan tarve on runsasta tai hyvin vaativaa, tulee yksikössä olla tarvittaessa jopa enemmän henkilökuntaa, kuin mitä Aluehallintoviraston tai Valviran lupa määrittelee.

Tärkeitä valvonnan kohteita ovat lisäksi toimintayksikön tilat, laitteet, lääkehoito sekä asiakastietojen asianmukainen käsittely ja kirjaaminen (Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2023). Palveluntuottajalta on tästä syystä pyydetty ennen valvontakäyntiä erilaisia toiminnan järjestämistä koskevia dokumentteja. Näistä dokumenteista keskeisimmät ovat yksikön omavalvontaja lääkehoitosuunnitelma, työntekijöiden lääkeluvat sekä kolmen helsinkiläisen eri palveluluokassa olevan asukkaan asumispalvelun toteuttamissuunnitelmat, päivittäiskirjaukset ja itsemääräämisoikeuden tukemisen (IMO)-suunnitelmat. Päivittäiskirjauksista on arvioitu muun muassa sitä, millaista palvelua asukas on saanut päivittäin ja ovatko kirjaukset olleet asianmukaisia sekä riittäviä. Kirjauksia on verrattu myös asukkaan yksilölliseen asumispalvelun toteuttamissuunnitelmaan, jossa on kuvattu hänen tarvitsema päivittäinen hoito, apu ja tuki. Kehitysvammaisten asukkaiden IMO-suunnitelmista on taas tarkistettu se, miten heidän itsemääräämisoikeuttansa, kommunikaatiota ja päätöksentekoa tuetaan tai miten yksittäisen asukkaan rajoitustoimenpiteitä toteutetaan yksikössä. Rajoitustoimenpiteissä on kyse merkittävästä kehitysvammaisten ihmisten perusoikeuksiin puuttumisesta ja tästä syystä niiden käytölle on oltaava painavat ja lain mukaiset perustellut syyt. (Helsingin kaupunki 2022d, 1-4, 28, 43.)

Koska käsiteltävää materiaalia on valvontaprosessissa paljon, on materiaalin kokoamiseen sekä käsittelyyn varattu ennen varsinaista valvontakäyntiä noin neljästä viiteen viikkoon aikaa. Valvonnassa toteutettavaan ohjaus- ja arviointikäyntiin on osallistunut ostopalveluyksiköstä aina vähintään kaksi työntekijää. Tarvittaessa mukaan on tullut esimerkiksi vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä, jonka asiakkaita asumispalveluyksikössä asuu. Palveluntuottajalta on tapaamiseen osallistunut vähintään yksikön esihenkilö ja tilanteen mukaan asiakastyötä tekeviä työntekijöitä sekä muita organisaation vastuuhenkilöitä. Ennen ohjaus- ja arviointikäyntiä valvonnan suorittavat työntekijät ovat pitäneet myös yhteisen Teams-tapaamisen, jossa he ovat käyneet läpi tekemänsä huomiot palveluntuottajan täyttämästä valvontalomakkeesta sekä muista dokumenteista. Lisäksi on huomioitu vammaistyön ostopalveluyksikölle tulleet asiakkaiden tai omaisten palautteet, muistutukset sekä kantelut viimeisen 12 kuukauden ajalta. Näin arviointia on tehty jo ennen varsinaista valvontakäyntiä palvelun sisällön ja laadun suhteen.

Varsinaisella ohjaus- ja arviointikäynnillä valvontaa tekevät työntekijät selvittävät tarkemmin niitä osioita, joissa kehittämistä tai puutteita on eri dokumenttien ja käynnillä tehtyjen havaintojen perusteella huomattu. Myös onnistumisia sekä yksikön toiminnan vahvuuksia on tuotu esille. Valvontakäynti on sisältänyt tilojen tarkastuksen lisäksi myös asiakashaastatteluja. Yleensä yksikön työntekijät ovat ennakolta varmistaneet kahdesta kolmeen asiakkaan halukuutta osallistua valvontakäynnillä haastatteluun. Perehtyessäni valvontaan vuoden 2022 alussa, mitään valmiita haastattelukysymyksiä ei ollut, haastattelu oli hyvin vapaamuotoista ja haastatteluista saatua tietoa kirjattiin muutamilla lauseilla valvontalomakkeelle. Useimmiten haastattelut toteutettiin valvontatapaamisen lopussa siten, että asiakasta haastateltiin hänen asunnossaan ilman yksikön työntekijöitä. Myös ryhmässä tehtyjä asiakashaastatteluja oli toteutettu.

Ohjaus- ja arviointikäynnin jälkeen koko prosessin aikana kerätty tieto sekä havaitut asiat kootaan valvontalomakkeen erilliseen lausunto-osioon. Täytetystä valvontalomakkeesta, joka sisältää valvonnan tehneen työntekijän valvontalausannon ryhdyttiin opinnäytetyöni aikana käyttämään käsitettä tarkastuskertomus. Tarkastuskertomus kokoaa valvontaa tekevien työntekijöiden tekemän kattavan selvityksen perusteella kuvan siitä, mitkä osa-alueet palvelun laadun, sisällön ja toteutuksen osalta ovat kunnossa ja mitä asioita tulee yksikössä kehittää. Valvontalomakkeen sivulaidassa on jokaisen asiakokonaisuuden kohdalla värikoodattu arviointiasteikko, jossa valvontakokonaisuus merkitään rastilla joko kunnossa olevaksi, osittain kunnossa olevaksi taikka toimenpiteitä vaativiksi.

Valvontakäynnillä tehtyjen havaintojen, dokumenttien sekä valvontalomakkeeseen kirjattujen merkintöjen perusteella valvontaa tekevät työntekijät suosittelevat, kehottavat tai edellyttävät palveluntuottajaa tekemään muutoksia taikka korjauksia. Lisäksi on kirjattu asiakashaastatteluista saatua informaatiota, mutta arviointi ei tämän osalta ole ollut systemaattista. Valvonnassa havaitut kehittämiskohteet ovat voineet liittyä esimerkiksi yksikön toimintaan,

omavalvontaan tai ohjeistuksiin liittyen. Tarvittaessa ostopalveluyksikkö on voinut edellyttää muutoksia heti, jos havaitut epäkohdat ovat asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavia. Tällainen tilanne on kyseessä esimerkiksi silloin, jos työntekijöitä ei ole tarpeeksi eri työvuoroissa taikka asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa on laiminlyöty. Tarvittaessa aluehallintoviranomainen voi peruuttaa asumispalveluyksikölle myönnetyn toimiluvan, jos toiminnassa on rikottu olennaisesti lakia tai sen nojalla annettuja määräyksiä (Helsinki 2012). Palveluyksikkö voidaan asettaa myös seurantaan, jos sen toiminnassa on havaittu epäkohtia ja palveluntuottajalle on asetettu määräaika niiden korjaamiseksi. Tällöin sovitaan yleensä uusi seurantatapaaminen, jossa käydään läpi yksikön tekemiä korjaustoimia.

Valvontakäynneistä tehdyt valvontaraportit eli tarkastuskertomukset lähetetään tiedoksi oman alueen aluehallintovirastoon. Helsingissä se on Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Tarkastuskertomukset lähetetään myös muille hyvinvointialueille, joiden sijoittamia asiakkaita kyseisessä palveluyksikössä on asiakkaana. Näin ollen yhteistyötä tehdään hyvinvointialueiden kesken. (Helsingin kaupunki 2022b; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022b.) Valmiit valvontaraportit ovat myös julkisia dokumentteja, joten ne tulee tarvittaessa antaa luettavaksi esimerkiksi palvelun käyttäjille (Vuohijoki 2022).

4.6 Valvontakäyntien kehittämisen tausta

Toiveita ja ideoita valvonnan kehittämisestä esitettiin Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikölle maaliskuussa 2022 järjestetyssä omaisten tapaamisessa. Tapaamisen järjestäjätahona toimi yksityinen palveluntuottaja, joka toimii kehitysvammaisten henkilöiden etujärjestönä Suomessa. Tapaamisen aiheena oli asiakas- ja omaisnäkökulman esiin saaminen palveluiden kehittämisessä. Idea kyseiselle tapaamiselle oli lähtenyt kehitysvammaisten asumispalvelun asukkaiden omaisilta. Omaisot olivat tuoneet esille vakavan huolen siitä, miten vammaisten asumispalveluja valvotaan ja miten omaisia kohdataan sekä kuunnellaan palveluyksiköissä. Lisäksi omaiset kokivat, että he eivät voi antaa negatiivista palautetta ilman, että he tulevat leimatuksi vaikeina yhteistyökumppaneina. Omaisilla oli myös pelko siitä, että negatiivisen palautteen myötä myös asukkaan saama palvelu huononee, koska asukkaaseen suhtaudutaan negatiivisemmin. Tapaamisella omaiset esittivät ostopalveluyksikölle ideoita valvonnan kehittämiseen ja näistä keskeisimmät olivat palautekyselyiden ja haastatteluiden tekeminen asukkaille ja heidän omaisillensa. Näin asukkaita ja omaisia voidaan osallistaa palvelun laadun sekä sisällön kehittämiseen.

Opinnäytetyöni aihe lähti siis liikkeelle tarpeesta saada valvontaa tekevien työntekijöiden käyttöön sopiva haastattelulomake ja malli valvontatapaamisten yhteydessä toteutettavien asiakas- ja omaishaastattelujen tekoon. Omaisille suunnattuja haastatteluja ei ollut tehty yksiköiden valvontaan liittyen ollenkaan, joten tämän näkökulman mukaan ottaminen oli tärkeää. Ilman asiakas- ja omaishaastatteluja palvelun laatua arvioidaan valvontaprosessissa pelkästään

dokumenttien, palveluntuottajan kertoman, paikan päällä havaittujen asioiden sekä ostopalveluyksikköön tulleiden yksittäisten palautteiden perusteella.

Seuraava kuvio kokoaa vielä yhteen edellisissä kappaleissa esille tuomani osa-alueet siten, kuin ne määrittävät vammaisten asumispalvelun sisältöä, laatua ja valvontaa. Kuvioon on sisällytetty valvonnan eri muodot, valvontaa tekevät tahot sekä valvonnan työkalut palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Näin monimuotoinen ja monitahoinen valvonnan kokonaisuus suhteessa vammaisen henkilön asumispalvelun laatuun ja sisältöön sekä asiakasosallisuuteen hahmottuu selkeämmin.



Kuva 2: Vammaisten asumispalvelujen sisältöä, laatua ja valvontaa määrittävät osa-alueet

Kyseen kuvio on se laaja tausta, jota vasten kehittämistyöni palaset rakentuivat ja jotka määrittivät kehittämistyöni raamit. Kuvio toimi myös perustana opinnäytetyön edetessä, sillä sen kautta hahmotin sen, miten asiakkaiden ja omaisten haastattelu sijoittuu vammaisten asumispalveluiden laadun ja valvonnan kokonaisuudessa ja mitä kaikkia osa-alueita minun tulee huomioida valvonnassa toteutettavien haastattelujen suhteen.

Kyse on kokonaisuudesta, jossa eri osa-alueilla on eri vaikutuksia ja tehtäviä keskenään. Keskiössä on se, miten asumispalvelua tuotetaan, miten sitä valvotaan, vastaako asumispalvelu asiakkaan tarpeeseen ja onko se laadukasta. Hahmottaminen oli oleellista myös siitä syystä, että vammaistyön ostopalveluyksikön mutta myös koko Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden käyttämät valvonnan menetelmät, tavat ja työkalut olivat koko projektityöskentelyni aikana vahvasti kehittymässä.

5 Aiemmat tutkimukset

Keinoja kerätä tietoa kehitysvammaisilta asiakkailta ja heidän omaisiltaan palveluiden laatuun liittyen on kehitetty Suomessa jo vuosina 1996–1998 toteutetussa Paikalliset laatujärjestelmät-projektissa. Asiakkaiden ja heidän omaistensa kokemuksia palveluiden laadusta kerättiin projektin aikana laatimalla elämäntarinoita, tekemällä haastatteluja ja perustamalla erilaisia tulevaisuusverstaista sekä laaturyhmiä. Laaturyhmät koettiin hyvänä keinona tuoda esille erityisesti omaisten kokemukset palvelusta, sillä yksittäisen vanhemman voi olla vaikea tuoda esille negatiivista palautetta. Taustalla voi olla pelko tulla kielteisesti leimatuksi palvelua taikka työntekijän toimintaa arvostellessa. Asiakas- ja omaishaastatteluja projektissa toteutettiin teemahaastatteluna ja raportoinnissa pyrittiin tuomaan esille aitoja kokemuksia haastateltavien saamasta palvelusta. Perheiden haastattelut esiteltiin raportissa hyvin yksityiskohtaisesti ja pelkästään tunnistettavat nimet vaihdettiin toisiin. Huomiota kiinnitettiin erityisesti myös siihen, että kehitysvammaisia palvelunkäyttäjiä tulee ensiksi rohkaista kertomaan mielipiteensä sekä olemaan asioista myös erimieltä. Näin heidän oma äänensä ja mielipiteensä on mahdollista saada oikeasti kuuluviin. (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999. 7-8, 49-54.)

Kehitysvammaisten palveluiden laadunarvioinnin menetelmiä on tutkinut Matikka (2000) Kehitysvammaliitolle tuottamassa raportissa, Subjekttiivisen hyvinvoinnin asteikon kehittäminen kehitysvammapalvelujen laadunarviointiin. Kyseinen tutkimus syntyi tarpeesta arvioida kehitysvammaisten palveluiden laatua asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksessa kehitettiin subjektiivisen hyvinvoinnin (SWB) mittari, joka kartoittaa koettua hyvinvointia 8 eri osa-alueella. Loppuraportin mukaan uudentyyppiselle mittarille oli tarvetta, koska muille asiakasryhmille kehitetyt mittarit olivat sisällöltään ja vastausvaihtoehdoiltaan liian vaikeita toteuttaa kehitysvammaisille henkilöille. (Matikka 2000, 5, 11-13.)

Matikan tutkimus nosti erityisesti esille haasteet, joiden vuoksi vaikeammin kehitysvammaisilta on vaikea kerätä kokemustietoa. Vaikka haastattelu onnistuisikin toteuttaa, on huomioitava se, että kehitysvammaisilla henkilöillä on taipumusta vastata myöntävästi kysymyksestä riippumatta. Kysymyksiin saatettiin tutkimuksessa vastata myös hyvin kieltävästi ja erityisesti alkoholiin liittyvät kysymykset aiheuttivat vastaajissa kielteisiä ja hämmentyneitä reaktioita. Raportin mukaan strukturoituhaastattelu voi olla myös vaikea toteuttaa kehitysvammaisten henkilöiden vastaamishaasteiden vuoksi. Tästä syystä on tärkeää kysyä jatkokysymyksiä, joiden avulla saadaan lisää tietoa siitä, miten haastateltava on kysymyksen ymmärtänyt. Lisäksi haastattelijan osaaminen sekä käytännön kokemus kommunikoinnista kehitysvammaisten ihmisten kanssa nousee tärkeään osaan haastatteluja toteutettaessa. Vaikka haastateltavien osuus jää usein hyvin pieneksi kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla, oli raportin mukaan parempi

haastatella hyvin pienenkin asiakasryhmän kokemuksista, kuin olla tekemättä haastatteluja ollenkaan. (Matikka 2000, 78, 83.)

Arviointimenetelmiä kehitysvammaisten asumisen sekä päivätoiminnan laatuun liittyen on luotu myös Pirkanmaan sosiaalipalveluiden projektissa vuonna 2002. Kehittämistyöhön osallistui Tampereen yliopiston psykologian laitos, joka osaltaan auttoi mittarien kehittämisessä sekä arvioinnissa. Projektin tavoitteena oli toimivan laadun arviointimenetelmän tuottaminen, projektiin osallistuvien yksiköiden oman arviointi- ja kehittämistyön tukeminen sekä laatua kuvaavien käsitteiden määrittäminen. Projektiin osallistui asiakkaiden ja heidän omaistensa lisäksi yksiköiden henkilökuntaa sekä palvelun järjestäjiä. Myös tämän projektin loppuarvioinnissa nostettiin esille haasteet liittyen kehitysvammaisten asiakkaiden arvioinnin esiin saamiseen sekä heille sopivien mittareiden löytämiseen. Projektissa huomioitiin myös se, että palvelujen maksaja, yksikön henkilökunta sekä asiakkaiden omaiset arvottavat palvelun laatua ja sisältöä eri lähtökohdista. Arviointi edellyttääkin laadun painopisteiden selkeää ja konkreettista määrittämistä. (Musikka-Siirtola & Ojanen 2002, 6-11.)

Pirkanmaan sosiaalipalveluiden projektissa laadun kriteerit määriteltiin alkuhaastattelujen sekä aiempien tutkimusten perusteella. Kysymyksiä asiakashaastatteluun valikoitui 10 ja vastausvaihtoehdoiksi ”kyllä” tai ”ei”. Lisäksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan sitä, miltä heistä tuntui ja millainen mieli heillä oli kotona ollessa. Vastaamista helpottamaan luotiin yksinkertaiset kasvokuvat, jotka ilmensivät viittä eri olotilaa hymynaama-valikolla. Lisäksi asiakkailta pyydettiin sanallisia perusteluja valinnoille, jotta haastattelija pystyi arvioimaan kasvoasteikon ja kysymysten ymmärtämistä. Tämän jälkeen haastattelija merkitsi ylös oman arvion siitä, oliko haastateltava asiakas ymmärtänyt kysymykset. (Musikka-Siirtola & Ojanen 2002, 6-11,42,44.)

Omaisten kokemuksia kehitysvammaisen perheenjäsenen asumispalveluista ja niihin vaikuttamisesta on tutkinut lisäksi Vaitti (2009) Kehitysvammaisten Tukiliiton Asuntoja asunnottomille-hankkeessa vuosina 2008–2011. Osana hanketta tarkasteltiin kehitysvammaisten vanhempien osallistumisen ja osallisuuden kokemuksia siitä, millaisia todellisia vaikuttamismahdollisuuksia heille annetaan kehitysvammaisen perheenjäsenen asumisratkaisuja suunniteltaessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tehdä näkyväksi vanhempien rooli ja asema eli odotetaanko heiltä hiljaista sopeutumista vai aktiivista yhteistyötä kehitysvammaisen läheisen asumispalveluissa. Hankkeen loppuarvion mukaan vaikuttamismahdollisuudet perheenjäsenen asumisratkaisuun ovat heikot, sillä valinnanmahdollisuuksia ei ole. Vanhempien suhde asumispalveluihin näyttäytyi tutkimuksen perusteella myös kriittisenä ja perheenjäsenen etuja ajavana. Omaiset ovat se taho, joka pyrkii pitämään kehitysvammaisen perheenjäsenen puolia. Omaiset haluavat myös palveluntuottajalta nopeaa reagointia, jos kehitysvammaisen perheenjäsenen tilanne sitä vaatii asumispalvelun sisältöön ja laatuun liittyen. (Vaitti 2009, 2, 26-27.)

6 Osallisuus ja asiakasosallisuus palveluissa

Opinnäytetyöni teoreettinen lähtökohta on osallisuuden viitekehyksessä, jota ovat Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi (2017) määritelleet THL:n tutkimusraportissa: Mitä osallisuus on? Sen mukaan osallisuus on tila, joka muodostuu osallisuudesta omaan elämään ja yhteiskuntaan. Se on myös paikallista osallisuutta, jossa ihminen pystyy liittymään eri hyvinvoinnin lähteisiin sekä vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on mukaan ottamista (inclusion), kuulumista (belonginess), yhteisyyttä (togetherness), liittymistä (involvement), osallistumista (participation) ja siihen liittyen vaikuttamista (representation). (Isola yms. 2017, 4.) Osallisuus on myös kuuluksi tulemistä, jolloin ihminen vaikuttaa elämänsä kulkuun sekä yhteisiin asioihin. Jotta ihminen voi kokea osallisuutta, se vaatii tiettyjä resursseja ja voimavaroja niin ihmiseltä itseltään kuin yhteisöltä. Näitä ovat muun muassa tieto, taito, toiminta, toimeentulo, luottamus, keskinäinen kunnioitus ja palvelut. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c.)

Elämän merkityksellisyys rakentuu vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin. Toiminnan kautta ihminen tulee myös kuuluksi ja nähdyksi. Tällöin hän voi hyödyntää koko potentiaaliaan sekä kasvaa ihmisenä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c.) Osallisuutta voidaan lisätä vahvistamalla elämän ennakoitavuutta sekä hallittavuutta. Osallisuuden kokemista voidaan vahvistaa palveluiden osalta siten, että ihminen kohdataan kunnioittavasti, hänelle tarjotaan vaihtoehtoja sekä selvennetään eri palvelujen sisältöjä. Ihmisille tulee myös antaa aikaa ja tilaa pohtia päätöksiä sekä vaihtoehtoja. (Isola yms. 2017, 23-25.)

Teittisen ja Vesalan (2021) tutkimuksen mukaan vammaispalveluja tarvitsevat henkilöt ovat heikommassa asemassa taloudellisen tilanteen ja yhteiskuntaan sekä yhteisöön osallistumisen osalta. Vammaispalveluja tarvitsevat kokevat merkittävästi useammin myös yksinäisyyttä. (Teittinen & Vesala 2021, 85.) Osallisuuden kokeminen onkin vahvasti yhteydessä yksilön hyvinvointiin. Osallisuuden puute lisää yksilön turvattomuutta sekä vähentää uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. Tästä syystä on erityisen tärkeää vahvistaa ihmisten osallisuutta heidän arjessaan sekä yhteisöissä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c.)

Osallisuus ei ole itsestänselvyyys. Se vaatii toteutuakseen tietoista ponnistelua palvelujärjestelmän eri tasoilla. (Heini yms. 2019, 9.) Mahdollisuutta elää omannäköistä elämää voidaan vahvistaa antamalla ihmiselle mahdollisuus määrittellä se, mihin toimintaan tai palveluun hän osallistuu. Osallisuutta yhteisöissä voidaan vahvistaa antamalla ihmiselle mahdollisuus kuulua itselle tärkeään ryhmään taikka yhteisöön sekä mahdollisuus vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin. Tärkeää on myös antaa ihmisille tukea vaikuttamiseen sekä oman äänen ja mielipiteen esille saamiseen. Osallisuutta yhteisestä hyvästä voidaan vahvistaa antamalla mahdollisuus yhdessä tekemiseen sekä yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä voidaan määrittää siten, että se on arvoja ja toimintaa, josta seuraa arvostusta ja yhteyttä muihin yhteisön jäseniin. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c.)

Kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuus ja äänen kuuluviin saaminen on kuitenkin usein kadoksissa, sillä vain harvalla heistä on todellista mahdollisuutta ilmaista oma mielipiteensä palveluja järjestäville tahoille. Taustalla ovat usein valtarakenteet, jotka painottavat instituutioiden ja asiantuntijoiden toimintatapoja, jolloin vammaisen palvelunkäyttäjän näkemys ja kokemus jäävät toissijaiseksi tai kokonaan kuulematta. (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 111.) Kun julkishallinnon järjestelmien kautta pyritään vastaamaan asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin, on usein ammattilaisilla keskeinen rooli. Ammattilaiset toimivat ikään kuin järjestelmän ja asiakkaan välisenä tulkkina. Asiakaslähtöinen toimintatapa taas pyrkii osallistamaan palvelun käyttäjät sosiaalipalvelujen järjestämiseen, kehittämiseen sekä arvioimiseen. Näin ollen asiakkaat tulisi nähdä asiantuntijoina, jossa korostetaan heidän kokemusasiantuntijuuttansa. Asiakkailta saatava kokemustieto muodostaa kehittämistoiminnan perustan ja yksittäisen palvelua käyttävän asiakkaan kokemus alkaa muodostamaan sosiaalista tietoa. Tavoitteena onkin ammatillisen tiedon ja kokemustiedon vuorovaikutus, jotka yhdessä luovat monipuolisen kuvan nykytilanteesta palvelun suhteen. (Toikko 2006, 2-3.)

Osallisuutta voidaan määritellä tarkemmin myös asiakasosallisuuden kautta. Tällä tarkoitetaan asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palvelujen arviointiin, kehittämiseen ja suunnitteluun. Asiakkailla tarkoitetaan tässä palvelunantajan asiakaskuntaa ja asiakasosallisuutta voidaan tarkastella palvelussa joko asiakkaan tai hänen omaisensa näkökulmasta. Asiakasosallisuus voi liittyä myös laajemmin eri palveluihin tai palvelujärjestelmiin. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022d.) Asiakasosallisuuden edistäminen on tärkeää, sillä sen avulla voidaan kehittää palveluja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Tämä vaatii asiakkaan aidon kohtaamisen sekä kuulemisen. Asiakasosallisuus auttaa tätä kautta toimivien ja laadukkaiden palveluiden rakentamisessa. (Työterveyslaitos 2022.)

