

**Vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön  
ohjausosaaminen asiakkaiden näkökulmasta**

Pro gradu -tutkielma  
Moona Jääskeläinen  
Kasvatustieteiden tiedekunta  
Lapin yliopisto  
Kevät 2021

## **Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta**

Työn nimi: Vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaaminen asiakkaiden näkökulmasta

Tekijä/tekijät: Moona Jääskeläinen

Koulutusohjelma/oppiaine: Yleinen kasvatustiede

Työn laji: Pro gradu –työ  Laudaturtyö  Lisensiaatintyö

Sivumäärä: 76 + 3 liitettä

Vuosi: 2021

Tiivistelmä:

Tutkielman tarkoituksena on tuottaa tietoa vammaispalvelujen päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaamisesta asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on tuoda vammaisten henkilöiden ääni kuuluviin ja kehittää tulosten pohjalta tutkimuksen kontekstina olevan organisaation toimintaa. Lähtökohtana tutkimuksen toteuttamiselle olivat omat kokemukseni vammaispalvelualalta sekä alaa koskeva moniammatillinen henkilöstö, jotka luovat ohjausosaamisen perustan.

Teoriaosassa kuvataan vammaisuutta ja vammaistyöhön liittyvää ohjausosaamista monista eri näkökulmista käsin. Tutkielmaan kuuluvat myös Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) ja muiden toimijoiden luomat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Laatukriteerit ovat ohjaajien työkalu ja tämän vuoksi tärkeä osa ohjausosaamista.

Aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen ja tämän pohjalta muodostui tutkimustulosten kolme teemaa. Teemat olivat ohjaajien tuki, ohjaajien taidot ja vuorovaikutus sekä asiakkaan tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen. Lisäksi haastatteluista nousi esille ohjausosaamisen kehittämiskohteita, jotka on nostettu tulososiossa omaksi luvuksi.

Avainsanat: ohjausosaaminen, laatukriteerit, osallisuus, toimijuus, itsemääräämisoikeus

Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

# SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO .....	1
2 VAMMAISUUS .....	6
2.1 Vammaisuuden historia.....	6
2.2 Vammaisuuden sosiaalinen malli.....	10
2.3 Päiväaikainen toiminta ja siihen liittyvä lainsäädäntö .....	13
2.3.1 Sosiaalihuoltolaki .....	14
2.3.2 Vammaispalvelulaki – Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista .....	16
2.3.3 Kehitysvammalaki – Laki kehitysvammaisten erityishuollosta .....	16
2.4 Päiväaikaisen toiminnan palvelutuotteet.....	18
3 OHAJUSOSAAMINEN JA OHJAUKSEN LAATU VAMMAISPALVELUISSA ..	22
3.1 Ohjaus käsitteenä .....	22
3.2 Ohjausosaaminen .....	23
3.3 Asiakkaan osallisuus ja toimijuus ohjauksen näkökulmasta.....	29
3.4 Itsemääräämisoikeuden edistäminen ohjauksessa.....	32
3.5 Vammaispalvelut ohjauksen laadun näkökulmasta .....	33
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	38
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys.....	38
4.2 Aineiston keruu .....	38
4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	42
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	46
5.1 Ohjaajien tuki .....	46
5.2 Ohjaajien taidot ja vuorovaikutus .....	50
5.3 Tavoitteiden ja tarpeiden täyttyminen.....	52
5.4 Ohjausosaamisen kehittämiskohteet .....	53
6 POHDINTA.....	55
6.1 Tulosten reflektio .....	55
6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	65
LÄHTEET .....	69
LIITTEET .....	77

## 1 JOHDANTO

Vammaispalveluala tarjoaa henkilöstölle monipuolisen toimintakentän. Työ vammaispalvelualalla muodostuu asiakkaiden kasvun ja osallisuuden tukemisesta, hoitamisesta, avustamisesta sekä ohjaamisesta. Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä voidaan tukea erilaisissa toimipisteissä, joissa asiakkaat vaihtelevat iän, toimintakyvyn, voimavarojen, vammaisuuden muotojen ja vaikeusasteiden mukaan. Työ on luonteeltaan moniammatillista, minkä tavoitteena on tiedon, vahvuuksien ja osaamisen jakaminen. Moniammatillinen yhteistyö koostuu eri ammattiryhmien ja eri koulutustaustan omaavien työntekijöiden yhteistyöstä sekä yhdessä työskentelystä. Työntekijät voivat olla koulutukseltaan muun muassa sosionomeja, lähihoitajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutteja, työhönvalmentajia tai henkilökohtaisia avustajia. (Kari, Laakso, Niskanen & Seppänen, 2020, 9, 21.)

Yleisesti ohjaukseen liittyvät käsitykset ovat muuttuneet viimeisten parinkymmenen vuoden aikana. Diagnoosikeskeisestä, tietoja ja neuvoja antavasta ohjauksesta on siirrytty yksilökeskeisempään ohjaukseen. Yksilökeskeisessä ohjauksessa luodaan mahdollisuuksia ja korostetaan asiakaslähtöisyyttä, jolla tuetaan asiakkaan voimaantumista, itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta päätöksenteossa. Ohjausta voidaan määrittellä monista eri näkökulmista käsin, mutta yhteistä määrittelyille on se, että ohjaukselliset interventiot pohjautuvat aina ohjaajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. (Vänskä, 2012, 14–15.) Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaamista asiakkaiden näkökulmasta ja tätä kautta kehittää tutkimuksen kontekstina olevan organisaation toimintaa. Tutkimuskohteena ollutta organisaatiota ei mainita tässä tutkielmassa nimeltä tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden anonymiteetin varmistamiseksi. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda vammaisten henkilöiden ääni kuuluviin selvittämällä heidän kokemuksiansa ohjaustyöstä. Tutkimuksessa selvitetään muun muassa sitä, miten ohjaus on toteutunut ja miten ohjaajat voisivat kehittyä työssään. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa tutkimuksen kontekstina olevan organisaation esimiehille ja työntekijöille toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksen keskiössä ovat Kehitysvamma-

alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) luomat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit, jotka rajaavat tässä tutkimuksessa käytetyt käsitteet ohjausosaamiseen, osallisuuteen, toimijuuteen ja itsemääräämisoikeuteen.

Tutkimus toteutettiin maisterintutkintoon kuuluvan työharjoittelun aikana eteläsuomalaisessa päiväaikaista toimintaa tarjoavassa organisaatiossa. Työharjoittelussa käydyt keskustelut esimiesten kanssa sekä mahdollisuus havainnoida ohjaajien työtä henkilöstön osaamisen johtamiseen liittyvän kehittämistehtävän näkökulmasta, rajasivat tutkimusaiheen ohjaajien osaamiseen. Ohjaajien osaaminen ja osaamisen perusta ovat tärkeitä ja hyödyllisiä tietoja esimiehille, mutta koulutustaustat, työkokemus ja konkreettinen työ vammaispalvelualalla eivät kerro kuitenkaan kaikkea. Tästä johtuen aihetta on tärkeää tarkastella palvelun käyttäjien eli asiakkaiden näkökulmasta. Osaaminen tarkentui tutkimuksen edetessä koskemaan tarkemmin ohjausosaamista, josta henkilöstön työ pääasiassa koostuu. Aiheeksi muodostui vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaaminen asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin haastattelujen muodossa. Tutkimukseen osallistui 10 asiakasta päiväaikaisen toiminnan eri toimipisteistä. Aiemmin mainitsemani moniammatillisuus näkyi selkeästi tämän tutkimuksen kontekstina olevan organisaation henkilöstössä. Henkilöstöstä yli puolet olivat lähihoitajia ja loput ammattinimikkeet olivat muun muassa sosionomi, sairaanhoitaja, kättilö, kehitysvammaisten ohjaaja ym. Moniammatillisuutta ilmensi myös henkilöstön 50 muuta tutkintoa, joihin kuului muun muassa artemoni, verhoilija, kudonnan artesaani, musiikkiterapeutti, ravintolakokki, kosmetologi, puutarhuri, hieroja ym.

Pro gradu -tutkielma jatkaa aiemmin toteutettua kandidaatin tutkielmaa (Feodoroff & Jääskeläinen, 2019), jonka aiheena oli kehitysvammaisten tasa-arvon kokemukset sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Kiinnostus aiheeseen on vahvistunut myös työkokemuksen myötä. Työkokemus vammaispalvelualalta sijoittuu asumispalvelujen puolelle, jossa olen työskennellyt vaihtelevasti kesästä 2019 alkaen. Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä työkokemukseni vammaisten asumisyksikön ohjaajana sekä muut kokemukseni vammaispalvelualalta ovat tuoneet esille työntekijöiden laajan kirjon sekä

vaihtuvuuden. Lisäksi Covid-19 pandemiatilanne on vaikuttanut monien organisaatioiden toimintaan. Pandemiatilanteen vaikutukset näkyvät muun muassa henkilöstön poissaoloina, mikä vaatii organisaatioilta sijaisten palkkaamista. Työntekijät niin vakituiset kuin sijaiset omaavat erilaisia koulutustaustoja, joten lähtökohdat ohjausosaamiselle voivat olla hyvinkin erilaisia.

Aiemmat vammaisuutta käsittelevät tutkimukset ovat kohdistuneet muun muassa vammaisten henkilöiden arkeen, itsemääräämisoikeuteen, työntekijäkansalaisuuteen sekä yleisesti yhteiskunnallisiin vammaisuutta tarkasteleviin näkökulmiin (Eriksson 2008; Ekholm & Teittinen 2014; Vehmas 2010; Vehmas 2014). Viime vuosina alan tutkimus on keskittynyt muun muassa vammaisten opiskelun ja työelämän mahdollisuuksiin (Tohola, 2020; Jäppinen, 2020; Hakanen, 2020). Lisäksi aihetta on sivuttu Karjalaisen (2020) tutkimuksessa, joka käsitteli Covid-19 pandemiatilanteen myötä lisääntyntä etätyöskentelyä eriarvoisuuden näkökulmasta, johon vammaisuus voi vaikuttaa. Karjalaisen (2020) mukaan etätyön yleistymisen vaatii organisaatioiden toiminnan ja johtamisen pohtimista uudelleen huomioiden rakenteelliset ja organisatoriset epätasa-arvoisuudet. Covid-19 pandemiatilanteeseen liittyen on myös meneillään Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) tutkimus vammaisten henkilöiden kokemuksista koronaepidemian aikana. THL:n tutkimus julkaistaan vuoden 2021 aikana.

Tätä tutkimusta vastaava tutkimusasetelma löytyy Nurkan, Mirolan ja Laasosen (2013) toteuttamasta asiakastyytyväisyyskyselystä, joka kohdentui Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen (Eksote). Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa Eksoten päättäjille ja viranhaltijoille asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen lähtökohtina olivat Eksoten strategia, prosessit, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulma. Tutkimuksessa on painotettu asiakkaan kohtaamista ja osallistamista sekä palvelujen saatavuutta ja joustavuutta. (Nurkka ym., 2013, 6.) Vammaispalvelupäällikkö Riitta Hakoma sanoittaa tutkimuksen esipuheessa Eksoten vammaispalvelujen strategisiin linjauksiin kuuluvaksi asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisoikeuden sekä oikeuden tulla kuulluksi palveluprosessin aikana. Nurkan ym. (2013) tutkimuksen tavoite ja lähtökohdat ovat hyvin samanlaiset kuin tässä tutkimuksessa, mutta laatuksellisia ja niiden hallintaa ei heidän tutkimuksessaan

huomioida. On mahdollista, että laatukriteerit olivat Eksoten tutkimusta tehdessä vielä uusi asia, eikä niiden jalkauttamista toimintaan ollut aloitettu.

Nurkan ym. (2013) tutkimuksessa päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyyttä selvitettiin kyselylomakkeen avulla. Tyytyväisyyttä arvioitiin kuudesta eri näkökulmasta, jotka olivat päivä- ja työtoiminnassa viihtyminen, toiminnan sisältö, turvallisuuden tunne ryhmässä, ilmapiiri toiminnassa, toiminnan määrä ja mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä toiminnassa tehdään. Tuloksissa ilmeni, että vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisempiä toiminnassa viihtymiseen, toiminnan sisältöön sekä turvallisuuden tunteeseen ryhmässä. Keskimäärin vähiten tyytyväisiä oltiin mahdollisuuteen vaikuttaa päivä- ja työtoiminnassa tehtäviin asioihin. Asiakkaat ja omaiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä lukuun ottamatta toiminnan sisältöä ja mahdollisuutta vaikuttaa siihen, mitä toiminnassa tehdään, joihin asiakkaat olivat tyytyväisempiä kuin omaiset. Eroja tyytyväisyydessä nähtiin myös asiakkaiden iän välillä, jonka mukaan vanhemmat asiakkaat olivat tyytyväisempiä toiminnan sisältöön kuin nuoremmat. Muissa kysymyksissä asiakkaiden ikä ei vaikuttanut vastauksissa. Avoimet vastaukset olivat pääsääntöisesti hyvin myönteisiä ja ne koskivat toiminnan sisältöä, määrää, toiminnassa viihtymistä, ilmapiiriä sekä ympäristön rauhallisuutta. (Nurkka ym., 2013, 101–102.)

Kirsti Vänskä (2012) on puolestaan tutkinut ohjausosaamista työntekijöiden näkökulmasta. Vänskan (2012) tutkimus Ohjauksen osaajat – Miten he sen tekevät? keskittyy terveysalan osaaviksi ohjaajiksi nimettyjen käsityksiin ohjausosaamisesta. Tutkimus on sovellettavissa tämän tutkimuksen sosiaalipalvelujen kontekstiin, sillä Vänskan tutkimukseen osallistuneiden toimintaympäristönä oli terveysalan ohjauksen laaja-alainen kenttä ja heidän työtehtäviinsä kuului yksilö- ja ryhmäohjausta. Ohjaukset liittyivät terveysneuvontaan, perhevalmennusryhmiin, parisuhdeterapiaan, työpaikkaohjauksiin, vanhempainiltoihin, päiväkoti- tai esikoulukäynteihin, toiminnallisiin ryhmiin tai sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ryhmäohjauksiin. (Vänskä, 2012, 39.) Kyseistä tutkimusta ja tutkimustuloksia käsitellään tarkemmin ohjausosaamista käsittelevässä luvussa.