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos on muotoillut asiakasosallisuuden tasoja Asiakasosallisuuden talo- kuvan kautta.



Kuva 3: Asiakasosallisuuden talo (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022d)

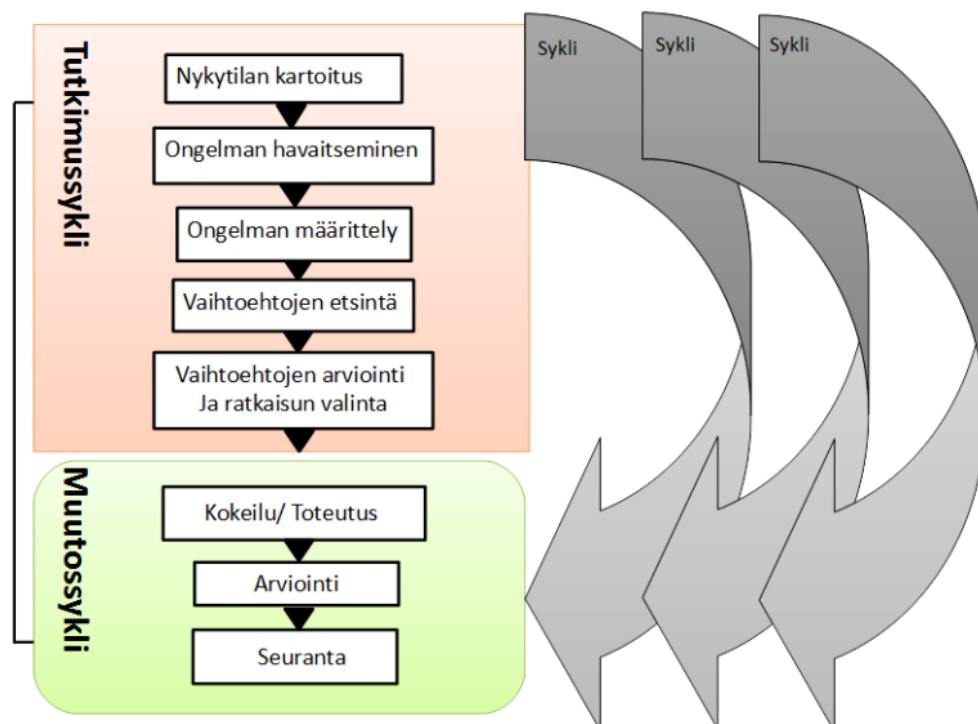
Asiakasosallisuuden talo voidaan tässä yhteydessä nähdä yksittäisenä palveluna, jossa talon kivi-jalkana on asiakkaan osallisuus omaan palveluunsa. Kattona toimii palvelun strategia ja toimintaohjelma, joka määrittää arvopohjaa. Talon kerroksissa määritellään asiakasosallisuuden tasot, jotka ovat asiakaspalaute, vuoropuhelu, palvelujen kehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa. Tärkeää on myös huomioida se, että henkilöstön tyytyväisyys sekä osallisuus vaikuttaa myös asiakkaiden osallisuuteen. (Työterveyslaitos 2022; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022d.)

Opinnäytetyössäni asiakasosallisuus näkyy asumispalveluiden asukkaiden mielipiteen ja kokemuksen kuulemisena haastattelutilanteessa. Haastattelulomakkeen kysymysten avulla on tarkoitus kartoittaa kehitysvammaisten asukkaiden, heidän omaistensa sekä läheistensä näkemyksiä ja kokemuksia asumispalvelusta. Haastattelulomakkeelle kerätyn tiedon avulla asukas ja hänen lähipiiriinsä kuuluvat henkilöt voivat vaikuttaa asukkaan saamaan asumispalvelun laatuun ja sisältöön valvontaprosessin aikana. Heiltä saatava tieto myös varmentaa valvontaa tekevien työntekijöiden tekemää arvioita yksikön toiminnan laadusta ja sisällöstä. Kehitysvammaisten äänen kuulumisella tarkoitan opinnäytetyössäni sitä, miten asumispalveluiden asiakkaat voivat tuoda esille omia kokemuksiaan ja mielipiteitään. Kuunteleminen tässä kontekstissa on erityisen tärkeässä osassa, sillä se vaatii usein herkistymistä siihen, miten kehitysvammaisen henkilön viestiä kuunnellaan ja miten hänen kanssaan ollaan vuorovaikutuksessa haastattelutilanteessa. (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 111.)

7 Kehittämistyön vaiheet

Kehittämistyö lähtee aina liikkeelle muutostarpeesta. Se on yhdistelmä laadullista eli kvalitatiivista ja määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, mitkä tähtäävät muutokseen. Ero perinteisiin tutkimustapoihin on se, että kehittämistutkimuksessa ongelman poistaminen vaatii toimintaa, joka johtaa muutokseen. Kehittämistyön tavoitteena onkin kehittää jotain asiaa paremmaksi tai poistaa ongelma. Ongelman poistamisen vaihtoehtona voi olla myös ongelman pienentäminen ja muuttaminen kehityskohteeksi. Muutoksen aikaansaamiseksi voidaan kehittää esimerkiksi organisaatiota, menetelmää tai tuotetta. Saatu hyöty voi olla kertaluonteinen ja tutkimuksesta hyötyvät ne, joita kyseinen asia tai ilmiö koskettaa. Muutoksen onnistumisen kannalta on oleellista se, miten ongelma pystytään määrittelemään. Samoin muutoksen toteuttaminen vaatii suunnitelmallisuutta. Kehittämistyö voidaan nähdä prosessina, jossa kehitysyykli seuraavat toinen toisiaan luoden aina uutta tietoa tilanteesta ja kehittäminen jatkuu syklien mukaan. Kehittämistutkimuksen tavoitteena ei ole pelkästään selittää ja ymmärtää ilmiötä kvalitatiivisen tutkimuksen tavoin vaan löytää parempia vaihtoehtoja ilmiöille. (Kananen 2015, 39,41-42; Kananen 2012,16,19,44.)

Kehittämistutkimuksen syklisyyttä voidaan kuvata seuraavalla kuviolla.



Kuva 4: Kehittämissyklin vaiheet (Kananen 2015, 42)

Kehittämissyklissä voidaan erottaa tutkimussykli ja muutossykli kuvio 4. mukaisesti. Kehittämissykli alkaa tutkimussyklillä ja tähän kuuluvat nykytilan kartoitus, ongelman havaitseminen,

ongelman määrittely, vaihtoehtojen etsintä sekä vaihtoehtojen arviointi ja ratkaisun valinta. Nykytilan kartoitus on tärkeää, sillä sen avulla määritellään kehittämistyön kohde. Ongelman määrittelyyn ja siihen vaikuttavien tekijöiden analysointiin tulisi varata aikaa. Kehittämistutkimuksen syklivaiheissa sekä suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa toteutetaan varsinainen tutkimus. Kehittämistyössä tutkija voi toimia kehittämisprosessin vetäjänä ja tutkijana, joka toteuttaa kehittämistyön käytännössä. (Kananen 2015, 40-42,50-51.)

Varsinainen kehittämistyö aloitetaan suunnitteluvaiheen jälkeen. Tällöin on hyvä muistaa dokumentoida työn etenemistä. Kentällä tapahtuneen työn perusteella tutkija saa aineiston, johon opinnäytetyö perustuu. Kehittämistyössä mukana olevat henkilöt ovat tärkeä osallistaa jo heti alkuvaiheessa mukaan. Kokeilun jälkeen suoritetaan arviointi, jossa saatuja tuloksia verrataan asetettuun tavoitteeseen. Tarvittaessa voidaan toteuttaa uusia kokeiluja sekä tehdä seuranta, jos tulokset eivät olleet tavoitteen mukaisia. Näin työn, tuotteen tai toiminnan kehittäminen etenee syklisesti. Kehittämistutkimus ei kuitenkaan pyri yleistämään, sillä saadut tulokset ovat relevantteja vain juuri kyseisen tutkimuksen kohteena olevissa tapauksissa. (Kananen 2012, 47-48, 53-55.)

7.1 Alkukartoituksen toteuttaminen

Kun opinnäytetyön aihe oli selkiytynyt kevään 2022 aikana, toteutin 2022 kesä-heinäkuun aikana alkukartoituksen. Alkukartoituksen tarkoituksena oli tarkastella muista kunnista saatuja vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluiden tarkastuskertomuksia sekä etsiä niistä hyviä malleja sekä käytäntöjä asiakas- tai omaishaastattelujen tekoon. Muiden kuntien vanhoja tarkastuskertomuksia oli saatavilla, koska kunnat ja jatkossa hyvinvointialueet lähettävät tarkastuskertomukset Helsingin kaupungille niistä palveluyksiköistä, joihin on sijoitettu helsinkiläisiä asiakkaita. Opinnäytetyöni aiheen kannalta minua kiinnosti kartoituksessa erityisesti haastattelujen toteutustapa sekä haastattelukysymykset. Lisäksi oli mielenkiintoista nähdä, miten haastatteluvastaukset oli koottu tarkastuskertomuksiin. Alkukartoitus voidaankin nähdä opinnäytetyössäni osana nykytilan kartoitusta.

Kartoituksessa kävin läpi vuosien 2019–2021 Helsingin kaupungille muista kunnista tulleet tarkastuskertomukset koskien vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluiden ohjaus- ja arviointikäyntejä. Kyseisiä tarkastuskertomuksia näiltä kolmelta vuodelta oli Helsingin kaupunki saanut yhteensä 80. Kartoitusta varten tein Excel-taulukon, johon jaottelin pystysarakkeiden avulla vuosille 2019, 2020 ja 2021 oman koontialustan. Yksittäisen vuoden pystysarakkeen jaoin vielä kahteen osaan. Ensimmäiseen osaan kirjasin järjestyksessä kyseisen vuoden valvontakäynnit, joissa asiakashaastatteluja ei ollut tehty. Merkinnässä käytin kirjainta x. X-merkin perään

merkitsin ensimmäisessä osiossa myös p-kirjaimen tai e-kirjaimen sen mukaan, oliko valvontakäynti tehty paikan päällä (p) vai etänä (e).

Sarakkeen toiseen osioon kirjasin myös x-merkinnällä ne tarkastuskertomukset, joissa haastattelu tai asiakkaiden tapaaminen oli toteutunut valvontakäynnillä. Lisäksi kirjasin Excel- taulukoon lyhyesti yksittäisiin tarkastuskertomuksiin kirjattua tietoa siitä, miten mahdollinen haastattelu tai tapaaminen oli toteutettu ja kuinka monta asiakasta oli haastateltu. Jos haastattelujen asiakkaiden määrästä ei ollut saatavilla tietoa, merkitsin sen kysymysmerkillä. Mahdolliset haastattelukysymykset oli tarkoitus kerätä erilliselle Word-tiedostolle.

	Valvontakäynnillä ei tehty asiakashaastattelua (v.2021)	Valvontakäynnillä tehty haastattelu paikan päällä (v.2021)
1		
2	x p	x (1 asiakkaalta kysytty viihtymisestä yksikössä) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
3	x p	x (1 asiakkaalta kysytty kuulumisia ja hän viitonut ja ilmein kertonut) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
4	x p	x (1 asiakas esitellyt huoneensa ja kertonut tekemisistään yksikössä) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
5	x p	x (haastateltu asiakkaita ? lounastauolla) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
6	x p	x (haastattelu 1 asiakasta, joka kertonut viihtyvänsä ja kaikki hyvin yksikössä) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
7	x p	x (asiakkaat ? esitelleet kotiaan) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
8	x p	x (asiakkaat ? esitelleet kotiaan) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
9	x p	x (asiakkaat ? kyselleet korona asioita) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
10	x p	x (1 asiakas esitelyt kotiaan ja kertonut siitä, miten toiveita kuunnellaan ja toteutetaan yksikössä) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
11	x p	x (1 asiakas esitellyt huoneensa ja tavattu muita asiakkaita) (ei haastattelulomaketta/vapaamuotoinen keskustelu)
12	x p	
13	x p	
14	x p	
15	x p	
16	x p	
17	x e	

Taulukko 1: Excel-taulukon vuoden 2021 vammaisten asumispalveluiden haastattelujen kartoituksesta

Excel-taulukon ja merkintöjen avulla sain koottua oleellisen tiedon 80 tarkastuskertomuksesta vuosilta 2019–2021 koskien vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalvelujen valvontakäyn-tejä. Kartoituksen perusteella asiakkaita oli tavattu ja/tai haastateltu vapaamuotoisesti asu-mispalveluun liittyen vain 14 valvontakäynnillä kaikista 80 valvontakäynnistä. Tarkastuskerto-muksissa ei tuotu esille, oliko haastattelun aikana käytetty haastattelulomaketta tai muutakaan haastattelurunkoa. Yleiskuva oli, että kaikki asiakkaiden tapaamiset ja haastattelut olivat hyvin vapaamuotoisia ja ne tapahtuivat joko asumisyksikön yhteisissä tiloissa tai asiakkaan asunnossa. Tarkastuskertomuksiin oli tuotu vain muutamalla lauseella esille se, että asiakkaat olivat muun muassa esitelleet huoneensa ja kertoneet viihtymisestään tai tekemisistään asumisyksikössä. Lisäksi oli kirjattu muutamia mainintoja siitä, onko asiakkaan toiveita kuultu. Tarkennuksia siitä, mistä toiveista oli kysymys, ei ollut saatavilla. Yhdessä yksikössä asiakkaat olivat valvon-takäynnillä tiedustelleet myös koronarajoituksista. Kolmessa tarkastuskertomuksessa oli lisäksi mainittu, että asiakkaan toimintakyky ei mahdollistanut hänen haastatteluaan

valvontakäynnillä ja että työntekijöitä oli haastateltu hänen sijastaan. Kaikista 80 valvontakäynnistä 4 oli toteutettu pelkästään etätapaamisena valvontaa tekevien työntekijöiden ja palveluyksikön vastuuhenkilöiden kanssa.

Seuraavassa koontitaulukossa on eriteltyä vuosien 2019–2021 muista kunnista saatujen tarkastuskertomusten määrät sekä tehtyjen haastattelujen tai asiakastapaamisten määrät.

Vuosi 2019	Vuosi 2020	Vuosi 2021
13 tarkastuskertomusta	20 tarkastuskertomusta	47 tarkastuskertomusta
2 yksikössä tavattu asiakaita	2 yksikössä haastateltu vapaaamutoisesti asiakkaita	10 yksikössä tavattu sekä vapaaamutoisesti haastateltu asiakkaita

Taulukko 2: Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön saamat muiden kuntien ennalta ilmoitettujen asumispalveluiden tarkastuskertomukset vuosilta 2019-2021

Tarkempaa tietoa esitetyistä kysymyksistä ei siis ollut saatavilla. Myöskään mainintoja kuvallisen tuen käytöstä haastattelutilanteessa ei ollut. Tarkastuskertomusten lausunto-osioissa ei tuotu esille sitä, oliko asiakkaan haastattelu tai tapaaminen tuonut esille jotain sellaista, joka olisi vaikuttanut yksikön valvottaviin asiakokonaisuuksiin. Vain yhden kunnan tarkastuskertomuksessa oli maininta omaisten haastattelumahdollisuudesta. Omaisille suunnatusta haastattelusta tai kysymyksistä ei ollut mahdollista saada tarkempaa tietoa, koska niitä ei ollut toteutettu.

Kyseinen alkukartoitus antoi suuntaa ja vahvistusta opinnäytetyöni tavoitteelle sekä tutkimuskysymyksille. Tärkeimmät tutkimuskysymykset alkoivat saada muotoa. Miten asiakas- ja omaishaastattelut olisi hyvä toteuttaa, mitä haastateltavilta olisi tärkeä kysyä valvonnan näkökulmasta ja miten huomioida asukkaiden kommunikaation haasteet haastattelussa?

7.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymysten määrittäminen

Opinnäytetyöni oli tutkimuksellisen kehittämistyö, jonka ensimmäisenä tavoitteena oli kehittää kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontakäynneille asiakas- ja omaishaastatteluja varten toimivat haastattelukäytännöt ja haastattelulomakkeet. Toisena tavoitteena oli arvioida haastattelulomakkeiden soveltuvuutta ja käytettävyyttä valvontaan liittyen.

Opinnäytetyöni keskeisimmät tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Miten kehitysvammaisille asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnatut haastattelulomakkeet tulee toteuttaa, jotta haastattelut tuottavat relevanttia tietoa asumisyksikön palvelun laadusta ja sisällöstä valvontaan liittyen?

1.1 Mitä haastattelulomakkeessa haastateltavilta kysytään?

1.2 Miten haastattelulomaketta käytetään haastattelutilanteessa?

2. Miten asiakas- ja omaishaastattelulomakkeet sekä haastattelujen toteutustapa soveltuvat asumisyksikön laadunvalvontaan?

Kiinnostuksen kohteena on ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä erityisesti haastattelulomakkeen kysymysten asettelu ja määrä sekä se, miten huomioida kehitysvammaisten asiakkaiden mahdolliset vuorovaikutuksen ja kommunikaation haasteet haastattelukysymysten sekä vastauksen osalta.

7.3 Haastattelu asiakas- ja omaiskokemuksen keräämiseksi

Haastattelun tavoitteena on selvittää, mitä haastateltavalla on mielessä tai mitä mieltä hän on tutkittavasta aiheesta. Haastattelu on näin ollen keskustelua, jolla on tietty päämäärä. Haastattelussa haastattelija esittää kysymykset haastateltavalle henkilölle suullisesti ja kirjaa ylös saadut vastaukset. (Eskola & Suoranta 1998, 85; Tuomi & Sarajärvi 2002, 23, 84-85.) Haastattelun etuna on sen joustavuus, sillä haastattelijan on mahdollista selventää kysymystä sekä oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä. Postitse tai sähköisesti toteutetussa kyselyssä tämä ei ole mahdollista. Lisäksi haastattelun etuihin kuuluu, että haastattelija voi haastattelun aikana havainnoida haastateltavaa ja merkitä ylös havaintoja siitä, miten haastateltava henkilö asian esittää tai kysymykseen vastaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 85-86.) Haastattelu on myös vuorovaikutusta, jossa haastattelija ja haastateltava vaikuttavat toisiinsa. Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavatkin niin sosiaaliset, fyysiset kuin kommunikaatioon liittyvät seikat. Haastattelijan tehtävänä voi olla myös haastateltavan motivointi ja haastattelijan vastuullaan on pitää keskustelua yllä. (Eskola & Suoranta 1998, 85.)

Haastattelua voidaan käyttää sekä laadullisen että määrällisen aineiston keräämiseen (Eskola & Suoranta 1998, 85). Kyse on tällöin tutkimushaastattelusta, jota voidaan toteuttaa eri tavoin. Erot haastattelujen toteutuksessa syntyvät lähinnä strukturointiasteen suhteen, eli sen mukaan kuinka kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija ohjaa ja jäsentää keskustelua. Erilaisia tutkimuksellisia haastattelutapoja ovat muun muassa strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu teemahaastattelu ja strukturoitu eli standardoitu lomakehaastattelu. Näistä käytetyin haastattelumuoto on lomakehaastattelu, jossa kysymysten tai väitteiden muoto sekä järjestys ovat ennalta määrättyjä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 43-45.) Prosessien

arviointi perustuu myös tyypillisesti kvalitatiivisen aineiston keräämiseen esimerkiksi haastattelujen ja havainnoinnin avulla (Robinson 2001, 100).

Puolistrukturoiduissa menetelmissä jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikki. Kysymykset voivat olla kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin eli haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Kysymykset voivat olla myös ennalta määrättyjä, mutta haastateltava voi vaihdella kysymysten sanamuotoja. Tarvittaessa haastattelija voi myös vaihdella kysymysjärjestystä haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47.) Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu sopii taas parhaiten sellaisiin tilanteisiin, joissa tutkija haluaa kerätä faktatietoa ja hän tietää etukäteen, millaista tietoa haastateltavat voivat antaa. Lomakkeeseen sidottu haastattelu on yleensä helppo toteuttaa ja haastateltavan käyttämä vastausaika on useimmiten lyhyt. Strukturoidussa haastattelutilanteessa haastattelija merkitsee saadun vastauksen ylös lomakkeelle valmiiksi määriteltyjen luokkien mukaisesti. Lomakkeeseen kerättyä aineistoa on näin ollen helppo kvantifioida. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 44-45.) Strukturoitu haastattelu sopii myös tilanteisiin, joissa useat henkilöt toteuttavat haastatteluja. Näin voidaan minimoida haastattelijoiden vaikutusta aineistoon. Haastattelutyyppejä on mahdollista myös yhdistellä, jotta saadaan arviointiolosuhteisiin sopiva haastattelumenetelmä. Usein käytössä on strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun yhdistäminen. (Robinson 2001, 139-140.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelutavaksi valikoitui haastattelulomake, jossa haastateltaville annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Näin tiedon koonti valvontaprosessin sekä haastattelun aikana olisi mahdollisimman vaivatonta valvontaa tekeville työntekijöille. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi haastateltaville annetaan mahdollisuus avata omaa vastaustaan sekä mielipidettään myös laajemmin, eli syitä vastausvalinnalle tarkennetaan kohdennetuilla lisäkysymyksillä. Haastattelulomake ei siten ole puhtaasti strukturoitu, vaan siinä hyödynnetään strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun etuja hyvin joustavasti. Kaikki vastaukset kirjataan valmiiden vaihtoehdon mukaan, mutta myös vastausten taustoja ja syitä on mahdollista haastattelijan kirjata vapaamuotoisella tekstillä lomakkeelle.

Omaishaastatteluiden toteuttamiseen valikoitui puhelinhaastattelu sen helpon toteutustavan vuoksi. Puhelinhaastattelu on nopea ja kustannustehokas tapa kerätä tietoa. Se sopii erityisesti strukturoituihin tai puolistrukturoituihin haastatteluihin. Puhelinhaastattelun etuna on se, että kerätyt tiedot voidaan koota sekä käsitellä nopeasti haastattelun jälkeen. Lisäksi haastateltava voi itse valita haastattelupaikkansa, eikä haastattelu vaadi heiltä siirtymisiä. Näin haastattelupaikka ei rajaa osallistujia pois esimerkiksi pitkän välimatkan vuoksi. Samoin haastattelija voi suorittaa puhelinhaastattelut yhdestä paikasta käsin. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 64-65.) Tässä opinnäytetyössä toteutettavassa puhelinhaastattelussa on myös mahdollista kysyä haastateltavalta omaiselta perusteluja sille, miksi hän valitsi tietyn vastausvaihtoehdon. Näin kerättyä tietoa asumispalvelun laadusta ja sisällöstä voidaan analysoida ja hyödyntää niin määrällisten

kuin laadullisten vastausvaihtoehtojen perusteella valvontaprosessin aikana. Suositusaika puhelinhaastatteluille on 30 min (Tilastokeskus 2023).

7.3.1 Haastattelulomakkeen kysymysten teemojen kartoitus

Valvontakäynnillä on kyse arvioinnista ja haastattelujen kautta saadut vastaukset palvelun laadusta ja sisällöstä ovat osa palveluyksikön arviointiprosessia. Tärkeää on hahmottaa se, mikä on haastattelujen yhteydessä tehtävän arvioinnin tarkoitus sekä valvottavien asiakokonaisuuksien tärkeysjärjestys. Tilanteessa, jossa palvelu on tosiasiallisesti käynnissä, voidaan arviota tehdä siitä, missä määrin asiakkaiden palveluntarpeeseen pystytään vastaamaan. Kiinnostuksen kohteena on myös se, vastaako palvelu edellytetyt standardit ja mitä palvelun sisällön ja laadun osalta voidaan parantaa. Kyse on tällöin tarpeiden ja prosessien arvioinnista. Tästä syystä ennen arviointia tulee sopia se, mitkä arvioitavat tarpeet ja kohteet ovat. Lisäksi tärkeässä osassa on vaikutusten arviointi, eli se, millaisia vaikutuksia palvelulla on niiden käyttäjille eli asiakkaille. (Robson 2001, 72-74,77-79.) Kehittämistutkimuksen prosessin osalta olen tässä kohtaa opinnäytetyötäni kartoittamassa ja arvioimassa eri vaihtoehtoja kysymysten teemojen osalta.

Haastattelurunkoa suunniteltaessa ja sen avulla tehtävää arviointia varten on hyvä laatia ensin teemaluettelo aihealueista, joihin haastattelukysymykset varsinaisesti kohdentuvat (Hirsjärvi & Hurme 2014, 66). Lomakehaastattelussa kysymykset perustuvat tutkimuksen tarkoituksen kannalta merkityksellisiin teemoihin. Jokaiselle kysymykselle tulee näin ollen löytyä perustelu tutkimuksen viitekehiksestä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87.) Tässä opinnäytetyössä haastattelulomakkeen kysymysten perustana toimi Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumisen palvelukuvaus sekä Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) määrittelemät yhdeksän laatukriteeriä. Kyseiset yhdeksän laatukriteeriä loivat teemallisen pohjan, jota vasten nostin asumisen palvelukuvauksesta samoja asiakokonaisuuksia. Keskeisten teemojen kartoittaminen ja kokoaminen oli tärkeää, koska palvelukuvaus sekä laatukriteerit sisältävät kummatkin hyvin laajasti erilaisia asumispalvelun järjestämiseen ja laatuun liittyviä vaateita taikka suosituksia niin henkilöstön kuin toiminnan järjestämisen suhteen. Aivan kaikkia osa-alueita ei näin ollen ollut tarkoituksen mukaista ottaa haastatteluun ja sitä kautta arviointiin mukaan.

Seuraavassa kuviossa on listaus kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan asettamista laatukriteereistä, niiden vaikutuksista asukkaan elämään sekä valmiiksi määritellyt arviointialueet. Laatukriteerit ja niihin kuuluvat eri osa-alueet ovat koottu kuvioon siten, kuin ne neuvottelukunnan ohjeistukseen on kirjattu. Laatukriteereiden teemalliset otsikot ovat numeroitu ja niiden alta löytyvät kuvaukset asumispalvelun toivotusta vaikutuksesta. Kuvauksen alle on kirjattu konkreettiset arviointialueet, joiden kautta asumispalvelun laatua voidaan neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaan arvioida.

1) Asuminen yhteisössä

Henkilö asuu omassa kodissa tavallisella asuinalueella.

- ✓ Tavallinen asuminen
- ✓ Tarpeenmukainen asunto
- ✓ Voi valita kenen kanssa asuu
- ✓ Voi hallinnoida omaa kotiaan
- ✓ Henkilökohtainen omaisuus
- ✓ Yksityisyys
- ✓ Mahdollisuus perhe-elämään
- ✓ Itsenäisyyttä tukeva teknologia ja apuvälineet

2) Valinta ja valta

Henkilö tekee valintoja ja käyttää valtaa arjessaan.

- ✓ Valinta ja siihen liittyvät vaihtoehdot
- ✓ Pienet ja suuret päätökset
- ✓ Saavutettava tieto
- ✓ Tuettu päätöksenteko
- ✓ Henkilökohtaiset rutiinit ja omista tarpeista päättäminen
- ✓ Positiivinen riskinotto
- ✓ Kunnioittava kohtaaminen

3) Sosiaalinen liittyminen ja kansalaistoimintaan osallistuminen

Henkilö osallistuu yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan.

- ✓ Itselle mielekäs/ tärkeä tekeminen
- ✓ Osallistuminen yhteisiin aktiviteetteihin
- ✓ Kansalaistoiminta
- ✓ Liikkuminen yhteisössä (tiedollinen saavutettavuus/ liikkumisen esteettömyys)
- ✓ Kommunikaatiota tukeva teknologia ja apuvälineet

4) Henkilökohtaiset ihmissuhteet

Henkilöllä on merkityksellisiä ihmissuhteita.

- ✓ Itselle tärkeät ihmissuhteet ja niistä päättäminen
- ✓ Parisuhde ja perhe-elämä
- ✓ Ystävyyssuhteet

5) Koulutus ja henkilökohtainen kehittyminen

Henkilöllä on mahdollisuus kehittymiseen.

- ✓ Vahvuudet ja voimavarat
- ✓ Koulutus ja opiskelu
- ✓ Kansalaistaidot
- ✓ Henkilökohtaiset tavoitteet lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- ✓ Oppimista tukeva teknologia ja muut apuvälineet

6) Arvostetut sosiaaliset roolit

Henkilöllä on arvostettuja sosiaalisia rooleja.

- ✓ Työelämä ja palkkatyö
- ✓ Järjestö- ja vapaaehtoistoiminta
- ✓ Kokemusasiantuntijuus
- ✓ Osallistuminen yhteisen/ muiden hyvän edistämiseen

7) Elämänlaatu

Henkilöllä on hyvä elämänlaatu ja hyvinvointi.

- ✓ Elämään tyytyväisyys
- ✓ Itselle tärkeät asiat
- ✓ Koettu hyvinvointi
- ✓ Elämäntilanteiden muutokset

8) Terveys ja hyvinvointi

Henkilöllä on mahdollisuus saavuttaa paras mahdollinen terveys.

- ✓ Psykososiaalinen hyvinvointi
- ✓ Terveystiedon edistäminen
- ✓ Tiedon saanti omaan hyvinvointiin liittyvissä asioissa
- ✓ Ennaltaehkäisevä tuki
- ✓ Seksuaalisuus

9) Turvassa ja turvallisuus

Henkilö on turvassa ja kokee turvallisuutta.

- ✓ Turva
- ✓ Turvallisuus ja jatkuvuus
- ✓ Henkilöä arvostetaan ja häntä kuunnellaan
- ✓ Henkilö on vapaa hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta

Kuva 5: Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan laatukriteerit (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018, 4-8)

Kyseisen laatukriteeristön avulla lähdin syksyllä 2022 selvittämään Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluiden palvelukuvauksesta samoja laadullisia ja palvelun sisältöön sekä toteutukseen kohdennettuja asiakokonaisuuksia. Näin haastattelutilanteessa kysyttävät kysymykset kohdentuvat erityisesti niihin keskeisiin valvonnassa huomioitaviin asiakohtiin, jotka tulee välttämättä saada tiedoksi ja arvioiduksi asiakas- ja omaishaastattelujen kautta. Tässä yhteydessä tulee myös hahmottaa se, että laatukriteerit ovat valtakunnallisia suosituksia ja palvelukuvaukseen kirjatut asiakohdat ovat vähimmäisvaade, jonka täyttämiseen palveluntuottaja on sitoutunut tehdessään sopimuksen Helsingin kaupungin kanssa.

Teemojen käsittelyä ja koontia varten tein 9 Powerpoint-diapohjaa, joiden pohjalta lähdin tekemään kartoitusta. Jokainen diapohja sisälsi yhden asumisen laatukriteerin ja siihen liittyvät arviointialueet. Samaan diapohjaan kirjasin kehitysvammaisten asumispalveluiden palvelukuvauksesta aihealueita, jotka kohdentuvat samoihin asiakokonaisuuksiin, kuin laatukriteerien arviointialueet. Yhteneväisyydet merkitsin vihreällä värillä, eli kummastakin löytyvät kyseiset teemat hieman eri tavoin ilmaistuna. Lisäksi merkitsin violetilla ne teemat, jotka löytyivät vain jommastakummasta dokumentista. Violetilla merkitty aihekokonaisuus oli tärkeä valvonnan näkökulmasta ja tästä syystä se oli hyvä huomioida teemoja kartoitettaessa. Powerpoint-dioja kertyi lopulta yhdeksän laatukriteerien määrän ja aiheen mukaisesti.

Seuraavassa taulukossa on kuvattuna teemakartoitusta Valinta ja valta- laatukriteerin osalta. Asiat on tuotu taulukkoon sen mukaan, miten kartoitusta toteutettiin diapohjilla.

2. Valinta ja valta Henkilö tekee valintoja ja käyttää valtaa arjessaan	
Asumispalveluiden laatukriteerien arviointialueet (KVANK)	Kehitysvammaisten asumispalveluiden palvelukuvauksessa edellytetty (Helsingin kaupunki)
<ul style="list-style-type: none"> » Valinta ja siihen liittyvät vaihtoehdot » Pienet ja suuret päätökset » Tuettu päätöksenteko » Henkilökohtaiset rutiinit ja omista tarpeista päättäminen » Kunnioittava kohtaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> » Vaihtoehtoisten kommunikaatiomuotojen käyttö ja käytön osaaminen asukkaiden tarpeita vastaavasti on välttämätöntä, jotta asiakkaiden oma ääni saadaan mahdollisimman hyvin huomioitua. » Asukasta on aina kuultava kaikissa häntä koskeissa asioissa. Asukkaan vaikuttamismahdollisuuksia ja valintojen tekoa tulee tukea siten, että itsemäärääminen mahdollistuu. Tällöin voidaan puhua mm. tuetusta päätöksenteosta » Asiakasta kuullaan, häntä kohdellaan kunnioittavasti, hänen päätöksentekoaan tuetaan ja muutostarpeisiin reagoidaan. <p>Suunnitelman teossa palvelun käyttäjän oma osallisuus on erityisen tärkeää. Suunnitelma ei saa olla työntekijälähtöinen eivätkä tavoitteet saa olla työntekijän asettamia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> » Saavutettava tieto 	<p>Tuen, ohjauksen ja avun sisältöjen kuvaus tehdään näkyväksi, tarvittaessa selkokielellä tai muilla asukkaan ymmärtämällä tavoilla, jotta asukas on tietoinen asumisen suunnitelmansa sisällöstä.</p>
<ul style="list-style-type: none"> » Positiivinen riskinotto 	<p>Asukkaalla on oikeus tehdä myös työntekijän mielestä vääriä valintoja.</p>

Taulukko 3: Valinta ja valta- laatukriteerin ja kehitysvammaisten asumispalveluiden palvelukuvauksen teemojen kartoittaminen (Värien merkitykset: vihreä = teema löytyy laatukriteereistä ja palvelukuvauksesta, violetti= teema löytyy vain toisesta dokumentista)

Aihealueiden teemallisen kartoituksen jälkeen kävin marras-joulukuun 2022 aikana vammaistyön ostopalveluyksikön työntekijöiden kanssa läpi kaikki yhdeksän diaa. Tiimin yhteistä työskentelyä varten varattiin viisi noin tunnin pituista Teams-tapaamiskertaa. Kolmella ensimmäisellä kerralla mietimme valittavia ja karsittavia teemoja sekä alustavia kysymyksiä asiakashaastatteluihin. Kahdella viimeisellä Teams-tapaamiskerralla kokosimme yhteen keskeisimmät teemat ja niiden kautta alustavat kysymykset omaishaastatteluihin liittyen.

Työskentely tiimin kanssa oli erittäin tärkeää tässä vaiheessa kehittämisprosessia. Pohdimme yhdessä haastattelujen toteutuksen kokonaisuutta, haastattelukysymyksiä ja niiden muotoilua eri näkökulmista. Koska aiheita oli hyvin paljon, oli teemallista kokonaisuutta myös karsittava. Näin kaikki ostopalveluyksikön työntekijät osallistuivat haastattelukysymysten kartoittamiseen ja suunnittelemiseen sekä olivat mukana kehittämisprosessissa. Lisäksi tärkeässä osassa oli se, miten asiakkaan perusarvot toimii asumispalvelussa ja tästä syystä muun muassa siivous- ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat päätettiin ottaa teemavalikkoon mukaan.

Yhteisen kartoituksen jälkeen asiakaskysymysten teemat kohdentuivat seuraaviin asiakokonaisuuksiin:

- Turvallisuus
- Liikkumisen esteettömyys
- Ravinto ja siihen liittyvät valinnat
- Aukkaan toiveiden ja mielipiteiden kuuleminen
- Aukkaan kohtaaminen ja kohtelu yksikössä
- Aukkaan osallistuminen asumispalvelun toteuttamissuunnitelman tekoon
- Aukkaan osallistuminen päivittäiskirjaamiseen
- Aukkaan mielekkään arjen mahdollistuminen
- Asumispalvelun toteutuminen siivous- ja pyykkihuollon osalta
- Aukkaan varojen käyttö ja niistä päättäminen
- Sosiaalisten suhteiden ylläpito
- Uusien asioiden oppiminen
- Päätösten tekeminen omissa asioissa

Teemat ovat siinä järjestyksessä kuin niihin liittyvät kysymykset on ensimmäiseen haastattelulomakkeeseen koottu.

Lisäksi ostopalveluyksikköä kiinnosti valvonnan näkökulmasta se, millaisia asioita asumisyksikössä olisi hyvä korjata taikka kehittää ja mitkä asiat ovat kunnossa. Tästä syystä asiakashaastatteluiden kaksi viimeistä kysymystä ovat avoimia kysymyksiä näihin liittyen.

Aukkaiden omaisille esitettävien kysymysten teemat kartoitettiin asiakaskysymysten pohjalta, mutta myös sen perusteella, millaista palautetta omaiset antoivat keväällä 2022 toteutuneessa tapaamisessa valvonnan ja asumispalvelun kehittämisen osalta. Omaisille esitettävien kysymysten teemat kohdentuivat kartoituksen jälkeen seuraaviin asiakokonaisuuksiin:

- Aukkaan huolenpidon laatu
- Asumisyksikön turvallisuus
- Tiedonkulku
- Omaisen osallistuminen aukkaan asumispalvelun suunnitelman tekoon
- Aukkaan toiveiden ja mielipiteiden huomioonottaminen asumisyksikössä
- Aukkaan saama apu ja tuki kommunikaatioon
- Yhteistyö työntekijöiden kanssa
- Omaisen kohtaaminen ja kuuleminen aukkaan asioissa
- Asumispalvelun suosittaminen muille palvelua harkitseville

Myös omaisten kohdalla ostopalveluyksikköä kiinnosti saada tietoa siitä, miten yksikön toimintaa tulisi kehittää ja suosittelisivatko omaiset asumisyksikköä muille palvelua harkitseville.

Teemat ovat tässäkin siinä järjestyksessä kuin niihin liittyvät kysymykset on ensimmäiseen haastattelulomakkeeseen koottu.

7.3.2 Vastausvaihtoehdot, haastattelukysymykset sekä tietosuoja

Valvonnassa käytettävää valvontalomaketta oli kehitetty ostopalveluyksikössä jo ennen projektityöni alkamista ja mallia oli otettu muilta kunnilta. Yhtenä muutoksena oli muun muassa liikennevalo-merkinnän käyttöönotto yksittäisen valvontakokonaisuuden arvioinnissa. Tämän merkinnän avulla valvontaa tekevä työntekijä merkitsee lomakkeeseen rastin liikennevaloihin sen mukaan, onko asiakokonaisuus täysin kunnossa (vihreä), kaipaako se kehittämistä taikka korjaamista (keltainen) vai ovatko yksikön toimet täysin puutteelliset kyseisen asian osalta (punainen). Tätä samaa arviointimallia oli tästä syystä perusteltua käyttää myös haastattelulomakkeen pohjassa vastausten vaihtoehtoina sekä arviointiasteikkona. Tämän lisäksi haastateltaville annetaan mahdollisuus vastata en osaa sanoa-vaihtoehdolla, jos kysytty asia ei kosketa heitä taikka kysymys on haastateltaville vaikea ymmärtää. Vastausvalikko ohjasi näin ollen haastattelukysymysten muotoilua.



Kuva 6: Haastattelulomakkeen liikennevalo-malli vastausvaihtoehdoista sekä arvioinnista

Robsonin (2001) mukaan yksinkertaisten mittarien avulla voidaan saada selville palvelun prosessin sisällä olevista vaikutuksista. Strukturoiduissa haastatteluissa voidaan käyttää monivalintakysymyksiä taikka asteikollista kvantifioitavissa olevaa mittaria. Lisäksi avoimia kysymyksiä on mahdollista ottaa myös strukturoituun haastatteluun mukaan. Tällöin haastattelijan avuksi on hyvä sisällyttää lomakkeeseen joitain lisäkysymyksiä, joiden avulla haastattelijä tarkentaa saatua vastausta. Vastausten kirjaamisessa tulee myös huomioida se, että kirjaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa haastattelulomakkeelle. Muistiinpanojen tekeminen on myös erityisen tärkeää tilanteissa, joissa haastatteluja ei nauhoiteta. Tästä syystä on hyvä kehittää lyhenteitä ja saada kirjattua ylös sanatarkkoja suoria lainauksia. Muistiinpanoja on myös hyvä täydentää välittömästi haastattelujen jälkeen niiden ymmärrettävyyden sekä luettavuuden varmistamiseksi. (Robson 2001, 100,129,139,141,145.)

Käytetyn kielen ja sanojen huomioiminen haastattelussa on myös erityisen tärkeää. Jopa hyvin yksinkertaisissa ilmauksissa voi olla epäselvyyttä, sillä ihmisten kielellinen valmius ja kommunikaatiotyylit vaihtelevat. Sanavalintoihin on siis syytä kiinnittää paljon huomiota. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 53.) Tässä opinnäytetyössä kehitettävän haastattelulomakkeen kysymysten määrä ja käytetyt sanat tuli tarkkaan miettiä erityisesti kehitysvammaisten asukkaiden haastatteluja varten. Haastattelulomakkeen kysymysten muokkaamisessa hyödynsin vammaistyön

ostopalvelutiimin osaamista. Sen lisäksi käytin lopullisten kysymysten muokkaamisessa myös selkokeskuksen ohjeita ja suosituksia selkokielisestä tekstistä.

Selkokieli on yksi suomen kielen muodoista, jota käytetään tilanteissa, joissa henkilön on vaikea lukea tai ymmärtää puhuttua yleiskieltä. Selkokielessä käytettyä kieltä mukautetaan sanastoltaan, sisällöltään ja rakenteeltaan helpommin ymmärrettävään muotoon sekä huomioidaan henkilön kielelliset erityistarpeet. Tällöin karsitaan tiedon määrää, helpotetaan kielen rakennetta sekä käytetään tuttuja sanoja ja lyhyitä lauseita. Abstrakteja ja vaikeita sanoja sekä kielikuvia tulee myös välttää selkokielisessä tekstissä. (Selkokeskus 2021a; Selkokeskus 2021b.) Itselläni on myös kokemusta yli 10 vuoden ajalta kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä sekä heidän kanssaan kommunikoinnista, joten selkokielisyys ja kommunikaation erityistarpeet olivat jo entuudestaan tuttuja asioita.

Ensimmäiseen lomakeversioon valikoituivat seuraavat kysymykset asiakashaastatteluun:

- 1) Onko sinulla turvallinen olo asumisyksikössä?
- 2) Saatko yhteyden työntekijöihin helposti esim. puhelimella tai kutsunapilla?
- 3) Pääsetkö liikkumaan kotona helposti esim. omassa huoneessa tai yhteisissä tiloissa?
- 4) Saatko päättää syömisestäsi esim. saatko valita mitä syöt, kuinka paljon syöt tai milloin syöt?
- 5) Saatko syödä herkkuja silloin kun haluat? Saatko pitää herkkuja omassa huoneessa?
- 6) Voitko esittää toiveita työntekijöille esim. arjessa tai asukaskokouksissa?
- 7) Kohtelevatko työntekijät sinua hyvin?
- 8) Oletko osallistunut asumissuunnitelmasi tekoon?
- 9) Oletko kirjannut työntekijän kanssa sinun asioitasi esim. miten sinun päiväsi on sujunut?
- 10) Onko sinulla kotona mieluista tekemistä? Mitä?
- 11) Onko kanssasi sovittu oman kodin siivouksesta tai pyykkihuollosta?
- 12) Voitko tehdä mieluisia asioita kodin ulkopuolella esim. pääsetkö harrastamaan, kauppaan, tapaamaan ystäviä tai ulkoilemaan silloin kun haluat?
- 13) Tiedätkö missä rahojasi säilytetään? Kuka päättää rahojesi käytöstä?
- 14) Saako luonasi käydä vieraita? Myös iltaisin ja öisin?
- 15) Autetaanko sinua pitämään yhteyttä ystäviin tai sukulaisiin? Miten?
- 16) Toivotko, että sinua autetaan saamaan enemmän ystäviä?
- 17) Auttavatko työntekijät sinua, jos haluat oppia uusia asioita esim. maksaminen kaupassa, liikkuminen yksin kodin ulkopuolella tai ruoanlaitto?
- 18) Saatko tehdä päätöksiä omista asioistasi?
- 19) Mitkä asiat kaipaavat asumisyksikössä korjaamista tai kehittämistä?
- 20) Mikä asumisyksikössä on parasta?

Näiden kysymysten pohjalta tein vielä puolet lyhyemmän kyselypohjan vaikeammin kehitysvammaisille asiakkaille, joiden voi olla haastava jaksaa vastata 20 kysymykseen. Tähän lyhyempään lomakepohjaan valikoitui seuraavat kysymykset.

- 1) Onko sinulla turvallinen olo asumisyksikössä?
- 2) Pääsetkö liikkumaan kotona helposti esim. omassa huoneessa tai yhteisissä tiloissa?
- 3) Saatko päättää syömisestäsi esim. saatko valita mitä syöt, kuinka paljon syöt ja milloin syöt?
- 4) Saatko syödä herkkuja silloin kun haluat? Saatko pitää herkkuja omassa huoneessa?
- 5) Voitko esittää toiveita työntekijöille esim. arjessa tai asukaskokouksissa?
- 6) Kohtelevatko työntekijät sinua hyvin?
- 7) Onko sinulla kotona mieluista tekemistä? Mitä?
- 8) Voitko tehdä mieluisia asioita kodin ulkopuolella esim. pääsetkö harrastamaan, kauppaan, tapaamaan ystäviä tai ulkoilemaan silloin kun haluat?
- 9) Toivotko, että sinua autetaan saamaan enemmän ystäviä?
- 10) Mitkä asiat kaipaavat asumisyksikössä korjaamista/kehittämistä?
- 11) Mikä asumisyksikössä on parasta?

Sovimme tiimini kanssa myös siitä, että haastattelutilanteessa voimme käyttää asumisyksikkö-sanan kohdalla kyseisen asumisyksikön nimeä, jonka asukkaat tunnistavat. Valmiiden vaihtoehtovastausten lisäksi keskustelimme ostopalveluyksikössä siitä, millaisia jatkokysymyksiä taikka tarkennuksia olisi hyvä kysyä, jotta haastateltavalta saataisiin myös laajempaa tietoa haastattelukysymyksen asiaan liittyen. Sovimme, että haastattelulomakkeen kysymykset olivat suuntaa antavia. Tarvittaessa kysymyksiä voidaan selventää haastateltavalle asukkaalle konkreettisin esimerkein, jotta asiakonteksti tulee oikein ymmärretyksi. Arvioinnin ja valvonnan kannalta oleellista oli, että saatuja vastausvalintoja avataan haastattelulomakkeelle erityisesti niissä tilanteissa, joissa haastateltavan vastaus tuo esille jotain huolestuttavaa asumispalvelun laadun tai toiminnan näkökulmasta.

Omaishaastatteluiden osalta ensimmäiseen haastattelulomakeversioon valikoituivat seuraavat kysymykset:

- 1) Onko perheenjäsenelläsi hyvä asua asumisyksikössä?
- 2) Pidetäänkö perheenjäsenestäsi hyvää huolta asumisyksikössä?
- 3) Onko asumisyksikkö turvallinen paikka asua?
- 4) Saatko tarvittaessa tietoa perheenjäsenesi voinnista ja kuulumisista asumisyksikön työntekijöiltä?
- 5) Voiko perheenjäsenesi tehdä asumisyksikössä asioita, joista hän pitää tai on kiinnostunut?
- 6) Otetaanko perheenjäsenesi toiveet tai mielipiteet huomioon asumisyksikössä?
- 7) Saako perheenjäsenesi tarvittavaa apua ja tukea kommunikaatioon?

- 8) Osallistutko perheenjäsenesi asumispalveluiden toteuttamissuunnitelman tekemiseen/päivittämiseen?
- 9) Kuunnellaanko sinua perheenjäsenesi asioihin liittyen asumisyksikössä?
- 10) Sujuuko yhteistyö asumisyksikön työntekijöiden kanssa hyvin?
- 11) Ottavatko työntekijät sinut hyvin vastaan, kun käyt asumisyksikössä?
- 12) Tiedotetaanko asumisyksikön asioista tarpeeksi?
- 13) Miten kehittäisit palvelua asumisyksikössä?

Omaishaasteluihin liittyen halusimme saada myös tietoa siitä, kuinka todennäköisesti omainen suosittelisi yksikön asumispalvelua muille palvelua harkitseville. Tähän kysymykseen valitsimme seuraavat valmiit vastausvaihtoehdot.

- 14) Kuinka todennäköisesti (asteikolla 1-5) suosittelisit asumisyksikköä muille palvelua harkitseville?
1. Ehdottomasti suosittelen
 2. Voin suositella
 3. En osaa sanoa
 4. Voin harkita suosittelemista
 5. En suosittelen

Asiakashaastatteluissa oli aiempina vuosina käytetty myös vaihtelevia tapoja haastattelun kirjaamiseen esimerkiksi kirjaamalla käsin erilliseen muistivihkoon taikka paperille. Tässä kokeilussa vastausten kirjaaminen tehtiin suoraan tietokoneella olevalle Word-pohjaiselle haastattelulomakkeelle. Näin haastatteluista saatua tietoa ei tarvitse uudelleen viedä käsin kirjatusta muistiinpanoista valvontalomakkeelle ja lopulliseen tarkastuskertomukseen. Lisäksi valvontakäynneille oli aiemmin varattu haastatteluille aikaa noin 10–15 minuuttia haastateltavaa asiakasta kohden, joten ajan ottaminen haastattelutilanteessa oli tärkeä huomioida. Tätä varten päätin kirjata jokaisen haastattelun alku- ja loppuajan suoraan haastattelulomakkeelle.