Tämän tutkielman rakenne koostuu teoriaosasta, jossa käsitellään vammaisuutta, vammaisille henkilöille suunnattua päiväaikaista toimintaa ja sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä ohjausosaamista ja vammaispalveluja laadun näkökulmasta. Vammaisuutta käsittelevä luku tarkastelee vammaisuuden historiaa ja vammaisuutta koskevaa sosiaalista mallia, jonka yhteiskunnallinen näkökulma on hyvin keskeinen tässä tutkielmassa. Lisäksi samassa luvussa käsitellään vammaispalvelujen ja tämän tutkimuksen kontekstina olevan organisaation tuottamaa päiväaikaista toimintaa sekä lainsäädäntöä, jonka perusteella toimintaa tarjotaan. Teoriaosassa tarkastellaan myös yleisesti osaamista ja tarkemmin ohjausosaamista, joka pitää sisällään määritelmiä ohjauksen käsitteestä sekä kuvauksen siitä, mitä ohjaus on käytännössä. Samaan lukuun kuuluvat myös määritelmät osallisuudesta, toimijuudesta sekä itsemääräämisoikeudesta ohjauksen kontekstissa. Teoriaosan lopussa käsitellään vammaispalveluja laadun näkökulmasta keskittyen tarkemmin Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteereihin, jotka toimivat ohjaajien työkaluna vammaispalvelujen päiväaikaisen toiminnan tuottamisessa. Teoriaosan jälkeen kuvataan tutkimuksen toteutus ja tutkimustulokset. Haastattelujen muodostama aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen, jonka pohjalta rakentuivat tutkimustulosten pääteemat. Tutkimustulokset kuvataan teemoittain ja tulososion jälkeen pohditaan tuloksista ilmenneitä johtopäätöksiä sekä tutkimuksen luotettavuutta. Pohdintaluvussa nostetaan esille myös mahdolliset jatkotutkimusaiheet.



## 2 VAMMAISUUS

### 2.1 Vammaisuuden historia

Vammaisuutta ja siihen liittyviä elementtejä tutkiessa on tärkeää huomioida vammaisuuden historiallinen näkökulma, sillä vuosia aiemmin vammaisia henkilöitä kohdeltiin hyvin eriarvoisesti (ks. Haarni, 2006). Sen lisäksi, että voimme nähdä vammaisten aseman positiivisen kehityksen, voimme peilata nykypäivän tilannetta vuosia sitten ilmenneisiin asioihin ja ymmärtää sen, mistä vammaisuuteen liittyvät ennakkoluulot ja eriarvoinen tapa kohdata vammaisia henkilöitä kumpuavat. Ennen kaikkea on tärkeää ymmärtää se, miksi vammaisuuteen liittyviä heidän asemaansa parantavia toimintatapoja kehitetään jatkuvasti ja tässä kohtaa vammaisuuden historia on tärkeässä roolissa.

Vammaisuus on kautta aikain nähty leimaavana ja syrjivänä asiana. Käsitukset ovat vuosien saatossa muuttaneet muotoaan, eikä suhtautuminen vammaisuuteen ole enää niin radikaalia kuin aiemmin, jolloin vammaiset ovat kohdanneet muun muassa syrjintää, vainoa ja jopa elämän mitätöimistä. (Feodorff & Jääskeläinen, 2019, 9–10.) Harjulan (1996, 198) mukaan yksittäisen ihmisen suhtautumisessa vammaisuuteen näkökulmat ja se, mihin auktoriteettiin (esim. tiede tai uskonto) nojattiin, saattoivat vaihdella erilaisissa tilanteissa ja rooleissa.

Antiikin ajan Kreikassa vanhemmilla oli juridinen oikeus lapsensa surmaamiseen vammaisuuden takia. Myös raskauden keskeyttäminen oli yleisesti hyväksytty toimenpide. Vammaisen lapsen surmaaminen edusti kulttuurista eetosta, sillä tuohon aikaan Kreikassa arvostettiin fyysistä kauneutta ja terveyttä. Antiikin Kreikan keskeisten filosofien näkemyksissä korostuu vammaisten surmaamisen salliminen. Platonin mukaan abortti ja lapsen surmaaminen on välttämätöntä toimintaa ihannevaltion saavuttamiseksi. Aristoteleen filosofiassa hyvä elämä vaatii terveen mielen, sekä terveet ruumiintoiminnot, näin ollen vammaisen lapsi on vastoin yhteisön etua. Lisäksi vammaisen lapsen on nähty kärsivän itsekin, joten näistä syistä myös Aristoteles näki

lapsen surmaamisen sallittuna. Senecan ja stoalaisuuden mukaan vammaisen lapsi nähtiin luonnonoikkuna, joka ei kykene hyvään elämään, koska hän ei pystyisi toteuttamaan siihen kuuluvia hyveitä. (Vehmas, 2005, 34–39.)

Kreikassa vammaisuutta pidettiin poikkeamana luonnonjärjestelmästä ja Roomassa vammaisuuden syynä nähtiin vanhemmat, jotka olivat teoillaan suuttaneet Jumalat. Ateena oli ainoa yhteisö, joka antoi taloudellista tukea vammaisille, mikä oli kuitenkin suhteellisen vähäinen. Kaiken kaikkiaan vammaiset nähtiin hylkiöinä, sillä heidän osallistumisensa ja mahdollisuutensa työhön, liikkumiseen, poliittiseen osallistumiseen ja elämään yleensä olivat hyvin heikot. (Vehmas, 2005, 39–40.) Myös Harjula (1996) toteaa, että vammaisuutta on määritelty yksilön sekä yhteiskunnan näkökulmasta ei-toivotuksi tilaksi ja sosiaalisesti ongelmaksi, jota on pyritty hallitsemaan erilaisin keinoin. Keinot ovat vaihdelleet eri aikoina ja eri kulttuureissa heitteillejätöstä ja lapsen surmaamisesta sääliin ja kuntoutukseen. (Harjula, 1996, 12.)

Keskiajalle siirryttäessä vammaisuuteen suhtauduttiin taikauskon kautta ja sen todettiin johtuvan pahoista hengistä. Taikauskaiset käsitykset olivat kuitenkin vain pieni osa kokonaiskuvasta, sillä normaaliuden raja oli hyvin häilyvä. Tuohon aikaan erilaiset vaivat ja sairaudet olivat muutenkin hyvin yleisiä, joten poikkeavuus oli luonnollinen osa yhteiskuntaa. Tämän myötä vammaisuus nähtiin Jumalan luomistyönä ja antoi varakkaille mahdollisuuden tehdä hyvää, sillä monet kerjäsivät kaduilla rahaa, niin köyhät kuin vammaisetkin. Etenkin arabit uskoivat Jumalan luomistyön vaikutukseen ja he perustivat ensimmäiset hoitolaitokset vammaisille, jota kirkko valvoi. Hoitoon pääsy oli kuitenkin rajoitettu. Jos vammaa ei pystytty parantamaan esimerkiksi puuttuvan raajan takia, hoitoon ei päässyt. Keskiajan näkemys eroaa paljon Antiikin ajoista, sillä keskiajalla Jumalan nähtiin välittävän vammaisista ja yhteiskunnan tehtävä oli huolehtia heistä. Vammaisten auttaminen näyttäytyi kuitenkin enemmän välinearvoisena ja oman taivaspaikan takaamisena. (Vehmas, 2005, 41–44.)

Taikauskaisista käsityksistä alettiin hiljalleen siirtyä naturalistisiin käsityksiin ja vammaisuutta ruvettiin tutkimaan biologian näkökulmasta. Lääketieteeseen sekoittui kuitenkin vielä yliluonnollisia toimenpiteitä. 1400–1500-luvuilla vammaisuuteen

yhdistettiin perinnöllisten tekijöiden vaikutus, mutta vammaisuuden aiheuttajaksi nähtiin myös Jumalan viha, kohdun väärä koko, kohtuun kohdistunut isku tai siemennesteen mädäntyminen. Perinnöllisyyden tiedostaminen oli merkittävä asia, mutta sitä ei pystytty tutkimaan ja selitykset olivat ristiriitaisia. Seuraavalla vuosisadalla keskityttiin puolestaan tarkemmin vammaisuuden määrittelyyn ja pyrittiin esimerkiksi erottamaan kehitysvamma ja mielisairaus toisistaan. (Vehmas, 2005, 47–48.)

Ajan saatossa ylikuonnollisista näkemyksistä alettiin päästä kokonaan irti ja 1600–1700-luvuilla vammaisuus nähtiin älyllisenä haasteena, jota piti tutkia ja selvittää. Tällöin myös perustettiin valtion varoin ylläpidettyjä hoitolaitoksia, joissa vammaisten kohtelu oli edelleen osaltaan epäinhimillistä. Merkittävämmäksi nousi kuitenkin 1800-luvun teollistuminen, medikalisaatio ja laitostaminen, jotka vaikuttivat vammaisten asemaan huomattavasti. Heille luotiin koulutusta, työtä ja sosiaalista osallistumista koskevia rakenteita yhteiskuntaan. 1800-luvulla perustettiin myös erityiskouluja, joiden tehtävänä oli huolehtia niistä vammaisista, joita ei pystytty lääketieteellisesti auttamaan. Uno Cygnaeus esitti erityiskoulujen perustamiselle vastakkaisen näkökulman. Hänen mukaansa vammaisten lasten tulisi olla muiden lasten joukossa, mikä viittaa suoraan tämän päivän inklusiiviseen kasvatukseen. Hänen näkemyksensä unohdettiin kuitenkin hyvin pian, sillä vammaiset nähtiin kuuluvan erillisiin laitoksiin. Vaikka 1800-luku vei vammaisten etuja eteenpäin, surmaaminen sallittiin kuitenkin rotuhygienian ehdoin. (Vehmas, 2005, 50–63, 67.)

Vehmas (2005) erottelee vammaisuuteen suhtautumista Vanhan testamentin, Uuden testamentin, sekä yleisesti ottaen Raamatun mukaan. Vanhassa testamentissa vammaisuus on nähty synnistä seuraavana rangaistuksena ja Jumalattoman ihmisen kohtalona. Vammaisuus nähtiin ihmisestä itsestä johtuvana. Lisäksi vammaisuutta selitettiin elämän voiman sekä ilon kaventumisena ja näin ollen kuoleman valtaan joutumisena. Uusi testamentti näkee vammaisuuden positiivisemmassa valossa vanhaan testamenttiin nähden, sillä vammaisuutta ei liitetty suoraan synteihin. Uudessa testamentissa vammaiset nähtiin auttamisen ja parantamisen kohteina. Parantamisen kohteina vammaiset olivat väline Jumalan tekojen julkituomiselle. Uudessa testamentissa vammaisuus oli yksilön identiteettiin kuuluva ominaisuus ja heitä kohtaan oltiin

myötätuntoisempia. Myötätuntoisuus tapahtui kuitenkin säälin kautta, mikä puolestaan toimi vahvana vaikuttajana hyväntekeväisyydessä. (Vehmas, 2005, 24–29.)

Yleisesti Raamatun mukaan vammaisten syrjimistä ei hyväksytty ja muilla ihmisillä nähtiin olevan sosiaalinen vastuu ottaa heidät mukaan yhteiskuntaan. Tuohon aikaan vammaisia kuitenkin eristettiin, muun muassa hygieenisistä syistä. Ulkoiseen olemukseen ei kiinnitetty enää niin paljon huomiota, vaan sen sijaan huomio kiinnittyi sisäiseen, vuorovaikutuksessa ilmenevään olemukseen. Vammaisten ihmisten hyvinvointiin on keskitytty kristillisessä uskonnossa hyväntekeväisyyden kautta. Hyväntekeväisyystyö on kuitenkin tuonut esille paljon ristiriitaisuuksia, sillä vammaiset eivät haluaisi olla hyväntekeväisyysobjekteja, vaan aktiivisia toimijoita yhteiskunnassa. Lisäksi hyväntekeväisyystyö on vapaaehtoista, mikä puolestaan on herättänyt mielipiteen siitä, että sen tulisi olla yhteiskunnan virallisten organisaatioiden tehtävä. Raamatussa vammaisuus on myös nähty pelkoa herättävänä asiana, joka juontuu erilaisuuden pelosta. Ihmiset haluavat olla samanlaisia kuin muut, sekä heidän lapsiensä tulisi olla samanlaisia kuin muiden lapset. Raamatussa vammaisuutta ja siihen liittyviä syitä on pohdittu niin synnin seurauksena kuin yhteisön epäoikeudenmukaisen ja julman käytöksen seurauksena, luoden ahdistusta ja pahaa oloa vammaisuudesta. Lisäksi vammaisuuden luoma erilaisuus erottaa ihmisen laumasta, joka luo puolestaan lisää pelkoa, häpeää ja syyllisyyttä. (Vehmas, 2005, 29–33.) Erilaisuus synnyttää voimakkaita tunteita, mielikuvia ja ennakoasenteita, jotka vaikuttavat ratkaisevasti siihen, miten vammaisuuteen suhtaudutaan (Harjula, 1996, 12–13).