Valikoitujen haastattelukysymysten lisäksi minua kiinnosti saada asukkailta vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Miltä haastattelu tuntui?
- Olisiko kysymyksiin helppo vastata?
- Osallistuisitko uudelleen haastatteluun?

Omaishaastatteluiden osalta viimeiset kysymykset olivat seuraavat:

- Miltä puhelinhaastattelu tuntui?
- Olivatko kysymykset selkeitä vastata?
- Olivatko vastausvaihtoehdot selkeitä?
- Osallistuisitko uudelleen haastatteluun?
- Miten jatkossa osallistuisit kyseiseen haastatteluun?
 1. Kasvotusten
 2. Teamsilla
 3. Puhelimitse
 4. Mieluiten sähköinen kyselylomake täytettäväksi

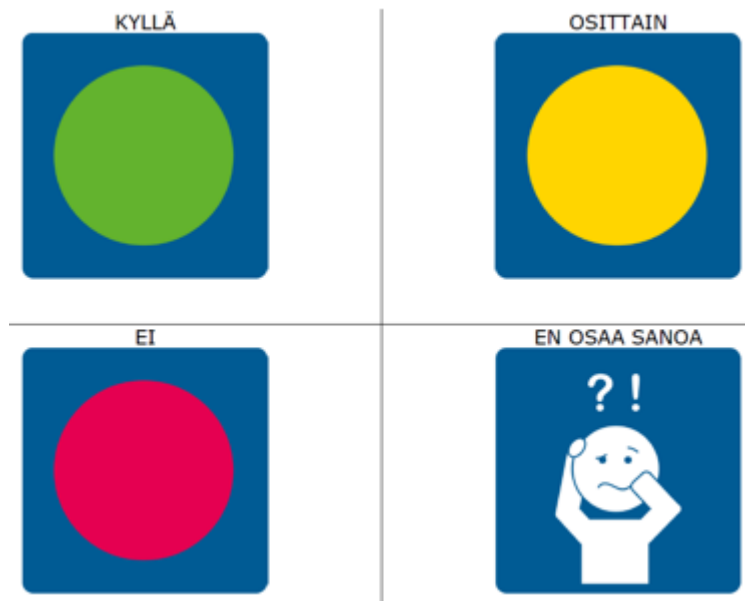
Näiden kysymysten avulla oli mahdollista saada haastateltavilta palautetta haastattelusta ja kysymysten sekä vastausvaihtoehtojen selkeydestä. Lisäksi oli tärkeä kartoittaa omaisten mielipiteitä siitä, mikä oli heille helpoin ja vaivattomin tapa osallistua haastatteluun tai palautteen antoon asumispalveluiden valvontoihin liittyen.

Haastatteluja varten oli myös laadittava tietosuojaseloste (liite 10) EU:n tietosuoja-asetusten mukaisesti. Tietosuojaselosteessa on huomioitu tietosuojatoimiston ohjeet liittyen henkilötietojen käsittelystä. Vaikka haastattelulomakkeeseen ei kerätä suoraan tunnistettavaa henkilötietoa kuten haastateltava nimeä tai osoitetta, on avoimista vastauksista mahdollista tulla tunnistettavaksi. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022a.) Tästä syystä avointen kysymysten vastaukset ja kaikki vapaalla tekstillä kirjatut vastaukset anonymisoidaan. Tämä tarkoittaa henkilötietojen käsittelyä siten, ettei haastateltavaa henkilöä voida enää tunnistaa niistä. Anonymisoinnin toteutan aggregoinnilla, jossa karkeistan saadun tiedon yleiselle tasolle. Kirjaan avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset haastattelulomakkeeseen yleisellä tasolla ja suoritan haastattelujen jälkeen tarkemman anonymisoinnin. Tämä on tärkeä huomioida, sillä kerätty haastatteluaineisto voi sisältää sellaisia yksityiskohtaisia tietoja, joiden kautta haastateltava tulee välillisesti tunnistettavaksi. Anonymisoituja tietoja ei enää katsota henkilötiedoiksi, eikä niihin sovelleta tietosuojasäännöksiä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022b.) Koska tarkastuskertomukset ovat julkisia dokumentteja, tulee haastateltavien tietosuoja huomioida tarkkaan ja huolellisesti.

7.3.3 Kuvallinen tuki asiakashaastatteluihin

Haastattelussa nousevat esille muut kommunikaation piiret ja tavat tilanteissa, joissa haastateltavan on vaikea itse tuottaa puhetta taikka vaikea ymmärtää esitettyä kysymystä. Tällöin vuorovaikutuksessa painottuvat ei-kielelliset kommunikaatiokeinot ja se, millaiseksi vuorovaikutus muodostuu eleiden ja ilmeiden perusteella. Kasvokkain toteutettu haastattelu on mahdollista, vaikka käytetty kieli ei ole yhteinen tai kielelliset resurssit ovat vähäiset vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden välillä. Tästä syystä on tärkeää tarkastella myös sellaisia haastattelutapoja, joissa haastateltavan kyky ilmaista itseään on vaikeutunut. Tämän lisäksi on hyvä ennakoida kielellisiä vaikeuksia omaavan henkilön kohtaamista. Jos haastateltava pystyy eri kommunikointikeinoin ilmaisemaan ”ei” tai ”kyllä”, voidaan saada tietoa haastateltavan kokemuksista. Tieto on tällöin kuitenkin niukkaa, sillä se ei anna kuvaa haastateltavan merkityksellisistä kokemuksista, koska kysymysasettelu ja vastausvaihtoehdot ovat ennalta määrättyjä. Jos haastateltava pystyy puheella kertomaan laajemmin kokemuksistaan ja mielipiteistään, saadaan jo laajempaa kokemustietoa. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 164-165,168.) Haastattelun avuksi voidaan ottaa visuaalisia apuvälineitä, joiden avulla on mahdollista kysyä monimutkaisiakin asioita haastateltavalta. Apuvälineinä voivat toimia muun muassa erilaiset kuvat ja vastausvaihtoehdot. (Tilastokeskus 2023.)

Sanallisten vastausvaihtoehtojen tueksi ryhdyin joulukuussa 2022 etsimään Papunetin kuvapankkiohjelmasta sopivia kuvia asiakashaastattelun vastausten tueksi. Papunet on Kehitysvammaliiton ylläpitämä internet-sivusto, jonka tavoitteena on tarjota tietoa ja materiaaleja niin ammattilaisille kuin henkilöille, jotka eivät kommunikoi puheella tai joilla on puheen ymmärtämisen vaikeuksia. Kuvapankkiohjelmasta on mahdollista ladata erilaisia kuvia ja niitä voi käyttää epäkaupallisiin tarkoituksiin. Kuvapankin kuvia on mahdollista myös muokata. (Papunet 2018; Papunet 2022.) Valmiiden kuvallisten vastausvaihtoehtojen avulla kommunikoinnissa tukea tarvitseva haastateltava voi antaa vastauksensa esimerkiksi osoittamalla vastausvalintaansa. Lisäksi vastauskuvat toimivat haastattelutilanteessa muistin tukena eri vastausvaihtoehdoille. Väriskaalan on vastauskuvissa sama, kuin valvontalomakkeen liikennevaloarvioinnissa. En osaa sanoa-vaihtoehtoon valitsin Papunetin kuvapankista yksinkertaisen graafisen kuvan, joka olisi mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen.



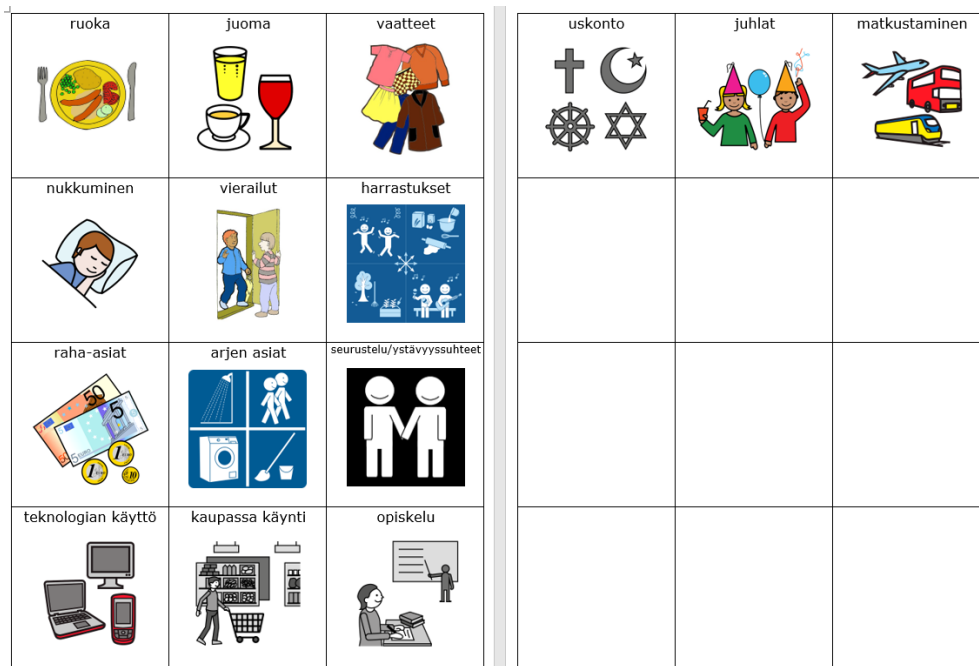
Kuva 7: Kuvalliset vastausvaihtoehdot asiakashaastatteluun (Muokatut versiot, Papunet 2022)

Vastaamisen tukena käytettävät kuvat ja niiden merkitykset käydään asukkaan kanssa läpi ennen haastattelun alkamista ja tarvittaessa selvennetään sekä kerrataan uudelleen haastattelun aikana. Haastateltava saa itse päättää, haluaako hän käyttää kyseisiä vastauskuvia. Lisäksi asukkailla voi olla myös omia kuvakansioita tai kuvia käytössä, jolloin haastattelun avuksi tarvitaan asukkaalle tuttu henkilö, joka auttaa asukasta niiden käytössä. Kuvien suunnittelun aikana pohdin myös erilaisten hymiöiden käyttöä vastauspohjissa, mutta lopulta päädyin pelkkiin värillisiin vaihtoehtoihin. Näin kasvon ilme ei liikaa ohjaa haastateltavan asukkaan valintaa esimerkiksi tilanteissa, joissa asukas on mieltynyt pelkästään iloisiin hymiöihin ja haluaa välttää negatiivista hymiötä. Näin pelkät värit ovat osaltaan neutraalimpia ja toisaalta punainen ei-

vaihtoehto voi jossain vastauksissa ja tilanteissa olla myös positiivinen asia. Tästä syystä negatiivinen hymynaama ei välttämättä kaikissa vastaustilanteissa toimisi.

Lisäksi pohdin sitä, miten kuvat olisi hyvä asetella vastauspohjaan. Jos asiakkaalla on esimerkiksi käden motoriikassa haasteita, on tärkeää, että kuvat ovat mahdollisimman lähekkäin toisiaan paperilla. Tällöin asiakas voi pienellä käden liikkeellä siirtyä vastausvaihtoehdosta toiseen. Lisäksi huomioin sen, että kuvat ovat myös tarpeeksi isot. Tarvittaessa haastattelutilanteessa on mahdollista käyttää myös konkreettista peukku ylös- tai peukku alas-käsielettä, jonka avulla voi vielä varmentaa haastateltavan asukkaan vastausta ainakin kyllä- ja ei- vastausten selventämisessä. Valmiit vastauskuvat tulostin A4-paperille, jonka suojasin muovikalvolla. Näin haastateltava asukas voi sitä pitää vastauskuvapaperia edessään pöydällä taikka sylissä.

Saatko tehdä päätöksiä omista asioistasi- kysymyksen tueksi tein Papunetin kuvapankin kuvien avulla kattavan kuvavalikon arjen eri asioihin ja toimintoihin liittyen. Kyseisten kuvien avulla haastateltavan asukkaan on helpompi hahmottamaan niitä arkielämään liittyviä asioita, joissa ihmiset yleensä tekevät omia päätöksiä aikuisina. Koska päätöksen teko on laaja käsite, keräsin kuvavaihtoehtoihin arkeen ja elämään liittyviä perusasioita, joista jokaisella on oikeus tehdä omia päätöksiä. Kuvien valintaan vaikuttivat myös asumisen laatuksiteerit, mutta myös se millaisiin rajoittamistoimenpiteisiin on valvonnan osalta jouduttu kehitysvammaisten asumispalveluiden valvonnoissa puuttumaan. Oman ruokavalion, nukkumaanmeno ajan, vaatetuksen, vierailijoiden, suihkussa käynnin tai puhelimen käyttämisen valitseminen ovat itsestäänselvyyskysymyksiä aikuisilla henkilöillä. Kehitysvammaisten kohdalla näiden päätösten tekeminen arjessa saattaa kuitenkin estyä asumisyksikön holhoavan toimintakulttuurin vuoksi.



Kuva 8: Kuvavalikko arjen ja elämän päätöksiin liittyen (Muokatut versiot, Papunet 2022)

Kyseiset kuvat on tarkoitus käydä asukkaan kanssa läpi ennen kyseiseen kysymykseen vastaamista. Kuvien avulla haastateltava voi konkreettisesti osoittaa taikka sanallisesti tuoda esille niitä asioita, joissa hän kokee, että hänellä on mahdollisuus tehdä omia päätöksiä ilman, että häntä rajoitetaan. Haastattelija voi tilanteeseen sopivilla lisäkysymyksillä myös tarkentaa sitä, kuka kyseiset päätökset tekevät hänen puolestaan ja mitä mieltä asukas itse on tästä asiasta. Lisäksi kuvat voivat tuoda esille muitakin tärkeitä asioita, joita ei haastattelussa muuten tulisi esille asiakkaan asumispalvelun toteutumiseen liittyen. Tulostin myös kyseisen kuvavalikon A4-paperille, jonka suojasin muovikalvolla.

8 Haastattelujen toteutus

Haastatteluun valittiin ne henkilöt, joilla on kokemusta ja tietoa tutkittavasta asiasta. Näin ollen haasteltavien valinta ei ollut satunnaista vaan harkittua. Lisäksi oli hyvä sopia etukäteen ajankohta, jolloin haastattelu toteutetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 86). Tässä opinnäytetyössä haastateltavat asukkaat ja omaiset löytyivät ohjaus- ja arviointikäyntiin osallistuvasta tehostetun asumispalvelun yksiköstä. Kyseisessä asumisyksikössä asui 16 aikuista sekä iäkästä kehitysvammaista asukasta. Tutkimusluvan hain opinnäytetyölleni Helsingin kaupungin vammaistyön johtajalta ja lupa myönnettiin 24.11.2022. Asumisyksikön osallistuminen haastattelututkimukseen varmentui joulukuussa 2022, kun hyväksytty tutkimuslupa oli lähetetty sähköisesti tutkimukseen osallistuvalla palveluntuottajalle.

Ennen haastatteluja tarvittiin suostumukset haastatteluun osallistuvilta henkilöiltä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 169). Haastateltavien vapaaehtoisuudesta tuli varmistua erityisesti tässä tilanteessa, kun haastateltavilla on tutkivaan organisaatioon asiakassuhde (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Haastatteluja varten tein asukkaille ja omaisille omat tutkimustiedotteet (liite1 ja liite3) ja suostumuslomakkeet (liite2 ja liite4). Suostumuslomakkeisiin erittelin erikseen sen, mihin haastateltava antaa luvan, kun käsittelen heidän vastauksiaan. Haastateltava sai päättää, haluaako hän osallistua haastatteluun siten, että hänen vastauksiaan käsitellään osana haastattelulomakkeen kehittämistä vai myös siten, että hänen vastauksensa huomioidaan asumisyksikön valvontaprosessissa.

Valvontakäyntiin osallistuvan asumisyksikön johtajalta sain joulukuussa 2022 puhelimitse niiden omaisten tai läheisten osoitteet, jotka olivat nimettyjä lähihenkilöitä yksikössä asuville asukkaille. Kaikki asukkaan elämässä mukana olevat henkilöt eivät välttämättä olleet sukulaisia, joten omaisen lisäksi käytin käsitettä läheinen kaikissa opinnäytetyöhön liittyvissä lomakkeissa. Lähetin joulukuun 2022 lopulla postitse 14 omaiselle/läheiselle tutkimustiedotteen, kaksi suostumuslomaketta sekä palautuskuoren suostumuslomakkeen lähettämistä varten. Heistä 8 palautti täytetyn suostumuslomakkeen sovittuun määräaikaan mennessä. Yksi omainen lähetti suostumuslomakkeen määräajan jälkeen ja hänen haastattelunsa toteutettiin kaksi viikkoa

myöhemmin muiden omaishaastattelujen jälkeen. Haastateltavia omaisia/läheisiä oli siten yhteensä 9. Jokaiselle suostumuslomakkeen lähettäneelle omaiselle soitin myös etukäteen puhelun, jossa sovimme tarkan haastattelupäivän ja ajan. Tarvittaessa heillä oli myös mahdollisuus esittää etukäteen lisäkysymyksiä haastatteluun, opinnäytetyöhön tai yksikön valvontakäyntiin liittyen. Lisäksi muutamille omaisille/läheisille laitoin heidän pyynnöstänsä erikseen tekstiviestin, jossa muistutin heitä haastattelupäivästä ja ajasta.

Asukashaastatteluja varten toimitin tammikuun 2023 alussa asumisyksikön johtajalle asukkaille jaettavat tutkimustiedotteet, kaksi suostumuslomaketta ja ohjeistuksen tukihenkilölle. Sovimme johtajan kanssa, että yksikön työntekijät selvittävät etukäteen asukkailta halukkuutta osallistua haastatteluun ja tarvittaessa he auttavat asukasta suostumuslomakkeen täyttämässä. Lisäksi asukkailla oli mahdollisuus ottaa haastatteluun mukaan tukihenkilö, joka voi tarvittaessa auttaa asukasta kommunikoinnissa sekä selventää haastattelijalle asukkaan vastausta. Tätä varten tein tukihenkilölle oman erillisen ohjeen haastattelutilanteeseen (liite 5). Lopullinen määrä halukkaita asukashaastateltavia selvisi varsinaisella valvontakäynnillä, joka toteutettiin kyseiseen asumispalveluyksikköön tammikuun puolessa välissä 2023. Haastatteluun suostuneita asukkaita oli lopulta yhteensä 13 ja heistä 6 haastateltiin valvontakäynnin yhteydessä ja loput 7 seuraavalla viikolla erikseen sovittuna päivänä.

8.1 Asukashaastattelut

Asukashaastattelut toteutettiin tammikuussa 2023 kahtena eri päivänä ostopalveluyksikön järjestämän valvontakäynnin yhteydessä. Kyseessä oli tehostettu ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö, jossa asui 16 eri ikäistä kehitysvammaista aikuista. Vähemmän tukea tarvitsevat asukkaat asuivat asumisyksikön ensimmäisessä kerroksessa omissa asunnoissaan. Lisäksi ensimmäisen kerroksen asukkailla oli käytössä erillinen tila yhteisruokailuja sekä asukaskokouksia varten. Asumisyksikön toisessa kerroksessa oli kaksi erillistä vahvemman tuen ”solua”, jossa asui enemmän apua, hoitoa sekä valvontaa tarvitsevia iäkkäitä kehitysvammaisia sekä kaksi nuorempaa asukasta. Solujen yhteydessä oli yhteiset keittiö-, ruokailu- ja oleskelutilat asukkaiden omien huoneistojen lisäksi.

Varsinaiselle valvontakäynnille osallistui minun lisäksi ostopalveluyksikössä työskentelevä sosiaaliohjaaja. Palveluntuottajalta valvontakäynnillä oli mukana organisaation palvelujohtaja, asumisyksikön johtaja sekä yksikön työntekijöitä. He eivät olleet kuitenkaan mukana haastattelutilanteissa. Ensimmäiset kaksi asiakashaastattelua toteutettiin asumisyksikön tilojen tarkastuksen jälkeen. Näihin kahteen ensimmäiseen haastatteluun osallistui minun lisäksi myös valvontaa toteuttava sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaaja toimi kahdessa ensimmäisessä haastattelussa kirjurina. Tehtävänjakomme oli ennalta sovittu ja olin hänen kanssaan tehnyt asiakashaastatteluja myös aiemmin. Tämä oli kuitenkin ensimmäinen kerta, kun kyseistä

haastattelulomaketta ja vastauksuvia testattiin. Sosiaaliohjaajan ei ollut mahdollista osallistua muihin haastatteluihin, joten loput asukashaastattelut toteutin yksin.

Haastattelujen kannalta oli tärkeää, että haastattelupaikka olisi mahdollisimman rauhallinen ja häiriötön. Asukkaat saivat tapaamisen alussa itse valita haastattelutilan ja tarvittaessa ehdotin heille heidän omaa asuntoansa. Omaksi istumapaikaksi valitsin sellaisen kohdan, jossa olin mahdollisimman kohtisuoraan haastateltavaan nähden. Näin pystyi näkemään hänen ilmeitään ja eleitään haastattelun aikana. Tärkeää oli myös huomioida etäisyys ja se, että asukas kuulee minun kysymykseni ja tarvittaessa näkee eleeni, joilla pyrin vahvistamaan suullista viestiä. Haastattelujen alussa kävin läpi vastaukset suullisesti ja pyrin varmentamaan, että asukas oli ne ymmärtänyt. Koska osittain-vastausvaihtoehto on vaikea sana ymmärtää, kuvailin kyseistä vaihtoehtoja esimerkkien avulla.

Haastatteluista ensimmäinen toteutui asukkaan asunnossa ja toinen toisen kerroksen yhteisessä tilassa, johon haastateltava asukas halusi jäädä. Toinen haastateltavista asukkaista oli myös ainoa, joka halusi ottaa haastatteluun mukaan ohjaajan tukihenkilöksi. Tilanne ei ollut ennalta sovittu, vaan asukas päätti ohjaajan mukaan ottamisesta siinä yhteydessä, kun haastattelupaikasta keskusteltiin. Ohjaaja istui haastattelun ajan asukkaan vieressä ja tarvittaessa tarkensi tai selvensi asukkaan vastausta. Kahdesta ensimmäisestä haastattelusta jäi epähuomioissa merkkäämatta haastattelulomakkeeseen haastattelun aloitus- ja lopetusaika, joten niiden osalta tein suuntaa antavan arvion jälkikäteen.

Kahden ensimmäisen asukashaastattelun jälkeen jatkoimme sosiaaliohjaajan kanssa valvontäkäyntiä palveluntuottajien edustajien kanssa. Varsinainen valvontatapaaminen palveluntuottajan kanssa loppui iltapäivästä klo 15:30, jonka jälkeen toteutin yksin loput neljä asukashaastattelua sen päivän osalta. Kaikkia halukkaita haastateltavia en ehtinyt ensimmäisen päivän aikana haastattelemaan, joten sovin yksikön johtajan kanssa seuraavalle viikolle uuden käynnin yksikköön. Toisella käynnillä haastattelin yksin loput seitsemän asukasta ja sen päivän kaikki haastattelut toteutuivat asukkaiden omissa asunnoissa.

8.1.1 Huomiot lyhyestä asiakashaastattelulomakkeesta

Ensimmäiset haastattelut toteutettiin vahvemman tuen asukkaille, jotka asuivat asumisyksikön toisessa kerroksessa. Haastateltavia oli tässä ryhmässä yhteensä 7. Ennen haastattelujen alkua kävin läpi ensin sen, miksi olin tullut heitä tapaamaan sekä kuvalliset vastausvaihtoehdot (liite8).

Toisen kerroksen vahvemman tuen asiakkailta käytin lyhyttä testihaastattelulomaketta, joka oli seuraavanlainen:

Haastateltava nro.

Haastattelu alkoi klo.

Merkitse sivuun V, jos kysymys oli liian vaikea vastata ja kirjaa huomioita.

Asiakaskokemus asumispalvelun laadusta:		Kyllä	Osittain	Ei	En osaa sanoa
1)	Onko sinulla turvallinen olo asumisyksikössä?				
2)	Pääsetkö liikkumaan kotona helposti esim. omassa huoneessa tai yhteisissä tiloissa?				
3)	Saatko päättää syömisestäsi esim. saatko valita mitä syöt, kuinka paljon syöt ja milloin syöt?				
4)	Saatko syödä herkkuja silloin kun haluat? Saatko pitää herkkuja omassa huoneessa?				
5)	Voitko esittää toiveita työntekijöille esim. arjessa tai asukaskokouksissa?				
6)	Kohtelevatko työntekijät sinua hyvin?				
7)	Onko sinulla kotona mieluista tekemistä? Mitä?				
8)	Voitko tehdä mieluisia asioita kodin ulkopuolella esim. pääsetkö harrastamaan, kauppaan, tapaamaan ystäviä tai ulkoilemaan silloin kun haluat?				
9)	Toivotko, että sinua autetaan saamaan enemmän ystäviä?				
10)	Mitkä asiat kaipaavat asumisyksikössä korjaamista/kehittämistä?				
11)	Mikä asumisyksikössä on parasta?				

Haastattelu loppui klo.

Miltä haastattelu tuntui?

Oliko kysymyksiin helppo vastata?

Osallistuisitko uudelleen haastatteluun?

Kuva 9: Lyhyt haastattelulomake asukkaille

Haastatteluissa merkitsin rastilla asukkaan kyllä - osittain - ei - en tiedä - vastauksen Word-pohjaiselle haastattelulomakkeelle. Lisäksi kirjasin lomakkeelle hyvin lyhyesti asukkaan antama lisätietoa ja tarkennuksia kyseiseen kysymykseen ja aiheeseen liittyen. Haastattelujen jälkeen muokkasin vapaasti kirjattua siten, että se olisi mahdollisimman anonymisoitua.

Asumisyksikkö-termin kohdalla käytin virallista palveluyksikön nimeä, jota käytettiin yleisesti viittamaan asukkaan kotia. Tarvittaessa myös selvensin haastateltaville kysymyksiä konkreettisten esimerkkien avulla.

Yläkerran haastateltavista vain yksi haastateltava käytti vastaamisen tukena vastauksuvia. Hänen kohdallaan oli kuitenkin hyvin vaikea arvioida sitä, miten hän esitetty kysymykset ymmärsi. Haastateltava vaihtoi osoittamaansa kuvallista vastausvaihtoehtoa useaan kertaan, vaikka yritin varmentaa vielä sanoin, ilmeillä ja eleillä sitä, mitä vastausvaihtoehtoa hän tarkoitti kyseisen kysymyksen kohdalla. Tämän haastattelun osalta saadut kyllä - ei- ja osittain-vastaukset olivat lähinnä arvauksia.

Yläkerran asukkaista yksi nuoremmista haastateltavista pystyi vastaamaan haastattelulomakkeen neljään kysymykseen. Muiden kysymysten osalta asukas vastasi suoraan, ettei osaa sanoa. Tässä haastattelussa kesti myös pidemmän aikaa, ennen kuin kommunikaatioyhteys syntyi haastateltavaan. Kysymyksiä selvensin hänelle konkreettisten esimerkkien avulla, ja hän pystyi suullisesti vastaamaan kyllä- tai ei-vaihtoehtojen avulla.

Yläkerran asukkaista kaksi haastateltavaa halusi lopettaa haastattelun jo parin kysymyksen jälkeen. Ensimmäinen heistä näytti selkeästi eleillä ja ilmeillä, ettei halua enää jatkaa ja toinen ilmaisi sanallisesti, että hän haluaa lopettaa. Kumpikaan haastattelun keskeyttäneistä asukkaista ei haastattelutilanteessa selkeästikään hahmottanut sitä, miksi olin tullut heitä tapaamaan tai mitä oli tekemässä heidän luonaan. Ennen kyseisiä haastatteluja yksikön ohjaaja sanallisesti ilmoitti asukkaalle, että olin tullut heitä tapaamaan ja haastattelemaan. Heidän osaltaan suullisen suostumuksen oli lomakkeelle kirjannut yksikön ohjaaja. Haastattelujen alussa pyrin aina varmentamaan sen, haluaako haastateltava osallistua haastatteluun. Suullinen tai eleellä annettu myönteinen vastaus osallistumisesta ei kuitenkaan aina tarkoittanut sitä, että asukas kykenisi haastattelutilannetta tai kysymyksiä ymmärtämään. Näissä tilanteissa asia tuli kuitenkin melko nopeasti ilmi alkuesittelytymisen aikana ja haastattelu oli mahdollista keskeyttää asiakkaan niin halutessa.

Yhden iäkkäämmän haastateltavan kohdalla tapahtui myös mielenkiintoinen tilanne. Asukas ei missään vaiheessa haastattelua ilmaissut, ettei hän näe kuvia. Vasta haastattelun puolesta välissä havahduin siihen, ettei asukas pysty kohdistamaan katsettaan suoraan kuviin ja hän hapuili kuvien päältä sormillaan. Vastaukset olivat tilanteessa hänellä sylissä. Tästä tietokatkoksesta huolimatta haastattelu sujui hyvin, sillä asukas pystyi sanallisesti kertomaan vastauksensa sekä vastaamaan monipuolisesti avoimiin kysymyksiin. Vasta haastattelun jälkeen sain ohjaajalta varmistuksen, että asukas oli näkövammainen.

Vahvempaa tukea tarvitsevista toisen kerroksen asukkaista kaksi haastateltavaa pystyi lopulta vastaamaan lyhyen haastattelulomakkeen kysymyksiin siten, että heidän saamaansa asumispalvelua oli mahdollista arvioida haastattelulomakkeen vastausten avulla. Kyseiset haastateltavat

pystyivät suullisesti kertomaan vastausvalintansa. Heiltä oli mahdollista saada myös tarkempaa lisätietoa kysymysten aiheisiin liittyen. Kirjasin haastattelulomakkeelle kysymysten alle lisätietoa muun muassa siitä, kuinka helposti asukkaat kokivat pystyvänsä asumisyksikössä liikkumaan, miten he tavoittavat työntekijät silloin kun he tarvitsevat apua ja mitä he kertoivat työntekijöiden tavasta kohdata heitä avustustilanteissa. Lisäksi sain tärkeää informaatiota siitä, millaista virikkeellistä toimintaa ja aktiviteettia yksikössä järjestetään ja mitä haastateltavat haluaisivat asumisyksikössä kehitettävän. Haastateltavat nostivat esille myös omia toiveita liittyen parisuhteisiin sekä siihen, että he toivoivat enemmän sosiaalisia kontakteja.

Kyseisten haastateltavien mukaan haastattelutilanne tuntui heistä hyvältä, ja he osallistuisivat mielellään uudelleen haastatteluun. Kysymykset olivat heistä helppoja, joskin toisen haastateltavan mukaan piti hiukan ensin miettiä vastauksia ja vastausvaihtoehtoja. Aikaa toisen kerroksen haastattelujen tekoon meni keskimäärin 10 minuuttia. Ajallisesti lyhyemmän haastattelulomakkeen kysymysten määrä oli optimaalinen valvontakäyntejä huomioiden.

8.1.2 Huomiot pitkästä asiakashaastattelulomakkeesta

Asumisyksikön ensimmäisessä kerroksessa asuvat vähemmän tukea tarvitsevat asukkaat haastattelun pitkän haastattelulomakkeen avulla. Haastateltavia tässä ryhmässä oli yhteensä 6 asukasta. Ennen haastattelun alkua kävin jokaisen haastateltavan kanssa läpi vastausvaihtoehdot kuvallisen tuen avulla (liite 8) ja halutessaan asukkaat saivat käyttää kuvia vastaamisen apuna. Haastattelulomakkeen 18. kysymyksen kohdalla käytin asukkaiden vastaamisen tukena tekemääni kuvavalikkoa arjen toiminnoista (liite 9).

Pitkä testihaastattelulomake oli seuraavanlainen:

Haastateltava nro.

Haastattelu alkoi klo.

Merkitse sivuun V, jos kysymys oli liian vaikea vastata ja kirjaa huomioita.

Asiakaskokemus asumispalvelun laadusta:		Kyllä	Osittain	Ei	En osaa sanoa
1)	Onko sinulla turvallinen olo asumisyksikössä?				
2)	Saatko yhteyden työntekijöihin helposti esim. puhelimella tai kutsunapilla?				
3)	Pääsetkö liikkumaan kotona helposti esim. omassa huoneessa tai yhteisissä tiloissa?				
4)	Saatko päättää syömisestäsi esim. saatko valita mitä syöt, kuinka paljon syöt tai milloin syöt?				
5)	Saatko syödä herkkuja silloin kun haluat? Saatko pitää herkkuja omassa huoneessa?				
6)	Voitko esittää toiveita työntekijöille esim. arjessa tai asukaskokouksissa?				
7)	Kohtelevatko työntekijät sinua hyvin?				
8)	Oletko osallistunut asumissuunnitelmasi tekoon?				
9)	Oletko kirjannut työntekijän kanssa sinun asioitasi esim. miten sinun päiväsi on sujunut?				
10)	Onko sinulla kotona mieluista tekemistä? Mitä?				
11)	Onko kanssasi sovittu oman kodin siivouksesta tai pyykkihuollosta?				
12)	Voitko tehdä mieluisia asioita kodin ulkopuolella esim. pääsetkö harrastamaan, kauppaan, tapaamaan ystäviä tai ulkoilemaan silloin kun haluat?				
13)	Tiedätkö missä rahojesi säilytetään? Kuka päättää rahojesi käytöstä?				
14)	Saako luonasi käydä vieraita? Myös iltaisin ja öisin?				
15)	Autetaanko sinua pitämään yhteyttä ystäviin tai sukulaisiin? Miten?				
16)	Toivotko, että sinua autetaan saamaan enemmän ystäviä?				
17)	Auttavatko työntekijät sinua, jos haluat oppia uusia asioita esim. maksaminen kaupassa, liikkuminen yksin kodin ulkopuolella tai ruoanlaitto?				
18)	Saatko tehdä päätöksiä omista asioistasi?(kuvat)				
19)	Mitkä asiat kaipaavat asumisyksikössä korjaamista tai kehittämistä?				
20)	Mikä asumisyksikössä on parasta?				

Haastattelu loppui klo.

Miltä haastattelu tuntui?

Oliko kysymyksiin helppo vastata?

Osallistuisitko uudelleen haastatteluun?

Kuva 10: Pitkä haastattelulomake asukkaille

Tässäkin haastattelulomakkeessa merkitsin rastilla asukkaan vastauksen liikennevalo-mittariston mukaisesti. Lisäksi kirjasin lomakkeelle hyvin lyhyesti asukkaan antamaa lisätietoa ja viimeisten avointen kysymysten vastaukset. Kirjaaminen oli haastattelutilanteessa nopeaa ja vaivatonta. Sähköinen haastattelulomake oli myös helppo kirjaamisalusta, sillä kirjaustilaa riitti hyvin jokaisessa kysymyssarakkeessa. Paperisella lomakkeella tämä olisi ollut hankalampaa. Tarvittaessa lisäsin tai selvensin kirjattua tekstiä haastattelujen jälkeen.

Haastattelut kyseisen ryhmän asukkaiden kanssa onnistuivat erittäin hyvin haastattelulomakkeiden kysymysten, käytettyjen kuvien sekä saadun haastattelutiedon osalta. Heidän kohdallaan sain sisällöllisesti eniten arviointitietoa siitä, miten asumispalvelu yksikössä toimii ja saavatko he tarvitsemaansa apua ja tukea asumisensa onnistumiseksi. Kommunikaatio oli pääsääntöisesti hyvin helppoa ja sujuvaa tämän ryhmän asukkaiden kanssa, mikä helpotti

vuorovaikutusta ja molemminpuolista ymmärrystä haastattelutilanteessa. Suurin osa ensimmäisen kerroksen haastateltavista piti vastaamisen ja muistin tukena kuvallisia vastausvaihtoehtoja, joko pöydällä tai sylissään. Yksi haastateltava myös konkreettisesti näytti vastauksensa kuvallisen tuen avulla samalla kun vastasi suullisesti. Näin kuvat tukivat vastausta, sillä asukkaalla oli pieniä haasteita puheen sujuvuudessa.

Ensimmäisen kerroksen asukkaat pystyivät vastaamaan laajasti ja monipuolisesti lisäkysymyksiin, joilla tarkensin saatuja kyllä- osittain- ei- vastauksia. Keskeiset huomiot näistä haastattelulomakkeille kirjatusta vapaamuotoisista vastauksista liittyivät muun muassa asukkaiden rahan- ja puhelimen käyttöön, ruokailuihin sekä virikkeelliseen toimintaan. Lisäksi sain tärkeää tietoa asukkaiden sosiaalisten suhteiden ylläpitoon liittyvistä asioista sekä siitä, millaisena yhteisönä asukkaat näkivät asumisyksikön muut asukkaat. Yksittäiset haastateltavat antoivat myös palautetta liittyen siihen, miten työntekijät ovat vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa. Erityisen onnistunut oli myös kuvallisen tuen testaaminen 18. kysymyksen kohdalla arjen toimintoihin ja päätöksiin liittyen. Kävin ensin jokaisen haastateltavan kanssa läpi kuvavalikon kuvat, jonka jälkeen he lähtivät kuva kuvalta pohtimaan sitä, saavatko he itse tehdä päätöksiä kyseiseen asiaan liittyen. Kuvat virittivät erittäin hyviä keskusteluja siitä, kuka heidän asioisiansa päättää ja missä asioissa he tekevät itse päätökset. Saatu tieto oli tärkeää valvonnan näkökulmasta ja se vahvisti omaa arvioitani myös siitä, miten asukkaiden yhteiskuntaan osallistumista vahvistetaan kyseisessä yksikössä esimerkiksi tukemalla asiakkaiden harrastuksiin osallistumista. Kuvat toivat näkyville myös arjen pieniä yksityiskohtia siitä, miten asukkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu esimerkiksi ruokavalintojen suhteen. Paljon ajatuksia ja pohdintaa herätti asukkaissa myös se, kuka tai ketkä henkilöt tekevät päätöksiä heidän puolestaan raha-asioihin liittyen. Asukkaat toivat usein esille sen, että rahoihin liittyvät isot päätökset tehdään heidän puolestansa, koska se on parempi heille itselleen. Pienempi käyttöraha saatiin yleensä tiettyinä päivinä viikosta ja se käytettiin usein esimerkiksi viikonloppuherkkuihin. Pari asukasta toi rohkeasti esille myös omia toiveita siitä, missä asioissa he haluaisivat enemmän päätäntävaltaa omiin asioihin liittyen.

Ensimmäisen kerroksen haastateltavien mukaan pitkän haastattelulomakkeen kysymykset olivat helppoja vastata, eikä niissä koettu erityisiä haasteita. Asumisyksikön kehittämiskohteisiin liittyvä avoin kysymys oli ainoa, johon asukkaiden oli vaikeampi keksiä vastausta. Kyseinen kysymys myös mietitytti pisimpään asukkaita. Haastattelut kestivät pitkän haastattelulomakkeen kanssa keskimäärin 20 minuuttia. Vain yhden haastateltavan mukaan haastattelukysymyksiä oli liikaa. Asukas oli sen haastattelupäivän viimeinen haastateltava ja asukas kertoi, että hänellä oli ollut pitkä työpäivä, jonka vuoksi haastattelu olisi voinut olla lyhyempi. Kaikki ensimmäisen kerroksen haastateltavat vastasivat, että he osallistuisivat mielellään kyseisiin haastatteluihin jatkossakin.

8.2 Omaisten ja läheisten puhelinhaastattelut

Asumisyksikön asukkaiden omaisille/läheisille toteutin yhteensä 8 puhelinhaastattelua. Yksi puhelinhaastattelu järjestyi siten, että haastateltavana oli samaan aikaan kaksi omaista. Puhelin oli omaisilla kaiuttimella, joten kumpikin heistä kuuli kysymykseni ja itse kuulin kummankin haastateltavan vastauksen. Näin lopullisia haastatteluun osallistuneita oli kaiken kaikkiaan 9. Haastattelun ajankohdan sovin kaikkien haastateltavien kanssa etukäteen ja pyydettyä lähetin heille myös tästä muistutustekstiviestin. Pyysin haastateltavia varautumaan ennakolta noin 30 minuutin haastatteluun. Tämä arvio piti hyvin paikkansa. Pisin haastattelu kesti 45 minuuttia, lyhin 23 minuuttia ja loput noin 30 minuuttia. Puhelinhaastattelut toteutin työpaikani erillisessä toimistohuoneessa, jolloin pystyin varmistamaan rauhallisen ja häiriöttömän tilan itselleni.

Ennen haastattelun alkua kävin läpi vastausvaihtoehdot ja samalla kerroin, että tulen myös lisäkysymyksillä tarkentamaan heidän vastaustansa. Keskustelu sujui puhelimitse vaivattomasti ja tarvittaessa esitin kysymyksen uudelleen, jos haastateltava ei sitä heti kuullut tai kysymys meni häneltä ohi. Yksi haastateltava tarkensi haastattelun aikana sitä, mistä näkökulmasta käsin hänen tulisi arvioita tehdä, eli arvioiko hän asiaa omasta vai asukkaan näkökulmasta käsin. Kysymys oli tärkeä huomio, koska asukkaan näkemys tai toive palvelun toteutuksesta ja laadusta voi erota omaisen näkökulmasta. Tässä yhteydessä pyysin omaista arvioimaan kysymyksiä siten, miten hän näkee asian omasta näkökulmasta.

Omaisille/läheisille käytetty testihaastattelulomake oli seuraavanlainen:

Haastateltava nro.

Haastattelu alkoi klo.

Omaisten/läheisten kokemus asumispalvelun laadusta:		Kyllä	Osittain	Ei	En osaa sanoa
1)	Onko perheenjäsenelläsi hyvä asua asumisyksikössä?				
2)	Pidetäänkö perheenjäsenestäsi hyvää huolta asumisyksikössä?				
3)	Onko asumisyksikkö turvallinen paikka asua?				
4)	Saatko tarvittaessa tietoa perheenjäsenesi voinnista ja kuulumisista asumisyksikön työntekijöiltä?				
5)	Voiko perheenjäsenesi tehdä asumisyksikössä asioita, joista hän pitää tai on kiinnostunut?				
6)	Otetaanko perheenjäsenesi toiveet tai mielipiteet huomioon asumisyksikössä?				
7)	Saako perheenjäsenesi tarvittavaa apua ja tukea kommunikaatioon?				
8)	Osallistutko perheenjäsenesi asumispalveluiden toteuttamissuunnitelman tekemiseen/päivittämiseen?				
9)	Kuunnellaanko sinua perheenjäsenesi asioihin liittyen asumisyksikössä?				
10)	Sujuuko yhteistyö asumisyksikön työntekijöiden kanssa hyvin?				
11)	Ottavatko työntekijät sinut hyvin vastaan, kun käyt asumisyksikössä?				
12)	Tiedotetaanko asumisyksikön asioista tarpeeksi?				
13)	Kuinka todennäköisesti (asteikolla 1-5) suosittelisit asumisyksikköä muille palvelua harkitseville? 1. Ehdottomasti suosittelen 2. Voin suositella 3. En osaa sanoa 4. Voin harkita suosittelemista 5. En suosittele				
14)	Miten kehittäisit palvelua asumisyksikössä?				

Haastattelu loppui klo.

Miltä puhelinhaastattelu tuntui?

Olivatko kysymykset selkeitä vastata?

Olivatko vastausvaihtoehdot selkeitä?

Osallistuisitko uudelleen haastatteluun?

Miten jatkossa osallistuisit kyseiseen haastatteluun:

1. Kasvotusten

2. Teamsilla

3. Puhelimitse

4. vai sähköinen kysymyslomake täytettäväksi

Kuva 11: Haastattelulomake omaisille/läheisille

Kysymykset olivat haastateltavien omaisten/läheisten mukaan selkeitä, hyviä ja monipuolisia. Strukturoidut vastausvaihtoehdot olivat myös helppoja haastateltavien pitää mielessä. Neljännen kysymyksen kohdalla yksi haastateltava tarkensi sitä, mitä tarkoittaa siinä yhteydessä se,

että omainen saa tarvittaessa tietoa asukkaan asioista. Tarkensin asiaa siten, että omainen esimerkiksi soittaa asumisyksikköön ja kysyy asukkaan voinnista työntekijöiltä.

Keskeisimmät huomiot omaisten/läheisten haastatteluiden muistiinpanoista liittyivät asumisyksikön turvallisuuteen, asukkaan saaman hoidon ja huolenpidon laatuun, työntekijöiden ammattitaitoon sekä siihen miten tiedonkulku toimii yksikössä. Valvonnan näkökulmasta sain tärkeää tietoa siitä, mikä yksikössä toimii, mitä olisi hyvä kehittää ja miten omaiset kokevat asumisyksikön palvelun laadun ja hoidon tason. Työntekijöiden toiminnasta sekä heidän tavastansa kohdata omaiset annettiin paljon hyviä huomioita ja ne tukivat myös omia havaintojani valvontakäynniltä. Omaisten haastattelut täydensivät ja tukivat myös hyvin asukkaiden vastauksia ja varmensivat entisestään sitä kuvaa, mikä itselleni oli syntynyt yksikön toiminnan laadusta valvontaprosessin aikana.

Omaisten/läheisten haastattelun toteutuksesta saamani palaute oli positiivista. Sain palautetta siitä, että olin onnistunut kuuntelemaan haastateltavia hyvin. Haastateltavat omaiset/läheiset kokivat, että kyseisen haastattelun tekeminen olisi jatkossakin erittäin tärkeää asumispalvelun laadun arvioinnin osalta. Lisäksi haastateltavilla oli mahdollisuus kysyä muitakin asioita vammaisten asumispalveluihin liittyen. Näin haastattelu ei rajautunut pelkästään vain haastattelulomakkeen sisältöön ja koin, että jousto tässä tilanteessa oli tärkeää. Näin omainen sai myös tietoa ja vastauksia muutamiin kysymyksiin, jotka olivat olleet epäselviä asukkaan palveluiden järjestämisen osalta. Muutama omainen antoi myös palautetta Helsingin kaupungin vammaispalveluiden nykyiseen tilanteeseen liittyen ja nämä tiedot kirjasin myös lomakkeelle omaan osioon. Lisätietoa kertyi näin ollen muistakin asioista, jotka eivät suoraan liittyneet valvontakäyntiin mutta olivat tärkeää palautetta vammaispalveluiden laadusta ostopalveluyksikölle.

Omaishaastattelun kysymysten teemat olivat saadun palautteen mukaan kattavia. Lisäksi sain kiitosta siitä, että huomioin kysymyksissä sen, miten omaiset ja läheiset otetaan vastaan asumisyksikössä. Kaikki haastateltavat osallistuisivat uudelleen haastatteluun, jos valvonnan osalta tarvetta tulisi. Haastateltavien mukaan puhelinhaastattelu oli tarjotuista haastatteluvaihtoehdoista paras ja helpoin tapa osallistua. Sähköisesti täytettävä lomake koettiin kalseaksi ja tympeäksi. Haastateltavien mukaan lomakkeelle ei ole mahdollista kuvata niin laajasti asumispalveluun liittyviä asioita ja toisaalta kirjaaminen olisi myös heille työläämpää. Lisäksi muutama haastateltava koki tärkeäksi sen, että palautteen vastaanottajana oli henkilö, jonka kanssa asiasta oli mahdollista keskustella ja kysyä. Kasvokkain tapahtuvalle haastattelulle ei nähty tarvetta, sillä sen ei koettu tuovan lisäarvoa. Lisäksi se vaatisi enemmän vaivannäköä erityisesti heiltä, jotka asuivat kauempana. Haastateltavissa omaisissa oli myös useampi iäkkäämpi henkilö, joiden mukaan puhelinhaastattelu oli heille ainoa keino osallistua palautteen antamiseen.

8.3 Tulosten yhteenveto ja haastattelulomakkeiden muutokset

Keskeisimmät huomioit asukashaastatteluista liittyivät haastateltavien valintaan. Kyseinen haastattelutapa ja puolistrukturoidun haastattelulomakkeen kysymykset eivät soveltuneet kyseisen asumisyksikön vaikeammin kehitysvammaisten asukkaiden haastattelemiseen. Tässä kokeilussa noin viiden asukkaan kohdalla on todennäköistä, että suurin osa kysymyksistä oli liian vaikeita heidän ymmärtää tai sitten he ymmärsivät kysytyt kysymykset toisin. Arvioni perustui kyseisten haastattelutilanteiden tulkintaan asukkaiden ilmeiden ja eleiden perusteella. Kuvien käyttö heidän kohdallaan ei myöskään onnistunut, sillä he eivät pystyneet yhdistämään vastauskuvaa ja kysyttyä kysymystä. Näiden asukkaiden kohdalla ilmeet, eleet ja yksittäiset sanat olivat ne tärkeimmät kommunikaation keinot ja tästä syystä abstraktien kysymysten ja asioiden kysyminen ja arvioiminen ei näissä haastatteluissa onnistunut.