Vammaisuutta koskevissa käsityksissä tapahtui merkittävä muutos siirryttäessä 1900-luvulle. Raamatun ja Antiikin ajan määritelmät väistyivät ja vammaisuutta ei nähty enää elimellisen vamman tai älykkyydosamäärän kautta. 1950-luvulta lähtien vammaisuutta on selitetty arkielämän taitojen, kuten kommunikoinnin, itsestä huolehtimisen ja sosiaalisen kyvykkyyden kautta. Kymmenen vuotta myöhemmin vammaisten moraaliset oikeudet nostettiin ensimmäistä kertaa esille, jolloin alettiin puhumaan normalisaatioperiaatteesta, jonka tavoitteena oli taata vammaisille mahdollisimman tavallinen jokapäiväinen elämä. Normalisaatioperiaate toimi inklusion ja integraation pohjana, joiden toteutuminen alkaa näkyä hiljalleen vasta tänä päivänä. Vuosisata oli monella muullakin tapaa

merkittävä. Erilaiset lait ja säädökset alkoivat koskea yhä enemmän vammaisten oikeuksia. Muun muassa Yhdysvalloissa perustettiin laki, jonka tarkoituksena oli taata tasavertaiset sosiaalisen osallistumisen mahdollisuudet ja poistaa syrjintä. Samalla vuosisadalla otettiin käyttöön vammaisuuden käsite, joka paransi heidän asemaansa yhteiskunnassa. Vuosisadan merkittävyys korostuu myös vammaisuutta kuvaavien selitysten muuttumisella. Enää ei ajatella vammaisuuden johtuvan moraalisisista tai yliluonnollisista syistä, vaan nykypäivänä vammaisuus selittyy fyysisellä tai henkisellä vajavaisuudella, jolla on biologinen tausta. Maailman terveysjärjestön (World Health Organization, WHO) vuonna 2001 julkaisema luokittelu huomioi vammaisuuteen liittyvät biologiset, yksilöpsykologiset ja yhteiskunnalliset tekijät. Luokittelussa korostetaan yhteiskunnallisten tekijöiden tärkeyttä, sillä ne vaikuttavat vahvasti vammaisten ihmisten elämään. (Vehmas, 2005, 106–113.)

Suomessa ensimmäiset selkeästi vammaisuuteen liittyvät tutkimukset on julkaistu vasta 1980-luvulla. Aiemmissä tutkimuksissa vammaisuus nähtiin köyhyysongelman osana, ei ilmiönä sellaisenaan. Harjulan teos, joka on julkaistu vuonna 1996 tuo ilmi, että siihen aikaan keskeinen tutkimusteema vammaisuuteen liittyen oli muotoutunut vammaisten erityisopetuksen kehittymisen ympärille. Teos tuo myös ilmi, että silloin uutena haasteena tutkimuksen kentällä nostettiin esille vammaisten henkilöiden omien kokemusten huomiointi, sillä he olivat olleet aiemmissä tutkimuksissa passiivisia toimenpiteiden kohteita. (Harjula, 1996, 13, 15.)

## **2.2 Vammaisuuden sosiaalinen malli**

Vammaisuudesta on useita tulkintoja, joista nykyisin yleisimpänä voidaan nähdä vammaisuuden sosiaalinen malli. Perinteisin malli on ollut niin kutsuttu hyväntekeväisyysmalli. Hyväntekeväisyysmallin mukaan vammaiset henkilöt on nähty säälin ja avun kohteina, omin voimin elämään kykenemättöminä. Kolmas tapa tulkita vammaisuutta on lääketieteellinen selitysmalli, joka määrittelee vammaisuuden toimintavajeiden kautta. Lisäksi erityispedagogiikka tieteenalana on määritellyt vammaisuutta. Painotukset ovat kuitenkin oppimis- ja käytöshäiriöissä, jonka vuoksi se

on saanut paljon kritiikkiä. Kyseisten tarkastelutapojen lisäksi löytyy myös ihmisoikeusmalli sekä moniulotteinen malli. (Haarni, 2006, 11.)

Vammaisuuden sosiaalinen malli on syntynyt 1970-luvulla Iso-Britanniassa vammaisten aktivoitumisen myötä. Vammaisten henkilöiden asemaan yhteiskunnassa vaikuttaa se, millaisen ihmiskuvan ja yhteiskuntakäsityksen myötä heitä ymmärretään. (Haarni, 2006, 11.) Reinikainen (2007, 29) kuvaa vammaisuuteen kuuluviksi kaikki ne asiat, jotka voivat muodostaa esteitä vammaisille henkilöille ja heidän osallistamiselleen sekä toimimiselleen yhteiskunnassa. Vammaisuuden sosiaalinen malli on nykyisin yksi vammaisuuden yleisimmistä tarkastelutavoista. Mallin mukaan vammaisuus on syntynyt sosiaalisessa ja kulttuurisessa vuorovaikutuksessa. Tom Shakespeare (2006) osoittaa sosiaalisen mallin hyödyt kolmella osa-alueella. Ensinnäkin sosiaalinen malli on ollut *poliittisesti* vaikuttava vammaisten sosiaalisen liikkeen rakentumisessa ja malli on helppo selittää sekä ymmärtää. Toiseksi sosiaalinen malli on vaikuttanut *instrumentaalisesti* vammaisten henkilöiden vapauttamiseen tunnistamalla poistettavat sosiaaliset esteet. Kolmanneksi malli on ollut *psykologisesti* tehokas kehittämään vammaisten henkilöiden itsetuntoa ja rakentamaan positiivista kollektiivisen identiteetin tunnetta. (Shakespeare, 2006, 198.)

Sosiaalisen vammaistutkimuksen taustalla on vammaisten poliittinen herääminen, jonka seurauksena he vaativat oikeutta määrätä omasta elämästään, kun aiemmin sen ovat tehneet lääkärit ja muut ammattilaiset (Vehmas, 2005, 109–110). Lisäksi vaatimuksena oli sosiaaliin tekijöihin keskittyminen biologisten sijaan, sillä vammaisuus on sosiaalinen ilmiö, jota ei voida käsittää biomedikaalisilla syillä (Haarni, 2006, 11). Mallin kehittäjien mukaan rakenteelliset ja kulttuuriset tekijät vammauttavat ihmisiä asettaen heidät eriarvoiseen asemaan (Teittinen, 2006, 212).

Keskeisenä vammaisten poliittiselle heräämiselle heidän oikeuksistaan oli Yhdysvalloissa aloitettu itsenäisen asumisen liike, jonka avulla haluttiin eroon vammaisille säilytetystä riippuvuudesta, avuttomuudesta ja heikosta toimeentulosta. Liikkeen vaatimuksena olivat itsenäisyys ja autonomia, jonka laitokset ovat vammaisilta

riistäneet. Edellä mainittu liike sai puolestaan vaikutteita kansalaisyhteiskuntaliikkeeltä, sekä mustien taistelusta rasismia vastaan. (Vehmas, 2005, 109–110.)

Vammaisuuden sosiaalinen malli näkee vammaisuuden yksiselitteisesti. Mallilla on taipumus kieltää henkilön omat kokemukset kehosta samalla väittäen, että vammaisten fyysiset erot ja rajoitukset ovat täysin sosiaalisesti luotuja. (Oliver, 1996, 38). Sosiaalisen mallin mukaan vammaisuudessa on kyse sorrosta. Vammaisuus sosiaalisena ilmiönä täytyy tällöin käsitteellistää ja ymmärtää yhtenä yhteiskunnallisen sorron muotona, sillä heidän asemansa on yhteiskunnallisten järjestelyiden lopputulos. Sosiaalisen selitysmallin mukaan vammaisuus muodostuu kulttuurisen ja historiallisen kontekstin pohjalta. (Teittinen, 2006, 212, 222.)

Vammaisuuden sosiaalinen malli on saanut osakseen kritiikkiä. Monet tutkijat ovat jopa todenneet, että sosiaalinen malli vammaisuuden selitystapana tulisi kokonaan unohtaa. Malli nähdään rajoittavana, yksinkertaistavana ja vaillinaisena näkökulmana vammaisuuden määrittämiselle. Selitysmallia on kritisoitu sen kyvyttömyydestä ottaa täysivaltaisesti huomioon ihmisten välisiä yksilöllisiä eroja, esimerkiksi vamman luonteeseen, henkilön sukupuoleen ja kulttuuriin liittyen. Malli pyrkii selittämään vammaisuuden universaalisti, yhdellä yleisellä teoriolla, jolloin se jättää useita tärkeitä ulottuvuuksia vammaisten ihmisten elämästä huomioimatta. (Vehmas, 2005, 140–142.) Reinikaisen (2007, 29) mukaan sosiaalista mallia on vaikea hyväksyä, saati ymmärtää, ilman että sitä kuvaillaan yhdessä yksilömallin ja sen piirteiden kanssa. Ei ole olemassa yhtä oikeaa mallia, jolla vammaisuutta voidaan selittää. Kokonaiskuvan ymmärtämiseksi olisikin perusteltua tarkastella vammaisuutta useamman teorian pohjalta.

Vammaisuuden sosiaalisen mallin saama kritiikki voidaan tiivistää kolmeen pääosaan. Ensimmäiseksi, kritiikin antajien mukaan sosiaalinen malli ohittaa elimellisten vammojen merkityksen väärinä vammaisuuden kokonaiskuvaa. Toiseksi se tukee epärealistista ja yksinkertaistavaa kahtiajakoa vammaisuuden sosiaalisen ilmiön ja elimellisen vamman välillä, unohtaen kaikki muut tekijät, joiden myötä vammaisuus lopulta muodostuu. Kolmanneksi sosiaalinen malli hyväksyy vammaisten ja vammattomien ihmisten jaottelun. Sosiaalinen malli olettaa vammaisten henkilöiden

ottavan ensisijaisesti vammaisen henkilön identiteetin, vaikka monet heistä haluavat rakentaa identiteettinsä muiden tekijöiden, kuten sukupuolen, seksuaalisuuden, ammatin tai etnisen taustan perusteella. Vammaisuus voi siis olla pelkästään marginaalinen osa minuutta. (Vehmas, 2005, 142,144.)

Vammaisuuden sosiaalisen mallin tarkastelu tämän tutkielman kontekstissa perustuu mallin yhteiskunnalliseen näkökulmaan, joka on hyvin keskeinen tässä tutkielmassa. Tutkielmassa esille nousevat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit korostavat myös yhteiskunnallista näkökulmaa. Tutkimuksen kontekstina olevan organisaation toiminta häivyttää hyvin sosiaalisen mallin hyväksymää jaottelua vammaisten ja vammattomien välillä. Organisaation päiväaikaiseen toimintaan osallistuvista asiakkaista puhutaan työntekijöinä ja heitä avustavat sekä tukevat henkilöt, organisaatiolla työsuhteessa olevat ovat ohjaajia. Tällä toimintamallilla pyritään osallisuuden kokemuksen vahvistumiseen ja yhteiskunnallisesti merkittävässä roolissa toimimiseen. Esimerkki edistää toimintakulttuurin muutosta kohti laatukriteerien mukaista toimintaa, jolla pyritään edistämään osallisuutta ja työllistymistä.

### **2.3 Päiväaikainen toiminta ja siihen liittyvä lainsäädäntö**

Päiväaikainen toiminta on tarkoitettu vammaisille sekä muille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Toiminnan tarkoituksena on tukea itsenäisessä elämässä suoriutumista ja edistää osallisuutta sekä sosiaalista vuorovaikutusta. Toiminta on tavoitteellista toimintaa, jolla pyritään vahvistamaan taitoja, joita vammaiset tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti omassa arjessaan. Palvelukokonaisuus järjestetään yksilöllisten tarpeiden mukaan ja päivätoiminnassa on myös mahdollista harjoitella työelämään liittyviä taitoja. (THL, 2019.)

Päiväaikaista toimintaa koskeva lainsäädäntö koostuu sosiaalihuoltolaista, vammaispalvelulaista (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista) ja kehitysvammalaista (laki kehitysvammaisten erityishuollosta), jotka on kuvattu seuraavissa alaluvuissa tarkemmin. Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen vammaispalvelulakiin nähden ja vammaispalvelulaki puolestaan on ensisijainen



kehitysvammalakiin nähden. Kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemat erityispalvelut järjestetään vammaispalvelulain nojalla, kun ne ovat riittäviä, sopivia ja kehitysvammaisen henkilön edun mukaisia. Jos sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet eivät ole riittäviä tai sopivia asiakkaalle, palvelut on järjestettävä kehitysvammalain mukaisesti. Kehitysvammaisten erityishuoltona tarjottavan palvelun sisältöön vaikuttaa henkilön yksilöllisen avun ja tuen tarve. (THL, 2019.)

### *2.3.1 Sosiaalihuoltolaki*

Uusi sosiaalihuoltolaki (2014/1301) astui voimaan 1.4.2015. Uudistus on ensimmäinen vaihe sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistuksessa. Uudesta sosiaalihuoltolaista puuttuu säännöksiä, jotka ovat siirtymässä valmisteilla oleviin lakeihin. Uudesta sosiaalihuoltolaista puuttuvat säännökset ovat voimassa vanhassa sosiaalihuoltolaissa (1982/710) siihen asti, kun siirto tapahtuu. Muun muassa 27 d § ja 27 e §, jotka koskevat vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa sekä työtoimintaa löytyvät vanhasta sosiaalihuoltolaista. (Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta, 2020.)

Sosiaalihuoltolain (2014/1301 § 1) tarkoituksena on 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1–4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Päiväaikaista toimintaa koskee sosiaalihuoltolain säännökset 27 d § ja 27 e §, joita sovelletaan työtoiminnan ja työhönvalmennuksen palveluissa. Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta on erityisien työhön sijoittumista edistävien kuntoutustoimien sekä muiden tukitoimien järjestämistä. Toimintaa järjestetään henkilöille, joilla on vamman, sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavallisista elämän toiminnoista, jotka tarvitsevat

työhallinnon palvelujen ja toimenpiteiden lisäksi 1 momentissa mainittuja tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille. (Sosiaalihuoltolaki 2002/68 § 27 d.) Työllistymistä tukevan toiminnan osana on mahdollista järjestää työtä työsopimuslain (2001/55) 1 luvun 1 §:n mukaisesti.

Tätä lakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Tätä lakia on sovellettava, vaikka vastikkeesta ei ole sovittu, jos tosiseikoista käy ilmi, että työtä ei ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Lain soveltamista ei estä pelkästään se, että työ tehdään työntekijän kotona tai hänen valitsemassaan paikassa eikä sekään, että työ suoritetaan työntekijän työvälineillä tai -koneilla. (Työsopimuslaki 2001/55 1 luvun § 1.)

Vammaisten henkilöiden työtoiminta tarkoittaa toimintakyvyn ylläpitämistä ja toimintakyvyn ylläpitämistä edistävää toimintaa. Toiminta on suunnattu työkyvyttömille henkilöille, joilla ei ole vammaisuuden vuoksi edellytyksiä osallistua 27 d §:ssä kuvattuun työhön ja joiden toimeentulo koostuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettyistä etuuksista. Työtoimintaan osallistuva henkilö ei ole työsopimuslain (2001/55) 1 luvun 1 §:n mukaisessa työsuhteessa toiminnan järjestäjään tai palvelun tuottajaan. (Sosiaalihuoltolaki 2002/68 § 27 e.)

Uuden sosiaalihuoltolain (2014/1301) perusteella päivätoimintaa voidaan järjestää myös osana sosiaalista kuntoutusta (THL, 2019). Sosiaalihuoltolain (2014/1301 § 17) mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi sekä osallisuuden edistämiseksi. Tutkimuksen kontekstina olevan organisaation palvelujärjestelmä toimii tällä hetkellä niin, että asiakkaat tulevat toimintaan pääosin kehitysvammalain, vammaispalvelulain sekä sosiaalihuoltolain päätöksin, mutta ei sosiaalisen kuntoutuksen päätöksellä. Tällä tarkoitetaan sitä, että

asiakasohjauksen tekemät palvelutarpeen arvioinnit eivät ole tähän mennessä sisältäneet sosiaalisen kuntoutuksen tarvetta, vaan päätökset on tehty erilaisin perustein.

### *2.3.2 Vammaispalvelulaki – Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista*

Vammaispalvelulain (1987/380 § 1) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Tässä laissa vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on vamman tai sairauden vuoksi pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavallisista elämän toiminnoista (Vammaispalvelulaki 1987/380 § 2). Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on huomioitava asiakkaan yksilöllinen avun tarve (2008/981 § 3).

Vammaispalvelulain mukaan vammaisten henkilöiden päivätoimintaan kuuluu kodin ulkopuolella järjestetty toiminta, joka tukee itsenäisessä elämässä selviytymistä ja edistää sosiaalista vuorovaikutusta. Vammaispalvelulain mukaisesti vaikea vammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolain (1982/710) 27 e §:ssä tarkoitettuun työtoimintaan vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ja jonka toimeentulo koostuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettävistä etuuksista. Päivätoimintaa on järjestettävä mahdollisuuksien mukaan niin, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai harvemmin, jos hän kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai siihen on muu hänestä johtuva syy (Vammaispalvelulaki 2006/1267 § 8 b).

### *2.3.3 Kehitysvammalaki – Laki kehitysvammaisten erityishuollosta*

Jos sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet eivät ole riittäviä tai sopivia asiakkaalle, palveluja on järjestettävä kehitysvammalakiin nojaten. Kehitysvammalaki ei rajaa pois mitään palvelumuotoa eikä sido kehitysvammalajien

käyttöön. Päivätoiminta järjestetään yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja henkilön omat toiveet huomioiden suunniteltaessa toiminnan määrää, toteuttamistapaa ja sisältöä. (THL, 2019.)

Kehitysvammalaisissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi (Kehitysvammalaki 2006/381 § 1). Tarkoituksena on edistää henkilön suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa, toimeentuloa, sopeutumista yhteiskuntaan sekä turvata hoito ja muu huolenpito (Kehitysvammalaki 1996/1369 § 1). Erityishuoltoon kuuluvia palveluksia on 2 §:ssä kymmenen, jotka on listattu alle.

- 1) Tutkimus, joka käsittää erityishuollon yksilöllisen suunnittelun ja toteuttamisen edellyttämät lääketieteelliset, psykologiset ja sosiaaliset selvitykset sekä soveltuvuuskokeet;
- 2) terveydenhuolto;
- 3) tarpeellinen ohjaus, kuntoutus sekä toiminnallinen valmennus; (30.12.1996/1369)
- 4) työtoiminnan ja asumisen järjestäminen sekä muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta; (13.1.1984/26)
- 5) henkilökohtaisten apuneuvojen ja apuvälineiden järjestäminen;
- 6) yksilöllinen hoito ja muu huolenpito;
- 7) henkilön aviopuolison, vanhempien ja muiden perheenjäsenten, muun huoltajan tai hänelle muuten läheisen henkilön ohjaus ja neuvonta;
- 8) tiedotustoiminnan harjoittaminen erityishuoltopalveluksista;
- 9) kehityshäiriöiden ehkäisy; sekä
- 10) muu vastaava erityishuollon toteuttamiseksi tarpeellinen toiminta. (Kehitysvammalaki 1997/519 § 2.)

Henkilön yksilöllisen avun ja tuen tarve määrittää erityishuoltona tarjottavan palvelun sisällön (THL, 2019). Kehitysvammalain 2 §:n lisäksi erityishuollon tarpeessa olevalle

henkilölle on pyrittävä järjestämään työhönvalmennusta, työtoimintaa sekä muuta virikkeitä antavaa toimintaa (Kehitysvammalaki 1984/26 § 35).

#### **2.4 Päiväaikaisen toiminnan palvelutuotteet**

Tutkimuksen kontekstina oleva organisaatio hyödyntää palvelutuotteiden kuvauksessa Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen Vammaispalvelujen käsikirjaa. Tässä luvussa päiväaikaisen toiminnan palvelutuotteet on kuvattu tutkimuksen kontekstina olevan organisaation dokumenttien perusteella. Palvelutuotteilla tarkoitetaan toiminnan tarjoamia erilaisia toimintamuotoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti kuten esimerkiksi yksilöllinen päivätoiminta tai osapäivätoiminta. Päiväaikainen toiminta on asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavaa monipuolista toimintaa, joka tapahtuu erilaisissa toimintaympäristöissä ryhmämuotoisena toimintana. Päiväaikaisessa toiminnassa korostetaan asiakkaiden mahdollisimman itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta yhteiskunnan jäsenenä. Palvelujen tarjoajien tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden työ- ja toimintakykyä, vastuunottoa, itsenäisyyttä, valinnan vapautta, positiivista uskallusta sekä päätöksentekoa tukemalla, ohjaamalla ja tarvittaessa avustamalla.

Toiminta tarjoaa mahdollisuuksia oppimiseen, erilaisiin kokemuksiin ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden yksilöllisten toteuttamissuunnitelmien ja palvelutuotteiden mukaisesti. Päiväaikaisen toiminnan toteutusmuodot, paikat ja sosiaaliset ympäristöt sekä yhteistyökumppanit voivat vaihdella. Asiakkaita rohkaistaan ja tuetaan kulkemaan itsenäisesti päiväaikaisessa toiminnassa. Tarvittaessa palvelun tarjoaja järjestää kodin ja toimipaikan välisen kuljetuksen yhteiskuljetuksena tai julkisilla kulkuvälineillä. Kuljetukset sekä ruokailu järjestetään asiakkaiden palvelutuotteiden mukaisesti, joita erilaiset lait säätelevät. Palvelukuvaukset on määritelty asiakasohjauksen palvelupäätösten perusteella. Asiakkailta voi olla useampia palvelutuotteita, riippuen asiakkaiden tavoitteista.

Päiväaikaisen toiminnan palvelutuotteita ovat päivätoiminta, vahvasti tuettu päivätoiminta, osapäivätoiminta, työtoiminta, työhönvalmennus ja yksilöllinen

päivätoiminta. Seuraavaksi esitellään palvelutuotteiden sisällöt pääpiirteittäin. Jokaista palvelutuotetta koskevan kappaleen lopussa on ilmoitettu sitä koskevat lait. Sosiaalihuoltolain 27 d § ja 27 e § löytyvät vanhasta sosiaalihuoltolaista ja ovat edelleen voimassa.

*Päivätoiminta* on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat ohjausta sekä avustamista päivittäisissä toiminnoissa ja vuorovaikutustilanteissa. Asiakkaan tilanne edellyttää henkilökunnan läsnäoloa ryhmässä toimiakseen, mutta ei kuitenkaan jatkuvaa valvontaa. Päivätoiminta mahdollistaa itsensä toteuttamista luovien työmenetelmien avulla sekä työn kaltaisilla keinoilla tai yhteiskunnallisen osallistumisen keinoin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Päivätoiminnan lisäksi asiakkaiden on mahdollista osallistua työtoiminnan tehtäviin mielenkiinnon kohteiden ja toimintakyvyn puitteissa. Asiakkaita voidaan tukea omien erityisosaamisten kehittämisessä sekä hyödyntää niitä yksilöllisinä palvelutuotteina kuten kuvataiteen tai musiikin muodossa. Päivätoimintaa määrittelee kehitysvammalaki (2 §) sekä vammaispalvelulaki (8 b §).

*Vahvasti tuettu päivätoiminta* on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi monipuolista ja vahvaa avustamista sekä ohjausta päivittäisissä toiminnoissa, liikkumisessa ja vuorovaikutustilanteissa. Vahvasti tuetun päivätoiminnan asiakkaat tarvitsevat apua ja ohjausta tutuissakin ympäristöissä sekä sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Asiakkaat tarvitsevat henkilöstön jatkuvaa läsnäoloa toimiakseen ryhmässä. Toiminta mahdollistaa asiakkaiden toimintakyvyn ja sosiaalisten taitojen kehittymisen sekä ylläpitämisen, asiakkaiden virkistäytymisen ja vertaisryhmässä toimimisen. Painopisteinä toiminnassa ovat kokemusten, elämysten ja omien mieltymysten toteuttaminen ryhmissä. Vahvasti tuettua päivätoimintaa määrittelee kehitysvammalaki (2 §) sekä vammaispalvelulaki (8 b §).

*Osapäivätoiminta* on palvelu, joka on tarkoitettu erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Toiminta on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat toimintaa osa-aikaisena esimerkiksi fyysisen tai psyykkisen hyvinvoinnin tukemiseksi. Toiminta on tarkoitettu myös asiakkaille, jotka käyvät peruskoulua tai peruskoulun jälkeisiä opintoja ja tarvitsevat

toimintaa koulupäivinä. Koulujen loma-aikoina palvelu on päivätoimintaa. Osapäivätoimintaa määrittelee kehitysvammalaki (2 §) sekä vammaispalvelulaki (8 b §).

*Työtoiminta* on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat ohjausta, tukea sekä neuvontaa toiminnan aikana, mutta eivät tarvitse jatkuvaa seuranta. Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaiden työkykyä ja työllistymistä sekä löytää asiakkaiden voimavaroja, toiveita ja osaamista vastaavia tehtäviä eri toimintoja kokeillen erilaisissa toimintaympäristöissä. Kaikkien työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden ensisijaisena tavoitteena ei välttämättä ole työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Työkyvyn kehittymisen ja työllistymisen lisäksi asiakkaita voidaan tukea oman erityisosaamisen kehittämisessä ja hyödyntämisessä esimerkiksi valokuvauksen muodossa. Työtoimintaa määrittelee kehitysvammalaki (2 §) sekä sosiaalihuoltolaki (27 e §).

*Työhönvalmennukseen* sisältyy tuettu työtoiminta ja tuettu työ. Tuetussa työtoiminnassa asiakkaat eivät ole työsopimuslain mukaisessa työsuhteessa toiminnan järjestäjän tai palvelun tuottajan kanssa. Tuettu työtoiminta on toimintaa toimipisteiden ulkopuolella tavallisilla työpaikoilla. Toiminnan tavoitteena on suorittaa määräaikainen työharjoittelujakso, joka johtaa oman alan löytämiseen ja työllistymiseen. Asiakkaille tehdään yksilöllinen työllistymissuunnitelma sekä työskentelyä koskevat ohjeet. Asiakkaiden ohjaus järjestetään yksilöllisesti joko ohjaajan tai työhönvalmentajan tukemana. Työhönvalmentajalla tarkoitetaan henkilöä, joka toimii linkkinä työntekijän ja työnantajan välillä. Työhönvalmentaja tukee työntekijää muun muassa työnhaussa, työsuhdeneuvotteluissa, työtehtävien oppimisessa, työyhteisöön tutustumisessa, työssä kehittämisessä ja työn jatkumisen tukemisessa sekä muissa työsuhteeseen liittyvissä asioissa. Työhönvalmentaja tukee työnantajaa ja työyhteisöä työhön liittyvissä asioissa sekä tukee työsuhteen suunnittelussa niin, että työntekijän kyvyt kohtaavat työnantajan tarpeet. (Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta, 2020.) Tuettua työtoimintaa määrittelee kehitysvammalaki (35 §) ja sosiaalihuoltolaki (27 d §).

Työhönvalmennukseen kuuluva toinen palvelutuote tuettu työ on toimintaa, jossa työhönvalmentaja tukee työnhaussa sekä työllistymisessä avoimille työmarkkinoille. Tuetun työn asiakkaat ovat työsopimuslain mukaisessa työsuhteessa työnantajan kanssa.

Tuetun työn asiakkaiden yksilöllisestä ohjauksen tarpeesta, sisällöistä, työohjeista sekä tukikäynneistä työpaikalla sovitaan yhdessä työntekijän, työnantajan ja työhönvalmentajan kanssa. Työhönvalmentajan tehtävään kuuluu niin työnhakijan kuin työnantajan tukeminen ja neuvominen erilaisissa työllistymiseen sekä työsuhteen päättymiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi työhönvalmentaja tukee jatkuvasti työtehtävien muuttuessa tai työnantajan vaihtuessa. Tuettua työtä määrittelee kehitysvammalaki (35 §) ja sosiaalihuoltolaki (27 d §).

Työhönvalmennuksen asiakkailla on mahdollisuus myös vertaisvalmentajan tai ryhmämuotoisen vertaisvalmennuksen käyttöön. Vertaisvalmentajalla tarkoitetaan sosiaalihuollon työhönvalmennuksen palvelun kokemusta omaavaa ja tehtävään koulutettua vertaista henkilöä toiselle työn etsijälle. Vertaisvalmentaja toimii työparina työhönvalmentajalle ja tukee työhönvalmennuksen asiakkaita esimerkiksi työharjoittelupäivään valmistautumisessa, kannustamisessa ja motivoinnissa sekä työmatkoihin ja -tehtäviin liittyvissä asioissa. Kyseisellä toimintamallilla pyritään tuottamaan palvelua monitasoisesti palvelun käyttäjien osaamista kunnioittaen. Vertaisvalmentaja toimintamallin tarkoituksena on lisätä asiakkaiden toimijuutta palvelutuotannossa. Vertaisvalmentajille maksetaan korvaus tehdystä työstä, joka koostuu työtuntien mukaisesti porrastetusta palkkiosta.