Valvontakäynnillä on kuitenkin mahdollista kiinnittää huomiota vaikeammin kehitysvammaisten asumisoloihin ilman haastattelujakin. Keskeisiä huomioita pystyin tekemään haastattelujen ohessa siitä, miten asukas pystyy yksikössä liikkumaan, millainen asukkaan huone on, millainen asukkaan ulkoinen olemus on esimerkiksi hygienian ja vaatetuksen suhteen sekä millainen asumisyksikkö on ilmapiiriltään sekä viihtyvyydeltään. Lisäksi kiinnitin huomioita siihen, miten työntekijät ottavat kontaktia asukkaaseen, miten työntekijät puhuttelevat asukasta ja onko asukkaalla käytössä kommunikaation apuvälineitä mielipiteensä ilmaisemiseen. Haastattelut eivät siten ole ainoa keino saada asukkailta informaatiota valvontaprosessin aikana.

Noin puolet haastateltavista 13 asukkaasta hyötyi kuvien käytöstä tässä kokeilussa. Haastateltavat joko osoittivat kuvista vastaukset tai sitten kuvat olivat muistin tukena. Kuvien käyttö onnistui näiden haastateltavien osalta hyvin ja kuvat tukivat kommunikaatiota sekä kysymysten arviointia liikennevalo-värien mukaisesti. Kuvien kohdalla haasteena on usein se, millaisia kuvia kehitysvammaisen henkilö on tottunut arjessaan käyttämään. Käytetyt kommunikaatiokuvat voivat olla eri henkilöillä hyvinkin yksilöllisiä. Tästä syystä kaikille soveltuvien vastauskuvien löytäminen ei ole yksinkertaista tai helppoa.

Ennen haastatteluja tulee asukkaiden kommunikaation erityistarpeista saada enemmän tietoa, jotta vältetään turhilta tietokatkoksilta. Tätä tulee jatkossa ohjeistaa selkeämmin valvontaan osallistuville asumisyksiköille. Tarvittaessa mukana tulee olla tukihenkilöitä tai puhetulkkeja, jotka voivat selventää asukkaan vastausta. Tulkkien käytöstä oli itselläni aiemmilta valvontakäynneiltä kokemusta muun muassa kuurojen työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden haastatteluista, joihin yksikkö oli erikseen tilannut viittomakielentulkit. Tulkkien mukana oleminen oli aivan keskeistä, jotta kommunikaatio asiakkaiden mutta myös muutamien työntekijöiden kanssa onnistui. Lisäksi jatkossa on tärkeää ohjeistaa yksikön työntekijöitä arvioimaan haastattelukysymysten perusteella sitä, ketkä asukkaat pystyisivät haastatteluun osallistumaan. Näin haastattelut kohdentuvat sellaisille asukkaille, joilta on mahdollista saada tarvittavaa tietoa

asumispalvelun sisältöön ja laatuun liittyen. Tässä kokeilussa kysymyksiä ei lähetetty etukäteen yksikköön eikä haastatteluja ohjeistettu muuten kuin tukihenkilöiden mukaan ottamisen osalta.

Omat huomioni omaisten ja läheisten haastatteluista olivat samansuuntaisia kuin Ylikosken, Juustin ja Pietiläisen (1999) Paikalliset laatujärjestelmätprojektin loppuraportissa. Omaisten haastatteluja tulisi raportin mukaan järjestää, sillä yhdessä kehitysvammaisten haastattelutulojen kanssa, ne muodostavat hyvän pohjan palvelun laatutyölle (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen, 1999 49-54). Tärkeänä osana on myös se, miten haastatteluista saatuja tuloksia käsitellään ja otetaan huomioon palvelun laatua ja sisältöä kehitettäessä valvonnan osalta. Keskeistä on se, että kehitysvammaiset asukkaat otetaan aktiivisesti mukaan päättämään asumisyksikön asioista sekä kertomaan oma mielipiteensä. Näin heidän oma äänensä on mahdollista saada kuuluviin. Tämä vaatii harjoittelua, jotta kehitysvammaiset henkilöt rohkaistuvat kertomaan mielipiteensä.

Asukkaiden omaisille ja läheisille tehty puhelinhaastattelu antoi yhdessä asukashaastattelujen kanssa hyvin kattavan ja monipuolisen kuvan kyseisen yksikön palvelun laadusta. Saatua haastattelutietoa oli myös mahdollista käyttää omien havaintojen sekä yhteenvedon tukena valvontaprosessin osalta. Asukkaiden ja omaisten kertomukset vahvistivat niitä keskeisiä huomioita, joita valvontakäynnin sekä dokumenttien perusteella tein yksikön toiminnasta. Omaisten ja läheisten haastattelut nostivat esille myös sellaisia asioita, joita asukkaat eivät itse pystyneet tuomaan esille. Tämä oli tärkeää erityisesti vaikeammin kehitysvammaisten asukkaiden kohdalla. Lisäksi omaisten haastattelut nostivat esille tärkeitä huomioita siitä, miten asukkaiden asioiden hoitaminen on onnistunut yhteistyössä työntekijöiden kanssa ja millainen ilmapiiri yksikössä on työntekijöiden kesken. Eroja vastausten sisällön osalta nousi sen perusteella, kuinka usein omainen tai läheinen asumisyksikössä kävi. Jos käyntejä oli harvemmin, oli kyseisillä omaisilla myös enemmän epäselvyyttä sekä epävarmuutta siinä, miten asukkaan asumispalvelu toteutuu ja saako asukas tarvitsemaansa palvelua.

Kaikkien haastattelujen jälkeen kävin vielä kaikki kysymykset läpi ja tein niihin liittyen yksittäisiä tarkennuksia, korjauksia ja poistoja, jotka haastattelutilanteessa olin merkinnyt lomakkeelle. Merkinnät liittyivät pääsääntöisesti siihen, että huomasin jo ensimmäisen haastattelun jälkeen kyseisen kysymyksen olevan liian pitkä tai vaikeasti muotoiltu.

Seuraavat kysymykset asukashaastattelulomakkeesta muutettiin tai yhdistettiin.

Muokattu kysymys ja uusi kysymysvaihtoehto	Syy muutokselle
Onko sinulla turvallinen olo asumisyksikössä? → Onko sinulla turvallinen olo kodissasi?	Selkokieleisempi sanamuoto
Saatko päättää syömisestäsi esim. saatko valita mitä syöt, kuinka paljon syöt tai milloin syöt? Saatko syödä herkkuja silloin kun haluat? Saatko pitää herkkuja omassa huoneessa?	Kysymysten yhdistäminen

→ Saatko päättää mitä syöt esim. ruokien ja herkkujen suhteen. (lisäkysymys) Saatko päättää, kuinka paljon syöt?	
Voitko esittää toiveita työntekijöille esim. arjessa tai asukas-kokouksissa? → Otetaanko sinun mielipiteesi ja toiveet huomioon	Selkokielisempi sana- ja lausemuoto
Oletko osallistunut asumissuunnitelmasi tekoon? → (lisäkysymys) Tiedätkö, kuka omaohjaajasi on?	Tarvittava lisäkysymys
Onko sinulla kotona mieluista tekemistä? → Toivotko, että asumisyksikössä olisi enemmän yhteistä toimintaa esim. retkiä ja juhlia?	Kysymystä tuli kohdentaa asumisyksikön virikkeelliseen toimintaan
Voitko tehdä mieluisia asioita kodin ulkopuolella esim. pääsetkö harrastamaan, kauppaan, tapaamaan ystäviä tai ulkoilemaan silloin kun haluat? → Pääsetkö ulkoilemaan, kauppaan tai harrastuksiin? (lisäkysymys) Kuinka usein?	Selkokielisempi sana- ja lausemuoto
Tiedätkö missä rahojasi säilytetään? Kuka päättää rahojesi käytöstä? Tiedätkö, miten saat ostoksia varten rahaa esim. missä lompakkoasi säilytetään ja kuka rahan antaa?	Kohdentaa kysymyksen paremmin
Saatko tehdä päätöksiä omista asioistasi? → Saatko päättää omista asioistasi?	Selkokielisempi sanamuoto
Mitkä asiat kaipaavat asumisyksikössä korjaamista tai kehittämistä? → Mitä asioita yksikössä pitäisi korjata tai kehittää paremmaksi?	Selkokielisempi sanamuoto

Taulukko 4: Muokatut haastattelukysymykset

Kysymysten muokkaamisen jälkeen kävin huhtikuussa 2023 ostopalveluyksikön työntekijöiden kanssa läpi tekemäni huomiot asukas- ja omaishaastatteluista. Totesimme, että pitkä 20 kysymyksen haastattelulomakkeen tekeminen asukkaille vie liian paljon aikaa valvontakäynniltä. Tästä syystä päätimme, että testaamistani asukashaastattelukysymyksestä valitaan aluksi puolet kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontalomakepohjaan mukaan. Tarvittaessa kysymyksiä on mahdollista vaihtaa kausittain sen mukaan, mitä asioita haluamme ostopalveluyksikössä painottaa asumispalveluiden valvontakäynneillä. Omaishaastatteluja päätimme myös jatkaa kohdentaa erityisesti sellaisiin asumisyksiköihin, joissa asui pääsääntöisesti vahvaa tukea tarvitsevia kehitysvammaisia asukkaita. Lisäksi omaishaastatteluja oli hyvä kohdentaa sellaisiin yksiköihin, joista ostopalveluyksikkö saa määrällisesti enemmän omaispalautetta tai muistutuksia käsiteltäväksi.

Haastattelulomakkeiden ulkoasu pysyi samana, eikä siihen tullut muutoksia haastattelujen jälkeen. Lopulliseen valvonnan tarkastuskertomukseen liitin yhdet asukas- ja omaishaastattelulomakkeet, joihin kokosin tarvittavan tiedon kaikista haastatteluista. Näihin yksittäisiin koontilomakkeisiin merkitsin numeerisesti kaikkien haastatteluvastausten valinnat sekä kirjasin lyhyesti avointen vastausten tiedot. Näin koottu tieto haastatteluiden tuloksista meni myös valvontaviranomaisille sekä palveluntuottajalle.

9 Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu

Tutkijalla on institutionaalinen asema, josta käsin hän tekee päätöksiä liittyen tutkimuksen eettisiin valintoihin sekä tuloksista johdettuihin ratkaisuihin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147). Tutkijan tulee toteuttaa tutkimuksensa siten, että tutkimuksesta ei aiheudu tutkittavina oleville ihmisille tai yhteisöille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Tutkittavalle ei myöskään saa aiheuttaa tunnetta haastatteluun osallistumisen pakollisuudesta taikka pelkoa siitä, että hän joutuu kärsimään sanktioita, jos hän kieltäytyy osallistumasta tutkimukseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7-8.) Haastateltavalle henkilölle on tuotava esille, että hänen kertomaansa tietoa tutkittavan asian suhteen käsitellään luottamuksellisesti ja tietoturvallisesti (Eskola & Suoranta 1998, 85).

Opinnäytetyöni aiheeseen sekä kohteeseen liittyi erityisiä eettisiä näkökulmia. Haastatteluun osallistuvat kehitysvammaiset asukkaat eivät välttämättä pysty itse arvioimaan sitä, mihin tutkimukseen he ovat osallistumassa, jos asia tai käytetyt termit ovat heille vaikeita ymmärtää. Aukkaiden tutkimustiedotteessa sekä suostumuslomakkeessa huomioin selkokielisyyden, jonka avulla toin tutkittavaa asiaa esille helpommin ymmärrettävässä muodossa. Kehitysvammaiset henkilöt eivät välttämättä myöskään osaa lukea, joten heille osoitetun tutkimustiedotteen ja suostumuslomakkeen oli mahdollista käydä läpi yksikön työntekijä tai omainen asukkaan kanssa. Asukas saattoi myös tarvita apua suostumuslomakkeen allekirjoittamisessa. Jos allekirjoitus tehtiin asukkaan puolesta, tuli asukkaan kuitenkin itse antaa suullinen lupa haastatteluun osallistumisesta. Kyseisen käytännön ohjeistin asukkaille osoitetun suostumuslomakkeen allekirjoituskohtaan.

Tutkimusaiheeseen liittyen oli oltava sensitiivinen sen osalta, että aukkaiden kotona tapahtuvat toiminnot ovat henkilökohtaisia sekä intiimejä asioita. Tästä syystä huomioin tarkkaan opinnäytetyön prosessin eri vaiheissa sen, mitä haastateltaville kerron tutkimuksen taustasta, mitä heiltä kysytään haastattelussa ja miten olen haastateltavien kanssa vuorovaikutuksessa haastattelutilanteessa. Kehitysvammaiset henkilöt voivat tarvita hyvin monenlaisissa arjen perustoimissa apua, mutta kysymykset eivät kohdentuneet siten, että kiinnostuksen kohteena olisi heidän avuntarpeensa. Keskeisessä osassa kysymysten teemoja oli se, että asumispalvelussa

asuva asukas saa tarvitsemaansa apua ja ohjausta, asukasta kohdellaan hyvin ja hänen mielipiteensä kuullaan. Keskeistä oli myös se, että asukkaalla olisi mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa. Haastateltavat asukkaat saivat halutessaan myös tuoda esille muitakin asioita, joita ei haastattelukysymysten osalta kartoitettu.

Haastateltaville annettiin mahdollisuus itse määritellä se, mitä he haluavat kertoa haastattelutilanteessa tai haluavatko he haastattelun lopettaa. Vaikka asukas olisi antanut etukäteen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta, kysyin asiaa uudelleen haastattelutilanteessa sekä painotin vapaaehtoisuutta. Haastattelun aikana pyrin lisäkysymyksillä varmentamaan sen, onko asiakas ymmärtänyt kysymyksen vai ei. Haastattelut keskeytettiin tässä kokeilussa kahden asukkaan osalta. He toivat asian selkeästi esille ilmein ja elein, mutta se vaati itseltäni hyvin tarkkaa havainnointia asukkaiden elekielestä. Heidän toivettaan keskeyttämisestä varmensen myös suullisesti ja painotin, että he voivat haastattelun lopettaa. Aikaisempi työkokemukseni kehitysvammaisten asukkaiden kanssa vuorovaikutuksesta auttoi näiden havaintojen ja päätelmien teossa. Lopuksi kiitin haastattelun keskeyttäneitä asukkaita mukavasta tapaamisesta. Näin pyrin varmentamaan sen, ettei asukkaalle jäänyt oloa, että hän olisi toiminut väärin tilanteessa.

Huolehdin koko opinnäytetyöni ajan siitä, että haastatteluun osallistuvien asukkaiden ja omaisten vastaukset pysyivät tunnistamattomina. Haastattelulomakkeisiin ei kerätty mitään suorasti tunnistettavia henkilötietoja ja tämä tuotiin esille tutkimustiedotteessa sekä haastattelutilanteessa. Haastattelulomakkeet säilytin numeroituna suojatulla tietokoneella. Paperiset suostumuslomakkeet numeroin sen mukaan, monesko haastateltava oli haastattelujärjestyksessä. Näin pystyin tarvittaessa jälkikäteen yhdistää haastattelulomakkeen ja haastateltavan, jos haastateltava olisi halunnut peruuttaa osallistumisensa. Haastatteluja ei myöskään nauhoitettu.

Omaishaastatteluissa oli myös tärkeä huomioida haastateltavien antaman vastauksen vastaanottaminen asianmukaisella sekä heitä kunnioittavalla tavalla. Koska haastattelua ei tehty kasvokkain, oli tärkeä pystyä puhelinkeskustelussa tarkoin kuuntelemaan haastateltavien vastauksia. Haastateltavien omaisten saattoi olla myös vaikea tuoda esille negatiivisia asioita asukkaan asumispalveluun liittyen ja tästä syystä oli tärkeä painottaa haastattelun alussa sitä, että käsittelemme kaikkea heidän antamaansa tietoa luottamuksellisesti. Asumisyksikkö ei myöskään saanut tietoonsa sitä, keitä asukkaiden omaisia tai läheisiä haastateltiin, sillä he lähettivät suostumuslomakkeet suoraan minulle postitse.

Jos haastateltavien joukko jää hyvin pieneksi, vähentää se tulosten luotettavuutta ja hyödynnettävyyttä. Käytännön arviointeja ja haastatteluja tehdessä tutkimukseen osallistuvien määrä on kuitenkin usein pieni. Arviointia tekevän henkilön tehtävänä on tällöin hyvä varautua siihen, että tuloksissa on puutteita. Kysymykset tulee olla haastateltaville ymmärrettäviä, eikä

haastattelija saa tyrkyttää omia mielipiteitä haastateltavalla henkilölle. Lisäksi haastattelijan kommunikaatiotaidot ovat merkityksellisiä, kun saatua tietoa arvioidaan haastattelujen kautta. Tärkeässä osassa on tällöin myös muistiinpanot, joiden kautta haastattelija palauttaa mieleensä haastattelutilanteen. (Robson 2001, 129-130, 136.)

Tässä opinnäytetyössä kaikilla asumisyksikön asukkailla ja heidän lähimmillä omaisillaan sekä läheisillään oli mahdollisuus osallistua haastatteluun. Tarvittaessa joustin haastatteluajankohdissa ja toteutin haastatteluja useina eri päivinä. Haastateltavat asukkaat saivat myös valita heille sopivan haastattelupaikan ja suurimmaksi osaksi asiakashaastattelut toteutettiin asukkaiden omissa kodeissaan. Haastateltavien määrän osalta olin tyytyväinen siihen, kuinka moni suostui haastatteluihin. Alustavasti olin valmistautunut pienempäänkin osallistujamäärään asukkaiden ja omaisten osalta. Tutkimukseen osallistuneen omaishaastateltavien osuus oli noin puolet asukkaiden lähimmistä omaisista ja läheisistä, joiden osoitetiedot sain haastatteluja varten. Samoin asiakkaat, joiden kanssa haastattelut onnistuivat, edustivat noin puolta osaa koko yksikön asukasmäärästä.

Haastattelutilanteissa pyrin aina varmentamaan sen, että haastateltava oli kysymyksen ymmärtänyt. Tarvittaessa selvensin kysymyksiä konkreettisten esimerkkien avulla. Etunani asukashaastatteluissa oli se, että olen työskennellyt yli 10 vuotta vaikeasti sekä lievästi kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työ- ja päivätoiminnassa. Tästä huolimatta väärinymmärrykset olivat mahdollisia puolin ja toisin, sillä asukkaat ja heidän kommunikointitapansa eivät olleet minulle entuudestaan tuttuja. Kommunikaatiossa tapahtuvaa väärinymmärrystä pyrin haastattelutilanteessa minimoimaan selkokielisillä kysymyksillä, vastauskuvilla sekä ilmeillä ja eleillä. Lisäksi merkitsin haastattelulomakkeeseen huomioita siitä, oliko kysymys liian vaikea haastateltavalle. Kaikkien asukkaiden kohdalla kommunikaatio ei toteutunut siten, että haastattelu olisi ollut mahdollista. Näissäkin tilanteissa huomioin tarkkaan asukkaan ilmeet ja eleet, sekä tarvittaessa pyysin asumisyksikön ohjaajan paikalle, jos en ollut varma asukkaan viestinnästä esimerkiksi keskeyttämisen suhteen. Pyrin olemaan haastattelutilanteessa helposti lähestyttävä ja empaattinen, ottamatta kuitenkaan kantaa siihen, miten asukkaan palvelu tulisi minusta toteutua. Asukkaan oma mielipide palvelun toteutuksesta ja sisällöstä saattoi olla myös ristiriidassa työntekijöiden ja omaisten näkemyksen kanssa. Tällaisia tilanteita tuli haastatteluissa esille muutama ja asian nosti esille asukas itse. Näissä tilanteissa oli tärkeä lisäkysymyksillä avata sitä, millaisesta asiasta on kyse ja miten asukas siihen itse suhtautuu.

Haastattelulomakkeisiin tekemäni merkinnät ja muistiinpanot olivat keskeisessä osassa, kun arvioin haastatteluiden onnistumisia kysymysten ja lomakkeen käytön osalta. Haastateltavien asukkaiden määrä oli myös sellainen, että pystyin helposti palauttamaan mieleeni haastattelutilanteen sekä sen, miten vuorovaikutus oli toiminut juuri kyseisen asukkaan kanssa. Suurin haaste haastatteluissa oli erityisesti se, miten kommunikaatio mahdollistuu vahvempaa tukea tarvitsevien kehitysvammaisten asukkaiden kanssa. Haastattelulomakkeiden testaamisen osalta

oli hyvä, että kyseisessä yksikössä oli hyvin erilaisia ja eri ikäisiä asukkaita, joiden palvelun tarve sekä kommunikaation tavat vaihtelivat. Näin haastattelukysymyksiä oli mahdollista testata hyvin erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä erilaisten asukkaiden kanssa. Vaikka itse haastattelut eivät kaikkien asukkaiden kanssa onnistuneet, oli haastattelujen ja tapaamisten aikana mahdollista tehdä muita huomioita asukkaan asumispalvelun laatuun ja sisältöön liittyen. Tämä pelkästään havaintoihin pohjautuva tieto oli myös valvonnan näkökulmasta tärkeää ja jatkossa näitä huomioita on hyvä tuoda esille myös valvontaprosessin aikana.

Omaisilta ja läheisiltä saatu tieto yksikön antamaan asumispalveluun liittyen oli myös keskeisessä osassa erityisesti niiden asukkaiden kohdalla, jotka eivät itse pystyneet antamaan palautetta joko suullisesti tai kuvallisen tuen avulla. Lisäksi omaiset antoivat puhelinhaastatteluissa tärkeää informaatiota siitä, miten yhteistyö ja tiedonkulku toimi yksikön työntekijöiden ja heidän välillään. Omaisten rooli näyttäytyi haastatteluissa osaltaan asiakkaan etuja puolustavana. Tämä näkyi varsinkin tilanteissa, joissa haastateltava asukas itse ei pystynyt arvioimaan saamaansa palvelun laatua taikka tuomaan esille omia toiveitaan palvelunsa suhteen. Muutama omainen pohti myös ääneen sitä, miten asukas pystyy haastatteluun osallistumaan kommunikaatiohaasteiden vuoksi. Toisaalta nähtiin tärkeänä se, että kaikille annetaan mahdollisuus. Puhelinhaastattelu mahdollisti myös useamman iäkkäämmän omaisen/läheisen haastattelun, joiden olisi ollut vaikeampi päästä paikanpäälle haastatteluun. Yksi omainen ilmoittautui haastatteluun myöhemmin, mutta se ei ollut esteenä haastattelun toteuttamiselle.

10 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää kehitysvammaisille asukkaille ja heidän omaisilleen suunnatut haastattelulomakkeet sekä -käytännöt asumispalveluiden valvontakäynneille. Kiinnostuksen kohde opinnäytetyössäni oli erityisesti haastattelukysymyksissä, haastattelujen toteutustavassa sekä kuvallisen tuen huomioimisessa kehitysvammaisten asukkaiden haastattelussa. Ennen kuin pääsin näihin teemoihin käsiksi, oli tehtävä paljon pohjatyötä sen osalta, mitä kaikkia osa-alueita tulee huomioida kehitysvammaisten asumispalveluiden laadunvalvonnassa. Opinnäytetyöni alkuvaiheessa toteutin laajan alkukartoituksen muiden kuntien tarkastuskertomuksista vuosilta 2019-2021. Kartoituksen perusteella asiakkaiden ja omaisten ääni ei juurikaan kuulunut tai näkynyt ja opinnäytetyöni aihe sai vahvistusta aiheen esille nostamiseksi sekä sen tutkimiseksi.