*Yksilöllinen päiväaikainen toiminta* on tarkoitettu asiakkaille, joiden palvelu edellyttää fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn vuoksi paljon jatkuvaa tukea, ohjausta, valvontaa tai avustamista. Toimintaa voidaan tarjota joko määräaikaisesti tarkasteltavana jaksona tai perustellusti pidempiaikaisena toimintana. Toiminta vastaa erityisesti esimerkiksi siirtymävaiheisiin, vaikeisiin elämäntilanteisiin tai vahvasti autististen asiakkaiden tarpeisiin. Yksilöllistä päiväaikaista toimintaa määrittelee samat lait kuin päivätoimintaa.



## **3 OHAJUSOSAAMINEN JA OHJAUKSEN LAATU VAMMAISPALVELUISSA**

### **3.1 Ohjaus käsitteenä**

Käsitteenä ohjaus on moniulotteinen, eikä sille ole yksiselitteistä määritelmää terveysalalla. Ohjauksella nähdään olevan monia ilmenemismuotoja ja ohjauksikäsitteen sekä ohjaustyön kuvaukset eroavat toisistaan sen mukaan, mitä niissä korostetaan. Niissä voidaan korostaa toimijaa, menetelmää, ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutusta, prosessia, johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan, omaa kokemusta, toimintaympäristöä, käsitteellistä viitekehystä tai kulttuurisia näkökulmia. Asiakkaalla tarkoitetaan aktiivista ihmistä palvelujen käyttäjänä tai kuluttajana. Ohjattava -käsite puolestaan voi korostaa ohjauksen kohteena olemista, eikä tasavertaista keskustelukumppania. Ohjausajattelussa korostetaan asiakasta aktiivisena, päätöksentekoon vuorovaikutteisesti osallistuvana, tavoitteita asettavana oman elämänsä asiantuntijana sekä ohjauksen tasavertaisena kumppanina. Ohjausalan sisällölliset ja historialliset muutokset voivat vaikuttaa ohjaus käsitteen tulkintaan. Ohjaukseen liittyviä määrittelyjä yhdistää kuitenkin se, että ohjaukselliset interventiot pohjautuvat aina ohjaajan ja ohjattavan väliseen vuorovaikutukseen. (Vänskä, 2012, 14–15, 26). Retsja (2007, 6) toteaa, että jokainen ohjausasiantuntija määrittelee käsitteen omalla tavallaan ja omasta ohjausympäristöstä käsin.

Ohjaamiseen liittyvät käsitykset ovat muuttuneet vuosien saatossa yksilökeskeisempään ohjaukseen, jossa korostetaan mahdollisuuksien luomista ja asiakaslähtöistä ohjausta, joka tukee asiakkaan voimaantumista, itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta päätöksenteossa. Nykyisin tarkastellaan ohjauskeskustelujen sisältöjä, rakenteita ja kokemuksellisuutta diagnosoikeskeisyyden sekä tietojen ja neuvojen antamisen sijaan. (Vänskä, 2012, 14–15.)

*Ohjaus tuntuu monesti helpommalta määritellä negatioiden kautta, pikemmin sen kautta mitä ohjaus ei ole kuin mitä ohjaus on (Onnismaa, 2003, 7).*

Ohjausta voidaan Onnismaan (2003, 7–9) mukaan määritellä myös sen kautta, mitä ohjaus ei ole. Se ei ole tiettyä ammattialaa tai toimenkuvaa koskeva toimintatapa. Edellä mainitun lisäksi ohjaus ei ole tieteenala vaan monitieteinen tutkimusalue. Ohjaus ei ole terapiaa, opetusta tai pääasiallisesti neuvontaa. Ohjausta ei voida myöskään normalisoida eikä mystifioida.

Retsja (2007) viittaa teoksessaan Vance Peavyn (2009) kymmeneen ohjauksen määritelmään. Peavyn (2009) mukaan ohjaus on muun muassa prosessi, johon liittyy välittämistä, toivoa, rohkaisua, selventämistä ja aktivoimista. Lisäksi ohjaus on toimintaa, jossa painotetaan mahdollisuuksia ja ohjaus on suojapaikka, jossa saa toivoa, tukea, selvyyttä ja toimintamahdollisuuksia. (Retsja, 2007, 6.) Suhteessa olo on määritelty hyvän ohjaajuuden ominaisuudeksi. Suhteessa ololla tarkoitetaan ohjaussuhteessa ilmenevää luottamusta, läheisyyttä, turvallisuutta ja ystävällisyyttä. Suhteessa olo edellyttää kiinnostuksen osoittamista, henkistä läsnäoloa sekä hyväksyntää. Hyvään ohjaukseen kuuluu vastaaminen ja kommunikaatio. Kommunikaatio edellyttää sensitiivisyyttä, epäsuoraa kysymistä sekä ymmärtämisen varmistamista. Vastaaminen edellyttää selkeyttämistä, avoimuuden lisääntymistä ja aloitteellisuuden rohkaisemista. Tietoisuuden lisääntyminen, uudelleen orientoitumisen tukeminen ja itsearvostuksen rakentuminen korostuvat puolestaan auttamisessa. Hyvä ohjaaja kykenee myös käsittelemään vaikeuksia ja ohjaajan tulee ratkaista stressaavia tilanteita, joka edellyttää stressin tunnistamista, vahvuuksien antamista sekä vaihtoehtojen löytämistä. (Vänskä, 2012, 36.)

### **3.2 Ohjausosaaminen**

Yleisesti ottaen yksilöiden ydinosaamiseen kuuluvat tieto, taidot, asenne, motiivit, arvot ja henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka ovat tärkeitä työn suorittamiselle ja työntekijän suorituksen arvioimiseksi. (Salleh, Khalid, Sulaiman, Mohamad & Sern, 2014, 331).

Helakorpi, Aarnio ja Majuri (2010, 65) liittävät osaamiseen kuuluvaksi myös hiljaisen tiedon, joka on usein tiedostamatonta ja subjektiivisiin kokemuksiin pohjautuvaa ymmärrystä sekä tulkintaa, jota ei aina voida ulkoistaa. Puhuttaessa osaamisesta esimerkiksi terveysalalla, sillä tarkoitetaan työtä ohjaavia arvoja, etiikkaa, laaja-alaista monitieteistä tietoperustaa, käytännöllistä osaamista sekä sosiaalisia ja vuorovaikutuksellisia taitoja. Osaamisen kannalta on myös merkittävää, että työntekijän toiminta perustuu tutkittuun tietoon ja näyttöön sekä työntekijät ovat harjaantuneita ammattitoiminnan kehittämisessä tarvittavan tutkimus-, kehittämis- ja muutososaamisen suhteen. Erityisvaatimuksina terveysalalla voidaan nähdä eettinen osaaminen, vastuunottaminen, päätöksentekokyky, henkinen kestävyys ja omista voimavaroista huolehtiminen. (Kristoffersen, Nortvedt & Skaug, 2006, 17.)

Vammaistyötä tekevien osaamisalueisiin kuuluvat kasvun ja osallisuuden tukeminen, hoito, avustaminen ja ohjaus (Kari, ym., 2020, 9). Tässä tutkielmassa vammaistyön osaamisalueelta ohjausosaamista käsitellään laajemmin ja se on merkittävä kokonaisuus tutkielman kannalta. Hoitotyö ei ole tämän tutkimuksen kannalta merkityksellinen ja sen vuoksi sitä vain sivutaan osaamisen yhteydessä. Hoitotyö -käsitteen rajausta tehtiin sillä perusteella, että tässä tutkimuksessa halutaan selvittää ohjaustyön elementtejä ja lisäksi tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat henkilöt eivät tarvitse hoidollista osaamista ohjaajiltaan päiväaikaisessa toiminnassa. Hoitotyöllä viitataan työhön, jossa esimerkiksi sairaanhoitajan osaaminen koostuu eettisestä toiminnasta, terveyden edistämisestä, hoitotyön päätöksenteosta, ohjauksesta ja opetuksesta, yhteistyöstä, tutkimus- ja kehittämistyöstä, johtamisesta, monikulttuurisesta hoitotyöstä, yhteiskunnallisesta toiminnasta, kliinisestä hoitotyöstä ja lääkehoidosta (Opetusministeriö, 2006, 63–64). Hoitotyössä voidaan puhua myös ohjauksesta, mutta Vänskän (2012, 14) mukaan ohjaus ymmärretään eri tavalla kyseisessä kontekstissa.

Vänskän (2012) väitöskirjassa ohjausta lähestytään terveysalan ammattilaisten näkökulmasta. Tämän tutkimuksen kontekstina oleva organisaatio kuuluu perhe- ja sosiaalipalvelujen piiriin. Määrittelyt ovat kuitenkin sovellettavissa tämän tutkimuksen kontekstina olevan organisaation ohjaustyöhön, sillä Vänskä (2012, 17) ei ole rajoittanut ohjauksen tarkastelua ainoastaan terveysalan näkökulmiin, vaan hän on pyrkinyt

löytämään mahdollisimman laajan näkökulman ohjaukseen. Onnismaa (2007,7) painottaa myös sitä, että ohjausta ei ole luontevaa kuvata yhdeksi tietyksi ammattialaksi tai toimenkuvaksi, sillä käsittääkseen ohjauksen piirteet, tulee sitä lähestyä moniammatillisena käytäntönä, lähtökohtana sekä lähestymistapana eri konteksteissa. Tässä tutkielmassa ei huomioida niitä Vänskan määritelmiä, jotka koskevat selkeästi potilaita, hoitotyötä tai sairaaloiden tarjoamia terveystalvaeluita, sillä ne eivät vastaa tähän tutkimukseen. Vänskä viittaa muun muassa terveystalan ammattilaisiin ja terveystalan ohjaajiin, joilla tässä tutkielmassa tarkoitetaan vammaispaalvelujen ohjaajia.

Ohjauksen määrittelyssä on hyödynnetty monia erilaisia teorioita kuten vuorovaikutus-, persoonallisuus-, oppimis-, käyttäytymis- ja organisaatioteoriaa sekä ryhmädynaamisia teorioita. Terveystalan tutkimukset ohjauksesta ovat keskittyneet muun muassa käsitysten, tiedon ja sosiaalisen oppimisen näkökulmiin. Yleisessä tarkastelussa korostuu puolestaan suomalainen ohjaustutkimus ja ajattelu, jotka ovat myös Euroopan unionin ohjausajattelun kehittämisen taustatekijöitä. (Vänskä, 2012, 17.)

Ajatellessa ohjausosaamista ja siihen kuuluvia elementtejä, on vaikeaa erotella asiantuntijuutta, ammattitaitoa ja ammatillista osaamista. Edellä mainittuja käsitteitä voidaanakin käyttää synonyymeinä. Vänskä (2012) viittaa lukuisiin muihin tutkijoihin (mm. Onnismaa 2003; Pirttilä 1997; Atjonen 2003; Kukkonen 2007; Keurulainen 2006; Ruohotie 2002; Lietonen 2000) kuvatessaan *ohjausasiantuntijuutta*. Ohjausasiantuntijuus voidaan nähdä raja-asiantuntijuutena sekä rajojen tunnistamisen, ohjaussuhteessa näkyväksi tekemisen ja yhteisen uudelleen määrittelyn asiantuntijuutena. Ohjausasiantuntijuuden muutosta voidaan kuvata traditionaalisesta valistajasta ja hoivaajasta 1990-luvun lopun innovoijaksi, yksilölliseksi muutosagentiksi, simuloijaksi ja tutkijaksi, kun taas tulevaisuudessa siihen on liitetty kanssakulkija, neuvottelukumppani sekä ajan, huomion ja kunnioituksen antaja. (Vänskä, 2012, 36–37.)

Ohjaus voidaan nähdä menetelmänä tai välineenä, jolloin erilaiset interventiot, ohjausmenetelmät ja -materiaalit korostuvat. Ohjausta voidaan tarkastella sisältöjen näkökulmasta, jolloin on keskeistä, mitä sisältöjä ohjauksessa nostetaan esille. Tällöin sisällöissä painottuu ohjaajan substanssiosaaminen, johon kuuluu perusosaaminen ja

erityisosaaminen. Ohjaus voidaan nähdä myös ajattelutapana, ikään kuin ohjausfilosofiana, jolloin se, millaisia ohjauksellisia lähestymistapoja käytetään, on merkityksellistä. (Vänskä, 2012, 15, 56.)

*Ohjauksen käyttöteoriasta* voidaan puhua silloin, kun ohjaus nähdään ammattilaisen tietoisena ajattelumallina, joka näkyy käytännössä. Oman ohjauksen käyttöteorian muodostumisessa keskeistä on ohjaajan oman ohjausajattelun ja -toiminnan tunnistaminen. Käyttöteoriassa yhdistyy ohjaajan teoreettinen tieto ja ohjaajan kokemustieto. Käyttöteoria on ohjaajan oma ohjauksellinen lähestymistapa, jolla on vaikutukset ohjattavan kohtaamiseen ja siihen, millaisia ohjausmenetelmiä ja -interventiota käytetään. Ohjaajan ajattelun ja toiminnan tunnistaminen edellyttää oman toiminnan arviointia ja reflektointia. Reflektio on ajattelun lisäksi tiedonhallinnan keino, joka ohjaa yksilön kokemukset uuteen ja syvempään ymmärrykseen. Ohjaajana kehittyminen vaatii tietoisuutta omista käsityksistä ohjauksesta, ohjattavista, omista ohjauksellisista lähestymistavoista sekä omasta ohjaustoiminnasta. (Vänskä, 2012, 15.)