Haastattelukysymysten keskeisimmät teemat rakentuivat opinnäytetyöni aikana Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) laatukriteerien sekä Helsingin kaupungin kehitysvammaisten asumispalveluiden palvelukuvauksen pohjalta. Laaja teemojen kartoitus oli tärkeää, jotta kaikki tarvittavat osa-alueet ja kysymykset tulivat arvioiduksi ja testatuksi asiakas- ja omaishaastattelujen kautta. Kehittämisessä tuli myös huomioida aika ja resurssit

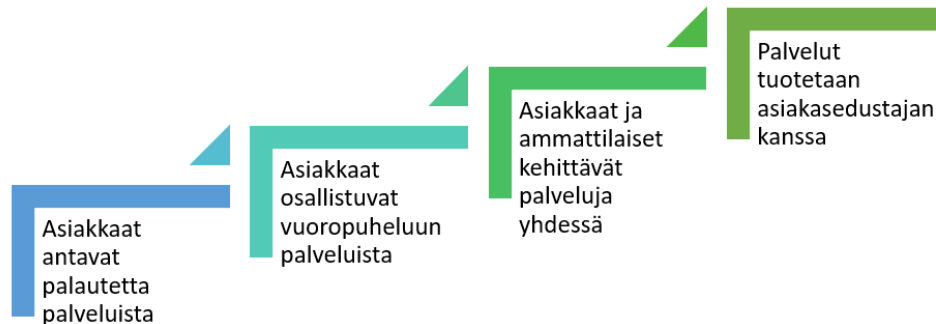
valvontakäyntien toteuttamisen osalta. Pitkän 20 minuutin asiakashaastattelun tekeminen 20 kysymyksen avulla ei ole valvontaresurssien vuoksi mahdollista toteuttaa kaikilla valvontakäynneillä jatkossa. Tästä syystä haastattelukysymyksiä ja niiden määriä on mahdollista vaihdella lyhyemmän haastattelulomakkeen mallin mukaisesti. Tällöin asiakashaastatteluihin käytetty aika puolittuu ja useampia asukkaita on mahdollista haastatella yhden valvontakäynnin aikana. Yhtenä vaihtoehtona ovat myös ryhmähaastattelut, joita on mahdollista toteuttaa valvontakäyntien yhteydessä. Tällöin haastateltavien voi kuitenkin olla vaikeampi tuoda esille omia mielipiteitä. Muiden mielipiteet saattavat ryhmähaastattelutilanteessa myös muokata sekä ohjata yksittäisen haastateltavan omaa kokemusta palvelun laadusta ja sisällöstä joko positiivisempaan tai negatiivisempaan suuntaan. Jatkossa haastattelulomakkeiden kysymysten valintaa on lisäksi mahdollista toteuttaa sen mukaan, mitä aihealuetta halutaan ostopalveluyksikössä painottaa tiettyinä kautena tai vuotena asumispalveluiden valvonnoissa. Näin kysymysvalikkoa on mahdollista muokata myös eri asumisyksiköiden palvelutyypin mukaisesti.

Mielenkiintoista oli huomata opinnäytetyön haastattelukysymysten loppukoonnissa se, että THL:n määrittämät kansalliset asiakaspalautekysymykset koskivat osaltaan samoja aihealueita ja teemoja kuin tässä kehittämistehtävässä. Yhteisiä teemoja olivat muun muassa turvallisuus, asiakkaiden kohtaaminen ja mukaan ottaminen palvelun suunnitteluun sekä päätöksen tekoon. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) julkaisi vuonna 2022 kyseiset sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat asiakaspalautekysymykset. Tavoitteena on, että vuonna 2025 sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaspalautetta kerättäisiin yhtenäisin menetelmin ja kysymyksiin koko maassa. (Sainio & Lenkkeri 2022, 2-3,9.) Haasteena tulee tässäkin palautteen keruussa olemaan se, että kehitysvammaisille suunnatuissa kyselyissä ei toimi perinteiset asteikkomittarit, jos niissä ei ole huomioitu selkokieliisyys, asteikkojen määrä sekä kuvallinen tuki vastaamiseen.

Tässä opinnäytetyössä lomakehaastattelun kysymykset kohdentuivat keskeisiin asumispalvelun elementteihin, jotka tulee huomioida yksikön valvontaprosessin aikana. Hyvien ja selkokielisten kysymysten tekeminen ei kuitenkaan ollut helppoa tai yksinkertaista. Kokeilujen, selkokielisten ohjeiden sekä ostopalveluyksikön työntekijöiden avulla pääsin kiinni niistä haastattelukysymyksistä, jotka toimisivat parhaiten kommunikaatiossa tukea tarvitsevien asukkaiden kanssa. Kehittämistä ja tarkennusta kysymysten sekä vastauskuvien osalta tullaan tekemään ostopalveluyksikössä opinnäytetyöni jälkeen, kun haastattelulomakkeet ja kuvat ovat olleet laajemmin käytössä eri asumispalveluiden valvontakäynneillä. Kysymyksiä ja kuvia on täten mahdollista lisätä, muuttaa tai poistaa. Kehittämistyö jatkuu näiden osalta projektityöni ajan vuoden 2023 loppuun asti.

Opinnäytetyössäni ei ollut pelkästään kyse siitä, että valvontaa tekevät työntekijät saavat haastattelulomakkeiden avulla tarvittavaa tietoa asumisyksiköiden valvontaprosessin tueksi. Keskiössä oli asiakkaiden ja heidän omaistensa osallisuuden mahdollistaminen ja äänen kuuleminen asumispalvelun laadun kehittämiseen liittyen. Osallisuus toteutui tässä opinnäytetyössä

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen määrittelemän asiakasosallisuuden tason osalta osallisuuden alimmilla portailla.



Kuva 12: Asiakasosallisuuden tason portaat (Mukaiillen Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022d)

Jotta asiakasosallisuuden ylemmän tason portaat toteutuisivat valvontaprosessissa, tulisi palveluntuottajan ja asiakkaiden käydä yhdessä läpi kehittämissuunnitelmat. Tämä vaatii yksiköiltä resursseja, osaamista sekä tahtotilaa jatkaa valvontaprosessin aikana kerätyn tiedon hyödyntämistä palvelun laadun ja sisällön kehittämiseksi. Toivottuja muutoksia tulisi myös näkyä yksiköiden arjessa, jotta asiakkaat ja omaiset kokisivat voivansa oikeasti vaikuttaa palvelujen laatuun ja sisältöön. Asiakasosallisuuden ylin taso on mahdollista saavuttaa tilanteessa, jossa asiakkaat sekä omaiset otetaan oikeasti mukaan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen kokemusasiiantuntijan roolissa. Ylimmällä asiakasosallisuuden tasolla asiakkaiden ja omaisten toiveet sekä tarpeet huomioidaan koko palvelun toiminnan ajan ja heidän osallisuus nähdään yhtenä keskeisimpänä osana toiminnan laadun seuranta ja arviointia.

Tässä opinnäytetyössä asumispalveluyksikön varsinainen valvontaprosessi päättyi tekemäni valvonnan tarkastuskertomukseen, johon kokosin yhteen tietoa yksikön onnistumisista sekä kehittämiskohteista. Tarkastuskertomuksen loppuun kokosin asiakkaiden ja omaisten haastatteluilta saadut vastaukset siten, että kyllä- osittain- ei- en tiedä- vastausten määrät merkitsin haastattelulomakkeeseen numeerisena merkintänä. Avoimista vastauksista keräsin yhteen myös keskeisimmät huomiot valvonnan osalta. Palveluntuottajan ehdotuksesta järjestettiin asumisyksikön työntekijöiden kanssa erillinen Teams-tapaaminen, joka oli osa työntekijöiden kehittämispäivää. Tapaamisessa kävin tarkastuskertomuksen avulla läpi niitä keskeisiä huomioita, joita asiakas- ja omaishaastattelut olivat tuoneet esille asumisyksikön palvelun laadun ja toteutuksen osalta. Se miten kehittämistyötä palautteiden tai kehittämissuunnitelmien osalta jatkettiin asukkaiden tai omaisten kanssa, jäi tässä opinnäytetyössä selvittämättä.

Tekemieni aiempien valvontakäyntien osalta koen, että suunta on oikea siinä, miten kehitysvammaisia asukkaita ylipäätään kuullaan ja kuunnellaan eri palveluissa. Myös tietoa ja koulutusta eri kommunikaation keinoista on saatavilla ja erilaiset digitaaliset välineet ovat tuoneet

monia eri mahdollisuuksia tuoda asiakkaan ääntä ja mielipidettä esille. Kehitettävää on kuitenkin edelleen siinä, miten laajasti asukkaat voivat eri asioihin vaikuttaa ja millaisin keinoin heille eri asioita selvennetään. Jos toiveiden kysyminen rajoittuu vain asumisyksikön viikon ruokalistaan, ei se vielä kata riittävän laajasti asukkaan saaman asumispalvelun muita osa-alueita. Omaisille suunnattuja puhelinhaastatteluja tullaan Helsingin vammaistyön ostopalveluyksikössä tekemään syksyllä 2023 muutamiiin valikoituihin asumisyksiköihin valvonnan osalta. Puhelinhaastattelujen organisointi sekä haastateltavien valinta vievät enemmän aikaa kuin asiakashaastattelut. Tästä syystä omaisten puhelinhaastattelujen tekeminen tulee jatkossa kohdentaa esimerkiksi yksiköihin, joissa asuu vaikeammin kehitysvammaisia asiakkaita.

Päätän opinnäytetyöni Ylikosken, Juustin & Pietiläisen (1999, 9-11) tekemiin keskeisiin huomioihin, joita he ovat tuoneet esille Käyttäjän ääni kehitysvammaisten palveluissa-raportissaan jo yli 20 vuotta sitten. Kyseiset huomiot ovat edelleen ajankohtaisia. Raportin mukaan kehitysvammaisten ihmisten äänen esille saaminen vaatii erityistä paneutumista, sillä kehitysvammaiset henkilöt ovat tavallista riippuvaisempia muiden ihmisten tuesta ja avusta. Tämä koskee myös itsensä ilmaisemista sekä kommunikaatiota. Avuntarve sekä haasteet ymmärtämisessä voivat yhdessä johtaa siihen, että ihminen menettää päätösvaltaa omiin asioihinsa. Vaikutusmahdollisuuden puutteet vaikuttavat taas aivan pieniinkin arjen asioihin, kuten esimerkiksi siihen miten kehitysvammaisen henkilö voi päättää omasta liikkumisestaan, syömisestään tai puukeutumisestaan. Kokemus avuttomuudesta sekä mielipiteen huomiotta jättämisestä vahvistuu kerta toisensa jälkeen, kun muut ihmiset tekevät päätökset puolestasi. Tästä syystä myös usean kehitysvammaisen ihmisen on vaikea saavuttaa taitoja, joita vaaditaan itsenäistymiseen sekä omien asioiden eteenpäin viemiseen. Jos kukaan ei kysy mielipidettä pienissä arjen asioissa, on vaikea harjoitella päätöksen tekoa sekä olla eri mieltä isommissakaan päätöksissä. Asumisyksikön vakiintuneet toimintatavat, tiukat säännöt taikka liian vähäinen työntekijämäärä sekä kiire voivat näin ollen rajata hyvinkin paljon asukkaiden valinnanmahdollisuuksia arjessa. Kehitysvammaiset asiakkaat voivat oppia puhumaan omasta puolestaan, jos heille annetaan mahdollisuus osallistua heitä itseään ja elämäntyyliään koskevaan päätöksentekoon.

Lähteet

Painetut

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N. & Ronimus, H. 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä - asiakkaiden kokemuksia. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Helsingin kaupunki 2019a. Palvelukuvaus. Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala.

Helsingin kaupunki 2019b. Palvelulukaus. Kehitysvammaisten ja autismin kirjon henkilöiden asumispalveluiden hankinnan palvelukuvaus. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna Raamatutrukikoda.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Juvenes Print.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino.

Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2013. Kehitysvammaisuus. 6.painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Kuosma, T. 2018. Kansainväliset vammaisoikeudet. Kemi: Atrain & Nord.

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell.

Matikka, L. 2000. Subjektivisen hyvinvoinnin asteikon kehittäminen kehitysvammapalvelujen laadunarviointiin. Helsinki: Hakapaino.

Musikka-Siirtola, M. & Ojanen, M. 2002. Kehitysvammaisten päivätoiminnan ja asumispalvelujen laatu. Arviointimenetelmien kehittäminen Pirkanmaan sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Riika: Dardedze Holografija.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2003. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Helsinki: Edita Prima.

Teittinen, A. & Tarvainen, M. 2021. Vammaisten ihmisten muuttuva kansalaisuus. Teoksessa Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M. & Hautala, S. (toim.) 2021. Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino.

Teittinen, A. & Vesala H. 2021. Vammaispalveluita tarvitsevien asema yhteiskunnassa. Teoksessa Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M. & Hautala, S. (toim.) 2021. Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino.

Teittinen, A. 2010. Pois laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A, 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vaitti, L. 2009. "Aina tarvitsee olla ajan tasalla". Vanhempien kokemuksia kehitysvammaisen perheenjäsenen asumispalveluista ja niihin vaikuttamisesta. Kehitysvammaisten tukiliitto ry.

Wallace, R., Rimes, J. & Bitsika, V. 2022. Boards of Disability Service Provider Organizations for Adults with Intellectual Disability and Their Role in the Delivery of Quality Service. Journal of Disability Policy Studies 4/2022, 275-288.

Ylikoski, P., Juusti, J. & Pietiläinen, E. 1999. Hyvä elämä täällä. Käyttäjän ääni kehitysvammaisten palveluissa. Kehitysvammaliitto ry.

Sähköiset

Aluehallintovirasto 2022. Yksityisten sosiaalipalvelujen luvat ja ilmoitukset. Viitattu 28.12.2022. <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yksityiset-sosiaalipalvelut>

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2023. Oma- ja ulkovalvontasuojelman malli. Viitattu 25.2.2023. <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/verkostot-ja-tyoryhmat/uusi-verkosto-mallintaa-rakenteita-ja-valvontaa/omavalvontasuojelma/>

Barnes, C & Mercer, G. 2004. Implementing the Social Model of Disability: Theory and Research. Viitattu 12.8.2022. <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/Barnes-implementing-the-social-model-chapter-2.pdf>

Helsingin kaupunki 2022a. Helsingin sote-palvelut uudistuvat. Sote-uudistus. Viitattu 12.8.2022. <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/sote-uudistus/>

Helsingin kaupunki 2022b. Vammaistyön ostopalveluyksikkö. Viitattu 23.8.2022. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/neuvonta/ostopalveluyksikko/>

Helsingin kaupunki 2022c. Kehitysvammaisten autettu, ohjattu ja tuettu asuminen. Viitattu 27.9.2022. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2888>

Helsingin kaupunki 2022d. IMO-käsikirja. Itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja rajoitustoimenpiteet. Viitattu 25.2.2023. <https://www.hel.fi/sta-tic/sote/vamty/kasikirjat/imo-kasikirja.pdf>

Invalidiliitto 2022. Vammaispalvelut ja sosiaalihuoltolaki. Viitattu 28.12.2022.

<https://www.invalidiliitto.fi/vammaisuus/vammaisten-oikeudet/vammaispalvelut-ja-sosiaalihuoltolaki>

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018. Asumisen tekoja. Laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. Viitattu 1.9.2022. <https://verneri.net/asumisen-tekoja/wp-content/uploads/2018/11/asumisen-laatuksiteerit-2018.pdf>

Kehitysvammaisten Palvelusäätiö 2015. Ei laitos koskaan kotia voita. Yksi naapureista - laitosasumisen lakkautus Suomessa -hankkeen loppuraportti 2011-2014. Viitattu 1.9.2022.

<https://kvps.fi/wp-content/uploads/2020/04/Yksi-naapureista-2015.pdf>

Kehitysvammaliitto 2016. Kehitysvammaisuus. Viitattu 12.8.2022. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Viitattu 26.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611#Pidm45053756956256>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977. Viitattu 26.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 26.2.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Viitattu 26.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Viitattu 26.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922#Lidm45053757545280>

Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta 603/1996. Viitattu 26.2.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1996/19960603#Pidm45053758363888>

Oliver, M. 2019. Disabled Students Campaign - Social Model of Disability with Mike Oliver. Viitattu 12.8.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=gDO6U0-uaOM>

Papunet 2018. Mikä Papunet on? Viitattu 1.10.2022 <https://papunet.net/yksikko/tehtavat/>

Papunet 2022. Papunetin kuvapankki, Sclera. Viitattu 1.10.2022. <https://papunet.net/materiaalia/kuvapankki>

Sainio, S. & Lenkkeri, K. 2022. Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhteinäistämiseksi. Työryhmätyö 2020-2021. Viitattu 1.5.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145519/URN_ISBN_978-952-343-982-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Selkokeskus 2021a. Selkokielen sanasto. Viitattu 1.10.2022. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-kirjoitat-selkokielta/selkokielen-sanasto/>

Selkokeskus 2021b. Selkokielen määritelmä. Viitattu 1.10.2022. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-maaritelma/>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 26.2.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkäaikaisesta laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Viitattu 16.10.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70787/Selv_0773_vammaisasuminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016-2020. Seurantariryhmän loppuraportti. Viitattu 1.9.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74818/Rap_ja_muistioita_2016_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022a. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa uudistetaan - esitys valvontalaiksi lausunnolla. Viitattu 23.8.2022. <https://stm.fi/-/sosiaali-ja-terveydenhuollon-valvontaa-uudistetaan-esitys-valvontalaiksi-lausunnolla>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b. Asumispalvelut ja asunnonmuutostyöt. Viitattu 23.8.2022. <https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a. Vammaispalvelujen lainsäädäntö on uudistettu. Viitattu 24.4.2023. <https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b. Aluehallintovirastot vastaavat alueellisesta ohjauksesta ja valvonnasta. Viitattu 24.4.2023. <https://stm.fi/valvontaviranomaiset>

Sote-uudistus 2022. Mikä sote-uudistus? Viitattu 22.10.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja valinnainen pöytäkirja. Viitattu 18.8.2022. https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

Suomen YK-liitto 2022. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja valinnainen pöytäkirja. Viitattu 12.8.2022. <https://www.ykliitto.fi/julkaisut/ykn-yleissopimus-vammaisten-henkiloiden-oikeuksista-ja-valinnainen-poytakirja>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Asiakkaat huomioiva vammaispalvelujen hankinta. Näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen. Viitattu 26.2.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136628/THL_Ohjaus_8-2018_saavutettava_net_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a. Vammaispalvelujen järjestäminen ja hankinta. Viitattu 1.9.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaispalvelujen-hankinta>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b. Sosiaalihuollon valvonta. Viitattu 28.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaisalan-viranomaiset-ja-valvonta/sosiaalihuollon-valvonta#muodot>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Luettu 20.8.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetuksessa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022d. Asukas- ja asiakasosallisuus. Viitattu 27.8.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023. Vammaispalvelulain-säädännön uudistus. Viitattu 19.3.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022a. Mitä tietoja organisaation on kerrottava heille, joiden henkilötietoja aiomme käsitellä? Viitattu 1.10.2022. <https://tietosuoja.fi/gdpr>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022b. Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot. Viitattu 1.10.2022. <https://tietosuoja.fi/pseudonymisointi-anonymisointi>

Tilastokeskus 2023. Tiedonkeruumenetelmän valinta. Viitattu 1.2.2023. https://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk_toiminta_tiedonkeruu.html

The American Association on Intellectual and developmental Disabilities 2022. Defining Criteria for Intellectual Disability. Viitattu 12.8.2022. <https://www.aaid.org/intellectual-disability/definition>

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen. Viitattu 28.12.2022. <https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html>

Työterveyslaitos 2022. Mitä asiakasosallisuus on? Viitattu 27.8.2022. <https://www.ttl.fi/oppi-materiaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>

Valvira 2021. Kunta vastaa asumispalveluiden hyvästä laadusta ja perusoikeuksien toteutumisen turvaamisesta. Viitattu 23.8.2022. https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Ohjauksen-vanhusten-asumispalveluihin_27042021.pdf/a662132b-56f4-4811-22d0-f0b2297753e6?t=1619511965565 ;

Valvira 2022. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Viitattu 23.8.2022. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Valvira 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023. Viitattu 12.3.2023. https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valvonta-ohjelma_2023.pdf/c90eefd8-1209-2702-1e47-2dc6317beb84?t=1676537158594

Vernerin 2020. Kehitysvammaisten henkilöiden ikäjakauma. Kehitysvammaisuuden esiintyvyys: Kehitysvammaisten henkilöiden lukumäärä ja ikäjakauma Suomessa. Viitattu 17.8.2022. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisten-henkiloiden-ikajakauma>

Vernerin 2022. Asuminen. Viitattu 27.8.2022. <https://verneri.net/yleis/asuminen>

Vuohijoki, S. 2022. Sote-palveluntuottajien valvontaan järjestelmä, joka lisää läpinäkyvyyttä, estää päällekkäistä tekemistä ja parantaa palvelujen tasalaatuisuutta. Viitattu 1.12.2022. <https://vshyvinvointialue.fi/sote-palveluntuottajien-valvontaan-jarjestelma-joka-lisaa-lapinakyvyytta-estaa-paallekkaista-tekemista-ja-parantaa-palvelujen-tasalaatuisuutta/>

World Health Organization 2004. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Viitattu 12.8.2022. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9513311597_fin.pdf

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 12.8.2022. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2

Kuvat

Kuva 1: Hyvän asumispalvelun rakennuspalikat vammaisten asumispalvelun palvelukuvauksessa (Helsingin kaupunki 2019a, 5)	15
Kuva 2: Vammaisten asumispalvelujen sisältöä, laatua ja valvontaa määrittävät osa-alueet .	20
Kuva 3: Asiakasosallisuuden talo (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022d)	25
Kuva 4: Kehittämissyklin vaiheet (Kananen 2015, 42).....	26
Kuva 5: Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan laatukriteerit (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018, 4-8)	34
Kuva 6: Haastattelulomakkeen liikennevalo-malli vastausvaihtoehdoista sekä arvioinnista...	37
Kuva 7: Kuvalliset vastausvaihtoehdot asiakashaastatteluun (Muokatut versiot, Papunet 2022)	42
Kuva 8: Kuvavalikko arjen ja elämän päätöksiin liittyen (Muokatut versiot, Papunet 2022) ..	43
Kuva 9: Lyhyt haastattelulomake asukkaille	47
Kuva 10: Pitkä haastattelulomake asukkaille	50
Kuva 11: Haastattelulomake omaisille/läheisille	53
Kuva 12: Asiakasosallisuuden tason portaat (Mukaihen Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022d)	63

Liitteet

Liite 1: Tutkimustiedot omaisille/läheisille	73
Liite 2: Suostumuslomake omaisille/läheisille	76
Liite 3: Tutkimustiedote asukkaille	78
Liite 4: Suostumuslomake asukkaille.....	80
Liite 5: Ohjeistus tukihenkilölle haastatteluun.....	82
Liite 6: Haastattelulomake asukkaille	83
Liite 7: Haastattelulomake omaisille/läheisille	85
Liite 8: Kuvallinen tuki vastaamiseen.....	87
Liite 9: Kuvallinen tuki arjen päätöksiin	88
Liite 10: Tietosuojaseloste	89

Liite 1: Tutkimustiedot omaisille/läheisille



HELSINGIN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystoimiala
Vammaistyön ostopalvelut

Tutkimustiedote
19.12.2022 Helsinki

Hyvä vastaanottaja,

Olen projektisuunnittelija Elina Rauhala ja työskentelen Helsingin kaupungin vammaispalveluiden ostopalveluyksikön laadunvalvonnassa. Opiskelen lisäksi sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja toteutan opinnäytetyöni ostopalveluiden valvontaan liittyen.

Vammaistyön ostopalveluyksikön tehtävänä on valvoa vammaispalveluiden laatua ja tärkeänä osana tätä ovat asiakas- ja omaishaastattelut. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää vammaistyön ostopalveluyksikön käyttöön sopivat haastattelulomakkeet, joiden avulla kehitysvammaisten asumispalveluiden laadusta ja sisällöstä voidaan saada tarvittavaa tietoa valvontakäyntien tueksi. Näin asiakkaiden ja omaisten ääni tulee kuuluviin ja palveluntuottaja sekä vammaispalveluja järjestävä kunta saavat tärkeää tietoa asumisyksikön toiminnasta ja kehittämiskohteista.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö ja se toteutetaan x valvontaprosessin aikana. x asiakkaille haastattelu toteutetaan ennalta sovitulla valvontakäynnillä paikan päällä ja heidän omaisille tai läheisille puhelinhaastatteluna tammikuussa 2023. Haastattelut toteuttaa opinnäytetyön tekijä Elina Rauhala.

Omaisten/läheisten puhelinhaastattelu kestää tilanteesta riippuen noin 15-30 min. Haastatteluja ei nauhoiteta. Osallistuminen on kaikille täysin vapaaehtoista ja kaikkea saatua materiaalia käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelulomakkeisiin ei kerätä mitään henkilötietoja ja vastaukset kirjataan haastattelulomakkeeseen siten, ettei vastaajaa voi siitä tunnistaa. Haastateltavien henkilöllisyys eikä yksittäiset vastaukset tule esiin lopullisessa opinnäytetyöraportissa, eikä opinnäytetyön kohteena ole asumisyksikön valvontakäynti.

Puhelinhaastatteluista saatuja vastauksia käsitellään opinnäytetyössäni vain siitä näkökulmasta, kuinka hyvin haastattelulomake tuottaa valvontaa tekeville työntekijöille tietoa asumispalvelun laatuun ja sisältöön liittyen. Lisäksi opinnäytetyössäni arvioidaan sitä, kuinka hyvin haastattelulomakkeet ja itse haastattelutapa toimivat haastattelutilanteessa ja miten haastattelulomakkeen sisällöllinen toteutus toimii laadunvalvonnan näkökulmasta.

Puhelinhaastattelun haastattelukysymykset liittyvät teidän kokemukseenne ja huomioihin x asumisyksikön palvelun sisällöstä ja laadusta.