Vänskä (2012, 17–18) on kuvannut ohjausta ihmissuhdetyössä käytettävänä työmenetelmänä, ammatillisen keskustelun muotona ja neuvotteluna, auttamisen menetelmänä, ohjaajan toimintana ja ammattina, auttamisena ja asiakkaan tai asiakasryhmien tukemisena kohti kykyä ohjata itse itseään. Ohjaus nähdään yksilöä voimaannuttavana sekä osallistavana mahdollistamisprosessina, jossa asiakkaalle annetaan tilaisuus tutkia, keksiä ja selkeyttää niitä tapoja, joiden avulla elää voimavaraisemmin ja parantaen hyvinvointiaan. Ohjauksen tarkoituksena on tukea asiakkaan autonomisuutta, tunnistaa asiakkaan mahdollisuuksia ja vahvuuksia sekä kehittää niitä suhteessa toimintaympäristön mahdollisuuksiin. Ohjauksessa korostetaan vuorovaikutuksellisuutta ja vuorovaikutussuhteen syntymistä, sillä ohjausta on määritelty kehittyvänä prosessina, joka perustuu ohjaajan ja ohjattavan väliseen ainutkertaiseen vuorovaikutukseen, keskinäiseen kunnioitukseen, luottamukseen sekä yhteiseen tulkintaan. Ohjauksessa korostetaan myös ajan, huomion ja kunnioituksen antamista asiakkaalle. Terveysalalla tapahtuva ohjaus voidaan nähdä niin yksilöllisenä prosessina kuin palvelujärjestelmänä, jossa asiakkaana ei ole vain ohjattava vaan myös hänen tausta- ja toimintaympäristönsä yhteistyötahoineen.

Ohjausteorioiden ja ohjaukseen käytäntöjen on nähty olevan kaukana toisistaan, eikä ohjausteorioiden ja -mallien tuntemuksessa ole suoraa yhteyttä käytännön toimintaan. Teorioiden merkitys on muuttumassa ”outside in” -ohjauksesta ”inside out” -ohjaukseen, jossa korostetaan ohjaustilanteessa syntyviä asiakas-, ohjaaja- ja tilannesidonnaisia käytäntöjä. Ohjaukseen liittyvät kuvaukset ovat muuttuneet neuvottelevaan, yhdessä oppimista ja dialogisuutta korostavaan suuntaan, jonka vuoksi ohjausasiantuntijuutta voidaan pitää aiempaa symmetrisempänä ja vuorovaikutuksessa rakentuvana. Ohjaus on vastavuoroinen dialoginen suhde, jossa ohjaaja ja ohjattava vaikuttavat toisistaan ja pyrkivät yhdessä rakentamaan asioita ja etsimään uudenlaista ymmärrystä. Vuorovaikutuksessa rakentuva toiminta mahdollistaa onnistuessaan aktiivisen ja tavoitteellisen toiminnan. Ohjaustilanne voidaan nähdä jaettuna asiantuntijuutena tai yhteisasiantuntijuutena. (Vänskä, 2012, 19.)

Vänskän (2012) tutkimuksessa ohjausosaamisen lähestymistapana on näkemys ohjausosaamisesta ohjaajan kompetenssin ja ohjaustyössä tarvittavien kvalifikaatioiden suhteena. Kompetenssilla tarkoitetaan pätevyyttä ohjaustyöhön, joka muuttuu ohjausosaamiseksi, kun kompetenssi kohtaa toimintaympäristössä ohjauksen kontekstissa tarvittavat kvalifikaatiovaatimukset. Kvalifikaatiot ovat työelämän ja työn ominaisuuksia, jotka ilmenevät erilaisina osaamisvaatimuksina, joita työn tekeminen edellyttää. (Vänskä, 2012, 37–38.) Kyseisen ohjausta käsittelevän tutkimuksen kohderyhmänä olivat osaaviksi ohjaajiksi määritellyt terveysalan ammattilaiset. Tutkimustulokset on koottu ohjauksen ilmiöön liittyvistä ilmauksista. Tutkimustulokset koostuivat *ohjauksen elementeistä* sekä *situationaalisesta ohjausosaamisesta*. Ohjauksen elementtejä olivat substanssiosaaminen – käsitys ohjauksesta, kontekstiosaaminen – käsitys ohjattavasta, prosessiosaaminen – käsitys ohjaustoiminnasta ja reflektio-osaaminen – käsitys ohjaajuudesta. (Vänskä, 2012, 55.)

*Substanssiosaamiseen* kuuluivat perusosaaminen ja erityisosaaminen. Perusosaamiseen kuuluivat esimerkiksi ammattispesifi ja moniammatillinen osaaminen sekä työprosesseihin ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvä osaaminen. Erityisosaamista olivat muun muassa ohjaajalähtöisyys ja asiakaslähtöisyys. *Kontekstiosaamisessa* yhteistä kaikille ohjaajille oli halu nähdä asiakas erittäin positiivisesti. Tuloksista nousi esille

ohjattavaa osallistavien ja voimauttavien lähestymistapojen merkitys sekä niihin pyrkiminen omassa toiminnassa. *Prosessiosaamisesta* nousi esille kolme näkökulmaa. Ohjaajuudesta nostettiin esille käsitykset ohjaajuudesta suhteessa ohjattavaan, ohjaajuus suhteessa ohjausprosessissa toimimiseen ja ohjaajuus suhteessa yhteisöön. Prosessiosaaminen tuotti kyseisessä tutkimuksessa myös uusia tutkimustuloksia. Uutta oli se, kuinka ohjaajat kokivat omat mahdollisuutensa ja rajoituksensa viedä ohjauksellista lähestymistapaansa ohjausprosessiin. Ohjaustoimintaa rajoitti toimintapa, joka ei sopinut ohjaajan ohjaukselliseen lähestymistapaan tai ohjausfilosofiaan, jota ohjaaja joutui noudattamaan esimerkiksi lainsäädännön mukaan tai, jossa ohjaaja toimi omaa ohjausfilosofiaansa vastaan. *Reflektio-osaamiseen* liitettiin käsityksiä omasta ohjausosaamisesta, joka oli osoitus ohjaajien metakognitiivisista taidoista. Ohjausosaamisen tunnistaminen jakautui vahvuuksien tiedostamiseen ja kehittymishaasteiden määrittämiseen. (Vänskä, 2012, 56–93.)

Situationaalisella ohjausosaamisella puolestaan tarkoitettiin tutkimuksessa esille nousseita käsityksiä osaavasta ohjaajasta. Tulosten mukaan osaavan ohjaajan toiminta näkyi ohjausosaamisena ohjaustilanteissa, ohjauksen toimintaympäristön huomioon ottamisessa ja oman ohjaustoiminnan tietoisena valintana. Situationaalisessa ohjausosaamisessa korostuivat läsnäoleminen, lähestymistavat ja myötäelävä ohjaustila. (Vänskä, 2012, 103.)

Ohjauksen elementit ja situationaalinen ohjausosaaminen antavat kattavan kuvan ohjausosaamisesta. Yksi merkittävimmistä tuloksista oli ohjaajien käsitys siitä, että kaikki vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa ovat ohjausta, eikä erillistä aikaa tai paikkaa ohjaukselle tarvita. Vänskän mukaan aiemmissa tutkimuksissa hoitajat olivat arvioineet, että ohjaukseen ei ole tarpeeksi aikaa, tilat eivät olleet asianmukaisia tai ohjaukseen tarvittavat menetelmät ja välineet olivat puutteellisia. (Vänskä, 2012, 65.) Tulos on merkittävä tämän tutkimuksen tulosten näkökulmasta, sillä haastateltavat toivat esille useaan otteeseen ohjaajien kiireen. Kiirettä ja sen syitä pohditaan tutkielman viimeisessä luvussa tarkemmin.

### 3.3 Asiakkaan osallisuus ja toimijuus ohjauksen näkökulmasta

Itsemääräämisoikeus ja osallisuus rakentavat Yhdistyneiden kansakuntien (YK) vammaissopimuksen perustan yhdenvertaisuudelle (Tukiliitto, 2021). YK:n sopimuksen keskeisiin periaatteisiin kuuluvat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys, yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan sekä esteettömyys ja saavutettavuus. Yleissopimuksen 50 artiklaa käsittelevät muun muassa esteettömyyttä, oikeutta itsenäiseen elämään, oikeutta osallisuuteen yhteisössä, oikeutta koulutukseen ja oikeutta työhön. (KVANK, 2, 2021.)

Ohjaustyön toteutuksen kannalta asiakkaan osallisuuden näkökulma on tärkeä (Vänskä, 2012) ja vammaisten vaikutusmahdollisuuksiin liittyviä kysymyksiä on käsitelty pitkään suomalaisessa yhteiskuntapolitiikassa. Vammaiset henkilöt ovat erilaisia ja tämän vuoksi myös heidän tarpeensa osallisuuden suhteen voivat vaihdella. Toisille riittää toimiva arki ja toiset haluavat olla aktiivisia osallistujia yhteiskunnassa. Vammaisten osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia on lähestytty muun muassa sopeuttamisen, integraation, inklusion, valtaistumisen, toimijuuden, itsenäistymisen ja osallistumisen näkökulmista. Yhteiskuntapolitiikan mukaan osallisuus liittyy ihmisiin kansalaisina, jotka voivat vaikuttaa sekä osallistua ja, joilla on velvollisuuksia sekä oikeuksia. (Kari ym., 2020, 125, 130.)

Osallisuuden käsite on hyvin laaja ja käsitteestä on monenlaisia eri määritelmiä, jotka perustuvat niin sosiaalipoliittisiin kuin sosiaalipsykologisiin näkökulmiin. Osallisuuteen liittyy myös myöhemmin käsiteltävä käsite toimijuus, joka on toisinaan vaikea erottaa osallisuuden käsitteestä. Myös osallistumisen käsite voidaan liittää osallisuuteen. Osallisuus määritellään kuitenkin kokemukselliseksi puoleksi osallistumisesta. (Pyyry, 2012, 35.) Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari ja Keto-Tokoi (2017, 5) ovat määritelleet osallisuuden liittymisenä erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin, joita ovat muun muassa kohtuullinen toimeentulo, asuminen ja koulutus sekä aineettomiin lähteisiin kuten luottamus ja turva. Lisäksi osallisuus on liittymistä elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin ja vaikuttamista oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.



Osallisuuden viitekehys voidaan nähdä tienviittana, joka ohjeistaa toiminnan, palvelujen ja politiikan suuntautumisessa niin, että etenkin eriarvoisessa asemassa olevien osallisuuden kokemukset hyvinvoinninlähteistä vahvistuisivat (Isola, ym. 2017, 9).

Yleisesti asiakkaiden asemasta ja osallisuudesta on säädetty esimerkiksi kuntalaissa ja sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevassa laissa (Leemann & Hämäläinen, 2016, 587). Vammaisten henkilöiden osallisuudesta määrää vammaispalvelulaki, jonka tavoitteena on edistää edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Laki velvoittaa myös poistamaan haitat, jotka voivat rajoittaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia ja osallistumista. (Kivistö, 2014, 18.)

Osallisuus voidaan jakaa yhteiskunnalliseen, toiminnalliseen ja yhteisölliseen osallisuuteen. *Yhteiskunnalliseen osallisuuteen* vaikuttaa muun muassa se, miten yleiset toiminnot on suunniteltu. Tällä tarkoitetaan muun muassa esteetöntä pääsyä julkisiin tiloihin. Esteettömyys ajattelutapana tunnustaa vammaisten henkilöiden oikeuksia ja yhdenvertaisuutta muiden kansalaisten kanssa. *Toiminnallisen osallisuuden* edellytyksiin kuuluvat useimmiten henkinen, sosiaalinen ja fyysinen tuki sekä toiminnallinen apu. Toiminnallista osallisuutta on muun muassa koulunkäyntiin, työtoimintaan ja harrastuksiin osallistuminen. *Yhteisöllinen osallisuus* viittaa vammaisen henkilön sosiaalisiin tilanteisiin osallistumiseen. Vamma voi joissain tapauksissa vaikuttaa sosiaaliseen toimintakykyyn ja vammaisen henkilö voi kohdata ennakkoluuloja vammaisuutta kohtaan. Yhteisöllisyyttä voidaan edesauttaa tapahtumilla ja harrastuksilla, joihin pääsy on esteetöntä. (Kari, ym., 2020, 125, 128–129, 131.) Leemannin ja Hämäläisen (2016) artikkelissa on käytetty käsitettä sosiaalinen osallisuus, joka viittaa yhteisölliseen osallisuuteen. Artikkelissa sosiaalista osallisuutta on tarkasteltu kuitenkin kokemuksellisuudesta käsin. Osallistuminen nähdään prosessina ja sosiaalisen osallisuuden edistämisen keinona, joka voi olla tunneperäinen kokemus ja vaihdella yksilöllisesti. (Leemann & Hämäläinen, 2016, 590.)

Vammaisten henkilöiden osallisuutta koskevia tutkimuksia on useita. Kivistö (2014) on tutkinut vaikeavammaisten osallisuutta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä.

Heini, Hokkanen, Kontu, Kunttu, Lindoor ja Ronimus (2019) ovat puolestaan tutkineet asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta vammaissosiaalityössä. Osallisuutta on tutkittu myös VamO -hankkeessa, jonka tavoitteena oli asiakasosallisuuden vahvistaminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa (Kivistö & Nygård, 2019, 6).

*Ohjauksen näkökulmasta* aktiivinen osallisuus ja osallistuminen eivät kuitenkaan aina ole niin yksiselitteisiä, sillä kaikki eivät vastaanota ohjausta samalla tavalla. Kaikki eivät välttämättä halua keskustella, toiset välttelevät ohjausta, unohtavat ja kieltävät asioita, eivätkä aina ymmärrä annettua tietoa tai kysy mieltä painavista asioista. Osa ajattelee myös, että päätöksenteko on asiantuntijan tehtävä ja odottavat ohjaajan aloitteellisuutta sekä valmiutta tietojen lisäämisessä ja ajan tasalla pitämisessä. Tällaista hoitajaohitoisuutta pidetään positiivisena silloin, kun asiakas luottaa hoitajaan ja haluaa hoitajan vievän asioita eteenpäin. Ohjaustilanteissa haasteellista voi olla myös se, että asiakkaat eivät tunnista tilanteita ohjauksellisiksi ja mieltävät ohjauksen helposti ohjeiden ja neuvojen saamiseksi. Asiakkaat eivät aina tunnista omia ohjaustarpeitaan, vaan pitävät tärkeinä henkilöstön esille nostamia asioita. Toisaalta, vaikka päätöksentekoon osallistuminen ei näyttäytyä aktiivisena tai vaikuttamaan pyrkivänä osallistumisena, se voidaan nähdä vastaanottavana osallistumisena, kuulemisena ja asioista tietämisenä. (Vänskä, 2012, 26–27.)

Toimijuus kuvaa sosiaalisen rakenteen ja yksilön suhdetta. Toimijuutta rakennetaan prosessina omaan sosiaaliseen ympäristöönsä nähden. Erilaiset siirtymät, elämänvaiheet ja muutokset muokkaavat toimijuutta. (Tepora-Niemi, 2020, 26.) Toimijuutta koskeva peruskysymys on se, onko ihmisellä eri tilanteissa useampia vaihtoehtoisia tapoja ja mahdollisuuksia toimia. Teko kuvastaa toimijuutta ainoastaan silloin, jos toimijalla itsellään on ollut vapaus ja valta toimia tai jättää toimimatta. Mahdollisesta valinnasta on erotettavissa pakottava valinta, joka kuvastaa toimijuutta eri tavalla. Tavoitteelliseen toimijuuteen kuuluvat yksilön ymmärrys valintojen sekä tekojen seurauksista ja mahdollisuus vaikuttaa niihin. (Vaattovaara, 2015, 77.)

Toimijuutta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Yhteiskuntatieteissä käsite on liitetty keskusteluun rakenteista, diskursseista, vallasta sekä edellä mainittujen

rajoittavasta ja resursoivasta vaikutuksesta toimijuuteen. Oletetaan, että rakennetekijät, kuten sosiaaliluokka, sukupuoli ja taloudelliset sekä ammatilliset olosuhteet voivat vaikuttaa toimijuuteen. Erot tulevat esille lähinnä siitä näkökulmasta, miten paljon yksilöllä nähdään olevan toimijuutta. (Etäpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi, 2014, 204.) Psykologian kentällä on korostettu yksilöllistä toimijuutta. Yksilöllisen toimijuuden näkökulmasta huomio kiinnittyy itseen liittyviin uskomuksiin, kykyihin, tavoitteisiin, valintoihin ja toimintastrategioihin. (Vanhalakka-Ruoho, 2014, 193.)

Ohjaustyössä voidaan kohdata arkista ja pientä toimijuutta, haavoittunutta ja kärsivää toimijuutta sekä vastustusta. Ohjaustyössä toimijuuden käsitettä voidaan lähestyä eksistentiaalisena ja eettisenä kysymyksenä. Eksistentiaalinen toimijuus viittaa kaikkeen inhimilliseen toimijuuteen, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi yksilön vapautta, valintoja ja vastuuta. Lähtökohtana on aina se, että yksilö voi miettiä, mitä valita sekä miten toimia ja yksilöllä on valinnanvapautta sekä vastuuta niin elämänsä tuottajana, kuin vaikutettuna sekä tuotettuna olemisesta. (Vanhalakka-Ruoho, 2014, 198–199.)

### **3.4 Itsemääräämisoikeuden edistäminen ohjauksessa**

Itsemääräämisoikeus kuuluu jokaiselle ja se tarkoittaa eri asioita eri ikävaiheissa. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan oikeutta päättää itse omasta elämästään ja tehdä itse omaa elämää koskevia valintoja. Se tarkoittaa oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen sekä koskemattomuuteen. Itsemääräämisoikeutta ohjaa kysymys siitä, kuka käyttää valtaa? Se, että esimerkiksi vammaisen henkilö on palvelujen piirissä, ei oikeuta ketään päättämään hänen puolestaan. (Tukiliitto, 2021; THL, 2020.)

Ohjaajien asenteet, toimintatavat ja heidän tarjoama tuki vaikuttavat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Ohjaajien tulee edistää asiakkaiden mahdollisuuksia tehdä valintoja ja esimerkiksi vaikeavammaisten kohdalla vaaditaan erityistä taitoa rohkaista asiakasta valintojen tekemiseen. (Kari ym., 2020, 133.) Itsemääräämisoikeus ei ole yksinkertainen asia ja sitä täytyy opetella. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen vaatii lähes aina toisten henkilöiden

myötävaikutusta ja tukea. (Tukiliitto, 2021.) Toteutumista voidaan tukea esimerkiksi tuetun päätöksenteon turvin, jolloin ohjaajat auttavat ja tukevat päätöksenteossa sekä valinnoissa. Asiakasta rohkaistaan ja kannustetaan tekemään päätöksiä ja valintoja. (Kari ym., 2020, 134.)

Itsemääräämisoikeudesta on säädetty myös laissa. Esimerkiksi kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevassa laissa itsemääräämisoikeuden vahvistamista kuvaavassa pykälässä (2016/381 § 42) velvoitetaan kohtelemaan erityishuollon asiakasta niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja vakaumusta sekä yksityisyyttä kunnioitetaan. Toteutettaessa erityishuoltoa on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu sekä yksilölliset tarpeet ja asiakkaalle on turvattava mahdollisuus osallistumiseen sekä vaikuttamiseen häntä koskevissa asioissa. Edellä mainittujen lisäksi on edistettävä ja ylläpidettävä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Pykälän 42 a mukaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa ja vähintään puolen vuoden välein. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta, 2016/381 § 42 & 42 a.) Itsemääräämisoikeudesta on säädetty myös perustuslaissa sekä sosiaalihuoltolaissa (Kari ym., 2020, 133). Kehitysvammalain mukainen palvelu- ja hoitosuunnitelma voi olla osa vammaispalvelulain palvelusuunnitelmaa tai sosiaalihuoltolain asiakassuunnitelmaa ja kunta on viimekädessä vastuussa suunnitelmien laatimisesta sekä siitä, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu toimintayksiköissä (THL, 2020).

### **3.5 Vammaispalvelut ohjauksen laadun näkökulmasta**

Laatuun kuuluvat kaikki ne ominaisuudet sekä piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on, ja joilla se täyttää asiakkaiden odotuksia, vaatimuksia tai tottumuksia (Pesonen, 2007, 36). Vammaispalvelujen laadunhallintaa ohjataan laatuksiteereillä (KVANK). Kriteeristö on laaja kokonaisuus, josta tämän tutkielman kannalta keskeisimpiä ovat päivääikaista toimintaa koskevat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit. Laatuksiteerien laatimisesta vastaa Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK), joka on kehitysvamma-alan järjestöjen ja julkisten toimijoiden

yhteistyöverkosto. Neuvottelukunnan tehtäviin kuuluu muun muassa edistää Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksen toimeenpanoa vammaisten henkilöiden oikeuksista Suomessa ja tehdä työtä asumisen, työn ja päivätoiminnan palvelujen laadukkaan järjestämisen puolesta. Neuvottelukunta voidaan jakaa työvaliokuntaan, laatuvaliokuntaan sekä työn ja päivätoiminnan valiokuntaan. Laatuksiteerien taustalla ja suomalaisen vammaispolitiikan lähtökohtana on jo edellä mainittu Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista sekä yhteiskunnan kehittäminen valtavirtaistamisperiaatteen mukaisesti. (KVANK, 2021.)

Laatukriteerit nojautuvat myös vahvasti sosiaalihuoltolain määräyksiin. Uusi sosiaalihuoltolaki (2014/1301) painottaa sosiaalihuollon toiminnan arvoperustana asiakaskeskeisyyttä. Jokainen asiakas tulee kohdata ihmisarvoisena yksilönä ja palvelut tulee järjestää asiakkaiden tarpeiden kannalta mahdollisimman toimiviksi. Asiakaskeskeisellä toiminnalla tarkoitetaan sitä, että asiakas osallistuu alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun palveluntuottajien kanssa. Edellä mainittu edellyttää vuoropuhelua asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sekä yhteisymmärrystä asiakkaan tarpeisiin vastaamiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. (KVANK, 2, 2021.)

*Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan* laatukriteereitä työstä vuosina 2013–2015 työryhmä, johon kuuluivat työn ja päivätoiminnan valiokunnasta muun muassa Kehitysvammaliitto ry, Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus (KTO), Kehitysvammaisten Tukiliitto ry sekä monia muita toimijoita. Laatukriteereitä laatiessa hyödynnettiin näkökulmia Irlannin työ- ja päivätoimintapalvelujen New Directions -uudistamisohjelmasta, eurooppalaisesta yleishyödyllisten sosiaalipalvelujen laatukehityksestä (Common Quality Framework for Social Services of General Interest) sekä aiemmin julkaistuista yksilöllisen tuen laatukriteereistä. Valmisteluvaiheessa haluttiin korostaa sitä, että työ- ja päivätoiminnan tavoitteena tulee olla nykyistä vahvemmin vammaisten henkilöiden osallisuuden ja työllistymisen edistäminen, joka johti laatukriteerien nimeämisen osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereiksi. (KVANK, 3, 2021.)

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit on suunnattu vammaisten henkilöiden osallisuutta ja työllistymistä tukeviin palveluihin. Laatukriteerien tarkoituksena on tukea palvelun tuottajia kehittämään toimintaansa laatukriteerien osoittamaan suuntaan. Laatukriteerit voivat toimia työ- ja arviointivälineinä palvelun tuottajille, ostajille, käyttäjille sekä valvontaviranomaisille. Palvelun tuottajana voi olla julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin toimija. Laatukriteereitä suositellaan sisällytettäväksi palvelujen hankintamenettelyihin. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun ostaja sitoutuu hankkimaan palvelua, joka täyttää laatukriteerit sekä palvelun tuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua, joka täyttää laatukriteerit. (KVANK, 4, 2021.)

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit ovat käytössä tutkimuksen kontekstina olevassa organisaatiossa. Yhtenä osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerinä on tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen, jonka tavoitteena on asiakkaan mahdollisuus osallistua muun muassa palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen (KVANK, 17, 2021). Kyseinen kriteeri toimii jonkinasteisena ydin ajatuksena ja perusteluna koko gradulle. Laatukriteereitä on kaiken kaikkiaan kymmenen ja ne muotoutuvat seuraavasti:

1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
2. Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin
3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
4. Tuki opintoihin pääsemiseen
5. Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen
6. Tuki terveyteen ja hyvinvointiin
7. Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen
8. Tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen
9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
10. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

Laatukriteerien käyttöönotto ja käytäntöön jalkautuminen vaatii toimintakulttuurin muutosta. Toimintakulttuurilla voidaan tarkoitaa muun muassa ajattelun ja käytäntöjen kokonaisuutta, elämäntapaa, maailman hahmottamisen tapaa ja tapaa olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa sekä tapaa kohdata toisia ihmisiä. Toimintakulttuurin muutosta laatukriteerien jalkautumisen edellyttämiseksi on kuvattu seuraavalla tavalla. Muutoksen tulisi olla sellainen, jossa palvelun käyttäjät voivat tehdä oman elämäntyyliinsä ja -tapansa sekä henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisia valintoja ja suunnitelmia, heillä tulisi olla vaikutusvaltaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja he saavat tarvitsemaansa tukea päätöksenteossa, he saavuttavat henkilökohtaisia tavoitteitaan, saavat tukea merkityksellisten ihmissuhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen, ovat aktiivisia, itsenäisiä lähiyhteisönsä jäseniä ja yhteiskunnan kansalaisia, he hyödyntävät omia kykyjään, heillä on halutessaan mahdollisuus parantaa omaa toimeentuloaan tekemällä ansiotyötä ja he saavat tietoa perus- ja ihmisoikeuksistaan ymmärrettävässä muodossa. (KVANK, 4, 2021.)

Nykyisissä työ- ja päivätoimintaa tarjoavissa palveluissa laatukriteereitä otetaan käyttöön asteittain. Tämän jälkeen palvelujen sisältöjä ja toimintamalleja kehitetään kokonaisvaltaisesti laatukriteerien osoittamaan suuntaan. Toimintakulttuurin muutos vaatii työyhteisön perustehtävän ja arvojen pohdintaa, joiden tulee rohkaista työyhteisön jäseniä luovuuteen ja joustavuuteen uuden toimintakulttuurin omaksumisessa. Avainasemassa toimintakulttuurin muutoksessa on johtaminen. Muutoksen johtamisen tulee luoda uskoa ja luottamusta työyhteisöön, antaa luvan toimia yrityksen ja erehdyksen kautta, antaa oikeuden mielipiteen muuttamiseen sekä tukee päätöksenteossa. Johtamisessa tulee muistaa, että ihmisiä tuetaan kansalaisuuteen, joka edellyttää avointa vuorovaikutusta ja kohtaamista ihminen edellä. Johdettava toimintakulttuurin muutos asettaa esimiehille vaatimuksia. Työyhteisöön tulisi luoda ammatillinen, tutkiva, avoin, läpinäkyvä, refleктоiva, innostava ja oppiva ilmapiiri, jossa kaikilla on turvallinen olla. Esimiehen tulee olla riittävän paljon läsnä ja riittävän lähellä työyhteisöä nähdäkseen yhteisön toiminnan ja toiminnan haasteet. Tiedonkulun tulee edetä molempiin suuntiin eli alhaalta ylös sekä ylhäältä alas. (KVANK, 4–5, 2021.)

Laatukriteereitä koskee myös valtakunnallista ohjausta koskevat näkökulmat. Valtakunnallisessa ohjauksessa tulee ottaa huomioon seuraavat asiat:

Osallisuutta ja työllistymistä edistävien palvelujen tulee olla kaikkien niitä tarvitsevien saatavilla ja saavutettavissa.