Jos haluatte, että teidän puhelinhaastattelussanne antamaa palautetta käytetään myös x valvontaprosessin aikana, on tämä suostumuksellanne mahdollista. Näin voitte samalla vaikuttaa perheenjäsenenne/läheisenne asumispalvelun laatuun ja sisältöön tuoden esille kehittämiskohteita.

Valvontaa tekevät vammaistyön ostopalvelun työntekijät voivat lopullisessa valvontalausunnossa suositella tai edellyttää tarvittaessa muutoksia x palvelun laatuun tai sisältöön liittyen, jos siihen on olemassa valvontaperusteita. Teidän vastauksianne käsitellään tämänkin osalta siten, ettei kehitysehdotuksen tai palautteen antaneen henkilöllisyys tule esille.

Tämän tutkimustiedotteen mukana on suostumuslomake puhelinhaastatteluun osallistumisesta. Lue ja täytä suostumuslomake huolellisesti. Jos haluat puhelinhaastatteluun osallistua, lähetä toinen suostumuslomakkeista postitse tämän kirjeen mukana tulleen vastauskuoren mukana vammaistyön ostopalveluyksikköön. Postimaksu on ennakolta maksettu.

Suostumuslomakkeen tulisi olla perillä viimeistään pe 14.1.2023.

Jos osallistutte haastatteluun ja ette saa minulta yhteydenottoa 18.1.2023 mennessä, voitte ottaa yhteyttä minuun päin puhelimitse tai sähköpostilla. Näin vältämme mahdollisen postin viivästymisestä johtuvan haasteen.

Jos unohtat lähettää kirjeen ajoissa ja haluat haastatteluun osallistua, voit myös siinäkin tilanteessa ottaa minuun päin yhteyttä sähköpostilla tai puhelimitse.

Kiitos jo etukäteen osallistumisesta!

Mikäli teillä on kehittämistutkimukseen, haastatteluun tai valvontakäyntiin liittyen kysyttävää, ottakaa rohkeasti yhteyttä. Vastaan mielelläni teitä askarruttaviin kysymyksiin.



Ystävällisin terveisin,

Elina Rauhala, Projektisuunnittelija,

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu (ylempi sosiaalialan amk)

sähköposti: elina.rauhala@hel.fi

puhelinnumero: xx xxxxxx

Liite 2: Suostumuslomake omaisille/läheisille

KIRJALLINEN SUOSTUMUS HAASTATTELUUN OSALLISTUMISESTA OMAISILLE/LÄHEISILLE

Opinnäytetyön nimi: Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontakäynneille

Minua on pyydetty osallistumaan Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön projektisuunnittelija Elina Rauhalan toteuttamaan opinnäytetyöhön, joka on tutkimuksellinen kehittämistyö.

Minulla on tarpeeksi tietoa opinnäytetyöstä ja haastattelusta

Olen saanut opinnäytetyöstä kertovan tiedotteen ja olen tutustunut siihen. Tiedotteessa on kuvattu opinnäytetyön tavoite ja toteutus. Saan halutessani lisätietoa projektisuunnittelija Elina Rauhalalta, jonka yhteystiedot löytyvät tiedotteesta sekä tämän suostumuslomakkeen toiselta sivulta.

Osallistuminen on vapaaehtoista

Osallistun puhelinhaastatteluun vapaaehtoisesti. Tiedän, että minulla on milloin tahansa oikeus keskeyttää osallistumiseni syytä ilmoittamatta. Voin myös peruuttaa suostumukseni osallistua puhelinhaastatteluun. Keskeytyksestä tai suostumuksen peruuttamisesta olen yhteydessä opinnäytetyön tekijään Elina Rauhalaa.

Tiedot ovat luottamuksellisia

Kaikkea opinnäytetyöhön kerättävää tietoa käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimusaineistoon ei kerätä mitään henkilötietojani eikä opinnäytetyön raportista tai vastauksista käy ilmi henkilöllisyyteni. Projektisuunnittelija Elina Rauhala vastaa tutkimusaineiston tietoturvasäilyttämisestä sekä hävittämisestä.

Tulokset ja arvio haastattelulomakkeiden toimivuudesta sekä niiden toteutuksesta julkaistaan opinnäytetyöraportissa.

Allekirjoituksella vahvistan osallistumiseni Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön projektisuunnittelija Elina Rauhalan toteuttamaan Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontakäynneille - opinnäytetyöhön liittyvään puhelinhaastatteluun.

Annan luvan kerätä ja käyttää opinnäytetyön aikana kerättyä tietoa kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontakäyntien haastattelulomakkeen kehittämiseen liittyen:

Kyllä Ei

Annan luvan siihen, että puhelinhaastattelussa saatua tietoa asumisyksikön palvelun laadusta ja sisällöstä voidaan hyödyntää x:n asumisyksikön valvontaan liittyen:

Kyllä Ei

Tämä suostumus täytetään kahtena kappaleena, joista toinen jää osallistujalle ja toinen toimitetaan postitse projektisuunnittelija Elina Rauhalalle.

Paikka ja aika: _____ / _____ 20_____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

puh.nro. (johon haastattelija voi soittaa):

Suostumuksen vastaanottaja:

Allekirjoitus: _____

Nimen selvennys: _____

Opinnäytetyöhön ja haastatteluihin liittyvät kysymykset ja yhteydenotot:

Elina Rauhala

Projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija Laurea, sosionomi (ylempi amk)

s.posti: elina.rauhala@hel.fi

puh: xx xxxxx

Liite 3: Tutkimustiedote asukkaille



HELSINGIN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystoimiala
Vammaistyön ostopalvelut

Tutkimustiedote
19.12.2022 Helsinki

Hei x asukas,

Olen Elina Rauhala ja olen töissä Helsingin kaupungilla, vammaisten ostopalveluissa. Opiskelen myös Laurean Ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä.

Olen tulossa valvontakäynnille x tiistaina 17. päivä tammikuuta 2023 klo 12:00 alkaen. Valvontakäynti tarkoittaa sitä, että tulen tutustumaan x ja siihen, millaista siellä on asua. Minua kiinnostaa erityisesti se, että teillä asukkailla on x:ssa hyvä asua.

Tarkoitukseni on myös kokeilla opiskeluissa tekemääni haastattelulomaketta. Haastattelulomakkeessa erilaisia kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Toivon, että voisin haastatella sinua sen avulla. Kysymykset pyrin tekemään mahdollisimman helppoiksi vastata. Otan mukaan myös kuvia, joiden avulla voit vastata kysymyksiin.

Haastattelussa kysyn sinulta kysymyksiä esimerkiksi siitä, oletko tyytyväinen asumiseen x:ssa. Kirjoitan sinun vastauksesi haastattelulomakkeelle. En kuitenkaan näytä sinun vastauksiasi muille eikä haastattelulomakkeeseen merkitä sinun nimeäsi.

Haastattelu ei ole pakollista. Voit itse päättää, haluatko osallistua siihen.

Olisi kuitenkin hienoa, jos voisit tulla mukaan haastatteluun. Haastattelun avulla kuulen sinun mielipiteesi x:sta. Sinun vastauksesi ja mielipide ovat erittäin tärkeitä. Voit ottaa haastatteluun mukaan myös tutun henkilön, jos tarvitset tukea vastaamiseen.

Jos haluat, että jokin asia x:ssa muuttuisi paremmaksi, voit kertoa siitä minulle. Jos annat luvan, niin voin haastattelun jälkeen keskustella asiasta x johtajan x kanssa. En kuitenkaan kerro kenellekään, että juuri sinä ehdotit muutosta, jos et halua.

Kerro x ohjaajille, jos jokin asia mietityttää sinua haastattelussa. Ohjaajat voivat lähettää minulle myös sinun kysymyksesi. Voit kysyä kysymyksiä myös haastattelussa.

Jos haluat osallistua haastatteluun, kerro siitä ohjaajalle. Täytä myös suostumuslomake ja pyydä tarvittaessa apua ohjaajalta. Haastattelulle voidaan sopia myös toinen päivä, jos 17.1.2023 päivä on sinulle huono. Kellonaika tarkentuu myöhemmin. Olen varautunut haastatteluihin koko iltapäivän klo 17:30 asti.



Ystävällisin terveisin,

Elina Rauhala

Projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu (ylempi sosiaalialan amk)

sähköposti: elina.rauhala@hel.fi

puhelinnumero: xx xxxxx

Liite 4: Suostumuslomake asukkaille

KIRJALLINEN SUOSTUMUS HAASTATTELUUN OSALLISTUMISESTA ASIAKKAILLE

Minulle on kerrottu haastattelusta ja siitä, miksi se tehdään. Vastauksiani ei näytetä muille. Vastauspaperit hävitetään myöhemmin, kun tutkimus on loppunut.

Voin kysyä kysymyksiä haastattelusta Elina Rauhalalta. Voin myös pyytää apua ohjaajilta, jos en ymmärrä jotain asiaa haastatteluun liittyen.

Haluan osallistua haastatteluun X:ssa ja vastaukseni saa kirjoittaa haastattelulomakkeelle:

Kyllä Ei

Haluan, että minun ehdotuksiani käsitellään X:ssa ja niihin mietitään ratkaisuja.

Kyllä Ei

Voin kertoa, jos en halua tulla mukaan haastatteluun. Se ei aiheuta minulle hankaluuksia. Voit ottaa mukaan haastatteluun tukihenkilön.

Suostumuslomakkeita on kaksi. Yksi jää minulle ja toisen annan haastattelussa Elina Rauhalalle.

Nimi: _____

Allekirjoitus: _____

Paikka ja aika: _____ / _____ 20____

Ohje X:n ohjaajalle:

Merkitse suostumuslomakkeeseen, jos suostumus on allekirjoitettu asiakkaan puolesta, koska asiakas ei pysty itse allekirjoittamaan sitä. Asiakkaan tulee kuitenkin antaa itse hyväksyntä. Hyväksyntä varmistetaan vielä haastattelutilanteessa.

Suostumuksen vastaanottaja:

Allekirjoitus: _____

Kehittämistutkimukseen liittyvät kysymykset ja yhteydenotot:

Elina Rauhala

Projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija Laurea, sosionomi (ylempi amk)

s.posti: elina.rauhala@hel.fi

puh: xx xxxxx

Liite 5: Ohjeistus tukihenkilölle haastatteluun

Ohjeistus haastattelutilanteeseen asiakkaan tukihenkilölle:

1. Tutustu ennakolta haastattelutiedotteeseen ja pyydä tarvittaessa lisätietoa projektisuunnittelija Elina Rauhalalta.
2. Varaudu keskustelemaan asiakkaan kanssa ennen haastattelua siitä, miten tuet asiakasta haastattelussa, esim. asiakkaalla on käytössä erillinen kuvakansio kommunikaation tukena.
3. Kerro haastattelijalle paikan päällä, jos asiakkaan vireystila on sellainen, ettei hän jaksa tai pysty osallistumaan haastatteluun.
4. Asiakas voi keskeyttää haastatteluun osallistumisen missä vaiheessa tahansa.
5. Asiakkaan oma mielipide on tärkeä saada haastattelussa esille. Pidä oma mielipiteesi tästä erillään, kun tuet asiakasta kommunikaatiossa.

Kehittämistutkimukseen liittyvät kysymykset ja yhteydenotot:

Elina Rauhala

Projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija Laurea, sosionomi (ylempi amk)

s.posti: elina.rauhala@hel.fi

puh: xx xxxx

Liite 6: Haastattelulomake asukkaille

Vammaistyön ostopalveluiden haastattelulomake asiakkaille 2023

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluiden haastattelulomake asumispalveluiden laadunseurantaan.

Tässä haastattelussa selvitetään sinun kokemuksiasi ja tyytyväisyyttä asumispalveluihin. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Vastaukset kootaan yhteen, eikä niistä näe, mitä juuri sinä olet vastannut. Tietoja käytetään laadunvalvonnassa.

VAMMAISTYÖN OSTOPALVELUIDEN HAASTATTELULOMAKE ASIAKKAILLE		Kyllä	Osittain	Ei	En osaa sanoa
1)	Onko sinulla turvallinen olo kodissasi?				
2)	Saatko yhteyden työntekijöihin helposti esim. toimistosta, puhelimella tai kutsunapilla?				
3)	Pääsetkö liikkumaan kodissasi helposti esim. omassa huoneessa tai yhteisissä tiloissa?				
4)	Onko kanssasi sovittu oman kodin siivouksesta tai pyykkihuollosta?				
5)	Saatko päättää mitä syöt esim. ruokien ja herkkujen suhteen? Saatko päättää, kuinka paljon syöt?				
6)	Otetaanko sinun mielipiteesi ja toiveesi huomioon?				
7)	Osallistutko yksikön asukaskokouksiin?				
8)	Oletko osallistunut asumissuunnitelmasi tekoon? Tiedätkö, kuka omaohjaajasi on?				
9)	Oletko kirjannut työntekijän kanssa sinun asioitasi esim. miten sinun päiväsi on sujunut?				
10)	Toivotko, että yksikössä olisi enemmän yhteistä toimintaa esim. retkiä ja juhlia?				
11)	Kohtelevatko työntekijät sinua hyvin?				
12)	Pääsetkö ulkoilemaan, kauppaan tai harrastuksiin? Kuinka usein?				

13)	Tiedätkö, miten saat ostoksia varten rahaa esim. missä lompakkoa säilytetään ja kuka rahan antaa?				
14)	Saako luonasi käydä vieraita? Myös iltaisin ja öisin?				
15)	Autetaanko sinua pitämään yhteyttä ystäviin tai sukulaisiin? Miten?				
16)	Toivotko, että sinua autetaan saamaan enemmän ystäviä?				
17)	Auttavatko työntekijät sinua, jos haluat oppia uusia asioita esim. ruoanlaitto tai maksaminen kaupassa?				
18)	Saatko päättää omista asioistasi? (kuvat)				
19)	Mitkä asiat kaipaavat asumisyksikössä korjaamista tai kehittämistä?				
20)	Mikä asumisyksikössä on parasta?				

Kiitos osallistumisesta!

Liite 7: Haastattelulomake omaisille/läheisille

Vammaistyön ostopalveluiden haastattelulomake omaisille/läheisille 2023

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluiden omais/läheishaastattelulomake asumispalveluiden laadunseurantaan.

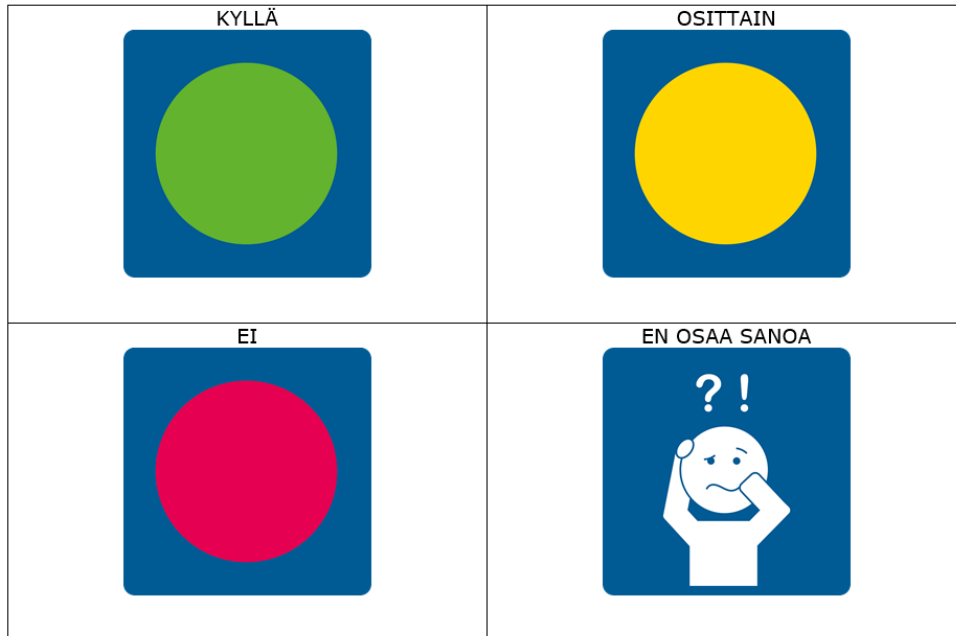
Tässä haastattelussa selvitetään sinun kokemuksia ja tyytyväisyyttä perheenjäsenesi asumispalveluihin. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset kootaan yhteen, eikä yksittäiset vastaukset näy yhteenvedossa. Tietoja käytetään laadunvalvonnassa ja niiden kautta puututaan yksikössä havaittuihin epäkohtiin ja kehittämiskohteisiin.

VAMMAISTYÖN OSTOPALVELUIDEN HAASTATTELULOMAKE OMAISILLE/LÄHEISILLE		Kyllä	Osittain	Ei	En osaa sanoa
1)	Onko perheenjäsenelläsi hyvä asua asumisyksikössä?				
2)	Pidetäänkö perheenjäsenestäsi hyvää huolta asumisyksikössä?				
3)	Onko asumisyksikkö turvallinen paikka asua?				
4)	Saatko asumisyksikön työntekijöiltä tietoa perheenjäsenesi voinnista ja kuulumisista?				
5)	Voiko perheenjäsenesi tehdä asumisyksikössä asioita, joista hän pitää tai on kiinnostunut?				
6)	Otetaanko perheenjäsenesi toiveet tai mielipiteet huomioon asumisyksikössä?				
7)	Saako perheenjäsenesi tarvittavaa apua ja tukea kommunikaatioon?				
8)	Osallistutko perheenjäsenesi asumispalveluiden toteuttamissuunnitelman tekemiseen/päivittämiseen?				
9)	Kuunnellaanko sinua perheenjäsenesi asioihin liittyen asumisyksikössä?				
10)	Sujuuko yhteistyö asumisyksikön työntekijöiden kanssa hyvin?				
11)	Ottavatko työntekijät sinut hyvin vastaan, kun käyt asumisyksikössä?				
12)	Tiedotetaanko asumisyksikön asioista tarpeeksi?				
















13)	Kuinka todennäköisesti (asteikolla <u>1-5</u>) suosittelisit asumisyksikköä muille palvelua harkitseville?
1.	Ehdottomasti suosittelen
2.	Voin suositella
3.	En osaa sanoa
4.	Voin harkita suosittelemista
5.	En suosittele
14)	Miten kehittäisit palvelua asumisyksikössä?

Kiitos osallistumisesta!

Liite 8: Kuvallinen tuki vastaamiseen



Liite 9: Kuvallinen tuki arjen päätöksiin

<p>ruoka</p> 	<p>juoma</p> 	<p>vaatteet</p> 	<p>uskonto</p> 	<p>juhlat</p> 	<p>matkustaminen</p> 
<p>nukkuminen</p> 	<p>vierailut</p> 	<p>harrastukset</p> 			
<p>raha-asiat</p> 	<p>arjen asiat</p> 	<p>seurustelu/ystävyyssuhteet</p> 			
<p>teknologian käyttö</p> 	<p>kaupassa käynti</p> 	<p>opiskelu</p> 			

Liite 10: Tietosuojaseloste

TIETOSUOJASELOSTE (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 12-14 artikla)

**Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumispalveluiden
valvontakäynneille -opinnäytetyö 2022-2023.**

Tässä selosteessa kuvataan, miten Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikössä työskentelevä projektisuunnittelija Elina Rauhala käsittelee opinnäytetyössään haastateltavien henkilöiden henkilötietoja. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavaan ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos hän ei osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisen.

Yhteyshenkilö, aineiston käsittelijä ja opinnäytetyön tekijä

Elina Rauhala, projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Puhelinnumero: xx xxxx

Sähköposti: elina.rauhala@hel.fi

Kuvaus opinnäytetyöstä

Opinnäytetyössä kehitetään haastattelulomakkeet, joita käytetään kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontakäynneillä asiakkaiden ja heidän omaisten haastatteluun. Haastattelulomakkeita testataan yhden tehostetun asumispalveluyksikön valvontaprosessin aikana ja siihen osallistuvat kaikki halukkaat asiakkaat ja heidän omaisensa. Yksikön työntekijät tiedustelevat asiakkailta halukkuutta osallistua haastatteluun ja omaisille tiedote sekä suostumuslomake lähetetään postitse yksikön toimesta. Vastausvaihtoehdot ovat strukturoituja sekä avoimia.

Asiakashaastattelut toteutetaan kasvotusten ja omaishaastattelut puhelimitse. Haastattelulomakkeet täyttää haastattelutilanteessa opinnäytetyön tekijä Elina Rauhala haastateltavan antaman vastausvaihtoehdon mukaisesti. Avointen kysymysten vastaukset kirjataan siten, ettei haastateltava tule niistä tunnistettavaksi.

Haastattelulomakkeeseen ei kirjata suoria tunnistetietoja, kuten haastateltavan nimeä tai osoitetta. Haastattelulomakkeesta kootaan aineisto, jossa ei myöskään ole haastateltavien tunnistetietoja.

Haastatteluun osallistuvat saavat itse päättää sen, haluavatko he, että heidän haastattelussa antamia kehittämisehdotuksia yksikön toiminnasta käsitellään osana asumisyksikön valvontaprosessia. Asumisyksikön valvontakäynti ei ole osa kehittämistutkimusta.

Haastateltavat kirjoittavat erillisiin suostumuslomakkeisiin nimensä. Omaishaastatteluun osallistuvat ilmoittavat lomakkeella myös puhelinnumeronsa. Jos kehitysvammaisen asiakas ei osaa itse kirjoittaa nimeään, mutta hän pystyy antamaan suullisen suostumuksen

osallistumisestaan, kirjaa suostumuksen asumisyksikön työntekijä tai asiakkaan omainen. Haastattelun alussa kuitenkin varmennetaan asiakkaan suostumus haastatteluun vielä suullisesti.

Tutkimuksen suorittaja

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö, projektisuunnittelija Elina Rauhala

Tutkimuksen nimi, luonne ja kestoaika

Alustava nimi: Haastattelulomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten asumispalveluiden valvontakäynneille

Tutkimuksen tyyppi: Opinnäytetyö

Tutkimuksen kestoaika (kuinka kauan henkilötietoja käsitellään): – 28.2.2023

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyn peruste on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisesti seuraava:

- Yleistä etua koskeva tieteellinen tutkimus (tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan e- alakohta)

Tutkimuksessa käsitellään seuraavia henkilötietoja

- Asiakaskokemustieto

Käsiteltävät henkilötiedot

Haastattelulomakkeet on jaettu osioihin, joissa kysytään muun muassa kuinka hyvin yksikön asumispalvelut vastaavat asiakkaan palvelun tarvetta, asiakkaan kokemusta osallisuudesta palveluissa ja asiakkaan tyytyväisyyttä asumiseensa yksikössä. Haastateltavat voivat antaa myös kehitysehdotuksia. Kyse on siis tiedosta, josta haastateltava mahdollisesti voisi tulla välillisesti tunnistetuksi. Tätä pyritään kuitenkin välttämään anonymisoinnilla.

Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Henkilön tunnistetietoja ei kerätä mistään lähteistä eikä niitä yhdistetä aineistoon

Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Haastattelusta saadut avointen vastausten tiedot, joista haastateltava tulisi mahdollisesti välillisesti tunnistettavaksi, ovat salassa pidettäviä.

Manuaalisen aineiston suojaaminen:

Avoimista kysymyksistä saadut vastauksen anonymisoidaan. Tiedot aggregoidaan eli karkeistetaan yleiselle tasolle siten, etteivät yksittäistä henkilöä koskevat tiedot ole enää tunnistettavassa muodossa.

Tietojärjestelmässä käsiteltävät tiedot:

- strukturoidut vastaukset (esimerkkinä: kyllä, ei, osittain, en tiedä)
- anonymisoidut vastaukset

Suorien tunnistetietojen käsittely:

Suoria tunnistetietoja ei käsitellä.

Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Haastattelulomakkeet ja suostumuslomakkeet hävitetään asianmukaisesti, kun niille ei ole enää käyttöä opinnäytetyön tekemisen kannalta tai viimeistään 28.2.2022.

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Haastateltavalla on oikeus peruuttaa etukäteen antama suostumus.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Haastateltavalla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö hänen henkilötietoja kehittämistutkimuksessa ja mitä mahdollisia tunnistettavia henkilötietoja käsitellään. Haastateltava voi myös halutessaan pyytää jäljennöksen haastattelulomakkeesta, johon tiedot on kirjattu.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos haastattelulomakkeeseen tallennetuissa vastauksissa on epätarkkuuksia tai virheitä, haastateltavalla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Haastateltavalla on oikeus vaatia henkilötietojen poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- b) haastateltava peruuttaa suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
- c) haastateltava vastustaa tietojen käsittelyä eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti

Yhteydenotot

Projektisuunnittelija Elina Rauhala

Oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi

Haastateltavalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun toimiston käsiteltäväksi, mikäli hän katsoo, että haastattelulomakkeeseen kerättyjen henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