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan kehittämiseksi ja kehitettyjen toimintamallien juurruttamiseksi tarvitaan valtakunnallinen ohjelma ja kestävä rahoituspohja.

Lainsäädännöllä on taattava, että palvelun käyttäjä voi yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti osallistua sekä työllistymistä että osallisuutta edistävään toimintaan.

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan valtakunnallista seuranta- ja tilastointia ja tutkimusta on parannettava, jotta saadusta tiedosta tulee yhdenmukaista ja vertailukelpoista.

Sosiaalietuuksien ja ansiotulon tulee muodostaa toimeentuloa vahvistava kokonaisuus, joka kannustaa tekemään ansiotyötä. (KVANK, 6, 2021.)



## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen pääasiallisena tavoitteena on kuvata vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaamista asiakkaiden näkökulmasta ja tämän avulla kehittää henkilöstön osaamista palvelujen tuottajana sekä ohjaajana. Kun organisaatio pyrkii laatukriteerien mukaiseen toimintakulttuuriin ja tukee vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta, on lähes mahdotonta sivuuttaa sitä, miten tärkeää on kuulla vammaisia henkilöitä heitä koskevissa asioissa. Tutkimuksessa halutaan tuoda esille asiakkaiden kokemuksia siitä, millaista ohjaustyö on ja millaista sen tulisi olla, jotta se vastaisi parhaiten heidän tarpeitaan sekä tukisi heidän tavoitteitaan. Tutkimusta ohjasi tutkimuskysymys, *miten vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaaminen näyttäytyy asiakkaiden kertomana?*

### 4.2 Aineiston keruu

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena haastattelujen muodossa. Tutkimuksessa käytettiin laadullista menetelmää, koska tutkimuksen tarkoitus oli tuottaa mahdollisimman monipuolista ja syvällistä tietoa aiheesta. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Menetelmä tuottaa laadullista tietoa, jolloin tietoa tuotetaan kuvailujen ja kertomusten muodossa. (Vilkko-Riihelä, 2014, 26.) Aineistonkeruutavaksi valikoitui haastattelu, joka on Tuomen ja Sarajärven (2009, 71) mukaan yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä.

Kun tutkimusaihe selkiytyi, laadittiin tutkimussuunnitelma, joka lähetettiin työharjoittelupaikan palveluesimiehelle sekä organisaation tulosalueen johtajalle tarkastettavaksi. Hyväksytyän päätöksen jälkeen täytettiin organisaation tutkimuslupalomakkeet. Odottaessa virallista tutkimuslupaa, aika kului kohderyhmän rajaamiseen ja yleisesti aineiston keräämiseen liittyviin asioihin, kuten haastattelu- ja

apukysymysten suunnitteluun, haastattelussa tarvittaviin käsitteitä koskeviin liitteisiin ja haastattelutilan suunnitteluun.

Tutkimusta varten haastateltiin kymmentä vammaispalvelujen päiväaikaisen toiminnan asiakasta. Haastateltavien valinta ja kohderyhmän rajaaminen oli aluksi haastavaa, kun asiakkaita on monta sataa. Haastateltavat valikoituivat lopulta työryhmästä, joka oli suunniteltu palvelujen kehittämistä varten. Työryhmän jäsenet ovat päiväaikaisen toiminnan asiakkaita ja heidät valittiin työryhmään vaaleilla vapaaehtoisiksi ilmoittautuneiden joukosta. Koska haastateltavat ovat vapaaehtoisesti hakeutuneet kyseiseen työryhmään, heillä voidaan katsoa yleisesti olevan kiinnostusta palvelujen kehittämiseen. Organisaation kuvauksen mukaan ryhmän tarkoituksena on tuottaa tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia, joita käytetään kehittämistyön sekä palvelujen parantamisen tueksi. Ryhmää voidaan hyödyntää myös asiakaspalautteen keräämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen tai testaamiseen. Ryhmän hyötynä nähdään avoimuus ja luottamuksellisuus asioiden esille tuomisessa.

Minulla tutkijana tai kenelläkään henkilöstöön kuuluvalla henkilöllä ei ollut osuutta haastateltavien valintoihin. Kun työryhmä oli muodostettu, osallistuin heidän ensimmäiseen Teams -palaveriin, jossa esittelin tutkimukseni ja kysyin ehdokkailta halukkuutta tutkimukseen osallistumiseen. Ehdokkaiden lisäksi tutkimukseen osallistuminen koski myös työryhmän varajäseniä. Lopulliseen valintaan vaikutti asiakkaan riittävät verbaaliset taidot, sillä oma ammattitaitoni ei nykyisin vielä riitä esimerkiksi laajempaan kuvakommunikaatioon tai tukiviittomiin. Lisäksi työhönvalmennuksen asiakkaat rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä heidän kanssaan työskentelevien työhönvalmentajien työnkuva eroaa ohjaajista, jotka tuottavat muita päiväaikaisen toiminnan palveluita. Kaiken kaikkiaan työryhmän jäseniä oli 14, joista 10 valikoitui ja antoi suostumuksensa haastatteluun.

Haastateltavat olivat viidestä eri päiväaikaisen toiminnan toimipisteestä. Tutkimuksen kannalta ei ollut olennaista selvittää tarkempia tietoja haastateltaviin liittyen ja anonymiteetin säilyttämiseksi voidaan heistä kertoa ainoastaan sukupuoli ja

haastateltavien arvioitu ikäjakauma. Haastateltavista puolet oli naisia ja puolet miehiä. Haastateltavien iät vaihtelivat nuorista aikuisista keski-ään ylittäneisiin ihmisiin.

Ohjausosaamista tutkittaessa on perusteltua kartoittaa asiakkaiden tietämystä laatukriteereistä ja itsemääräämisoikeudesta, sillä päiväaikaisen toiminnan ohjaajilla on suuri merkitys edellä mainittujen asioiden selvittämisessä asiakkaille. Tutkijan rooliin kuului myös toimia haastattelussa näiden asioiden selvittäjänä, jos haastateltava ei tiennyt niiden tarkoitusta. Laatukriteerit ovat vahvasti ohjausosaamiseen liittyvä asia, sillä toimipaikat pyrkivät parhaalla mahdollisella tavalla muuttamaan toimintakulttuuriaan laatukriteerien osoittamaan suuntaan. Laatukriteereissä korostuu itsemääräämisoikeus, osallisuus sekä toimijuus, jonka vuoksi tutkimuksessa selvitettiin myös näitä asioita. Osallisuuden toteutuminen on jokaisen kohdalla yksilöllistä, joten koetun toimijuuden selvittäminen haastattelussa oli perusteltua. Näiden lisäksi selvitettiin ohjaajien toivottuja ja ei-toivottuja ominaisuuksia sekä kehittämideoita ohjaajien työhön liittyen.

Haastattelu aineistonkeruutapana oli ensisijainen ja ainoa vaihtoehto tutkimusta suunniteltaessa aiheen ja kohderyhmän kiinnostavuuden vuoksi. Keskustelua ohjasivat haastattelukysymykset (Liite 1), jotka oli tarkoin mietitty tutkimusongelman ympärille vastausten saamiseksi. Haastattelu mahdollistaa myös eleiden ja ilmeiden tulkitsemisen, joiden pohjalta voi tehdä myös havaintoja vastausten luotettavuudesta ja haastattelukysymysten vaikeudesta tai helppoudesta. Haastattelujen etuna on myös tilanteen joustavuus, johon kuuluu myös se, että kysymykset voidaan toistaa ja esittää halutussa järjestyksessä tilanteen mukaan. Haastattelu mahdollistaa myös vapaan keskustelun, jolloin on mahdollista saada sellaista tietoa, jota ei ennen haastattelua ole tullut edes ajatelleeksi. Haastattelutilanne mahdollistaa myös väärinymmärryksien oikaisun, kysymysten selvennyksen ja tarkennuksen. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 73.)

Haastattelutilanteen joustavuus kaikkine elementteineen on vammaisten henkilöiden haastattelussa tärkeää, sillä he tarvitsevat useimmiten selkokielisyyttä kysymysten ymmärtämistä varten sekä apukysymyksiä. Haastatteluita varten oli etukäteen laadittu useita apukysymyksiä (Liite 1), jotka tarkensivat varsinaista kysymystä niin, että jokaisen oli mahdollisimman helppo ymmärtää jokainen kysymys. Lisäksi haastattelutilanne

mahdollisesti kysymyksiin liittyvien käsitteiden avaamisen sekä selittämisen niin, että asiat ymmärrettiin ja haastattelua oli mielekästä jatkaa niiden pohjalta.

Lähtökohtana haastatteluissa oli se, ettei ketään loukata sekä se, että tilanne on mahdollisimman miellyttävä kaikille. Olin tavannut osan haastateltavista työharjoittelun lomassa, mutta vain muutamia kertoja ohimennen ja osa haastateltavista oli täysin tuntemattomia. Tutkimukseen osallistuneet haastateltiin heidän aikataulujensa puitteissa ja siinä toimipaikassa, jossa he sinä päivänä olivat. Haastattelut järjestettiin rauhallisessa tilassa, jossa pystyi keskustelemaan ilman melua tai muita ärsykejä. Tilanteesta pyrittiin luomaan mahdollisimman rento, muun muassa sinne aseteltujen sohvien tai nojatuolien avulla. Tilasta poistettiin virallisuuteen viittaavat elementit kuten toimistomaisuus ja tuolit aseteltiin niin, että meillä oli hyvä näköyhteys toisiimme ja olimme samalla tasolla.

Vallitseva Covid-19 pandemiatilanne vaikutti osaltaan haastattelutilanteiden suunnitteluun. Tilanteen vuoksi oli huolehdittava turvaväleistä ja hyvästä hygieniatasosta. Kasvomaskien käyttö herätti alkuun pohdintaa kommunikoinnin näkökulmasta, sillä toisinaan kasvomaskin takaa puhuminen ja puheen kuuleminen voi olla hankalaa. Tutkimuksen ajankohtana olevien suositusten ja esimiesten luvalla, turvavälien säilyessä kasvomaskin käyttö ei ollut pakollista haastattelutilanteessa. Yhdessä haastattelussa käytettiin kasvomaskeja. Kasvomaskien käyttö ei tässä kohtaa vaikuttanut vastausten tulkitsemiseen tai muutoin kommunikointiin.

Haastatteluihin varattiin aikaa noin tunti ja jokaisen haastattelun alussa käytettiin aikaa tutustumiseen. Kävimme läpi tutkimuksen tarkoituksen ja millaisesta haastattelusta on kyse. Jokainen sai vapaasti kertoa itsestään ja siitä, mitä oli ajatellut tulevasta haastattelusta. Alun keskustelujen jälkeen haastateltavilta varmistettiin, olivatko he ymmärtäneet tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuksen kulkuun liittyvät asiat. Ennen haastattelun alkua jokaiselle kerrottiin tutkimuksen vapaaehtoisuudesta, anonymiteetistä sekä siitä, että haastattelun voi keskeyttää koska tahansa ja tutkimukseen osallistumisen voi perua milloin vain. Jokainen haastateltavista ilmaisi ymmärtävänsä tutkimukseen liittyvät asiat. Lukuun ottamatta yhtä haastateltavaa, osallistuneet antoivat luvan äänittää haastattelut. Haastattelu, jota ei äänitetty, kirjoitettiin käsin paperille. Tulevaisuutta

ajatellen jokaiselta haastateltavalta pyydettiin jatkotutkimuslupaa, johon jokainen vastasi myöntävästi.

Haastattelujen kesto vaihteli kaikkien haastateltavien kohdalla. Pisin haastattelu kesti 51 minuuttia 45 sekuntia ja lyhyin haastattelu oli 11 minuuttia 38 sekuntia. Haastattelukysymykset (Liite 1) muodostuivat niin, että ne koskivat osaltaan tutkimuksen teoriataustaa eli osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereitä (KVANK, 2020) sekä itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä päätöksentekoa. Teoriataustaan liittyvää ohjausosaamista selvitettiin ohjaajien ominaisuuksien, osallistamisen ja osaamisen kehittämisen näkökulmista. Lisäksi haastateltavat saivat kertoa omasta päivän kulustaan päiväaikaisessa toiminnassa sekä palvelujen vastaavuudesta heidän omiin tavoitteisiinsa ja tarpeisiinsa nähden. Haastatteluita varten laatukriteereistä ja itsemääräämisoikeudesta tehtiin selkokieliset tiivistelmät (Liite 2 & 3), jotka olivat apuna kokonaisuuksien selittämisessä ja käsitteiden kertaamisessa. Laatukriteereitä koskeva tiivistelmä luotiin KVANK:n työn ja päivätoiminnan valiokunnan ja Kehitysvammaisten tukiliiton (2017) selkokielisen teoksen pohjalta ja itsemääräämisoikeuden selkokielisessä määrittelyssä oli tukena Sipilän (2015) määritelmät. Lisäksi tiivistelmien tukena oli KVANK:n työn ja päivätoiminnan valiokunnan ja Kehitysvammaisten tukiliiton (2017) virallinen selkokielinen esite osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereistä.

### **4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi**

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tarkoitetaan erilaisten dokumenttien sisällön kuvaamista sanallisesti. Sisällönanalyysissa keskitytään siihen, mistä aiheista ja teemoista aineisto kertoo (Kallinen & Kinnunen, 2021). Sisällönanalyysi on yksinkertainen, mutta monipuolinen tapa kuvata aineistoa ja analysoinnissa voidaan käyttää muun muassa luokittelua, tyyppittelyä tai teemoittelua. (Tuomi & Sarajarvi, 2009, 106, 92–93). Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin teemoittelua, sillä haastatteluista ilmenneet vastaukset käsittelivät selkeästi tiettyjä teemoja.

Analysointi alkoi jo aineistonkeruuvaiheessa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi kytkeytyy tiiviisti aineiston hankintaan, sillä tutkija on niin sanotusti tutkimusinstrumentti ja tutkijan läsnäolo aineiston keräämisessä aloittaa yhtä aikaa myös aineiston analysoinnin (Puusa & Juuti, 2020, 139). Tarkempi analysointi alkoi, kun vastauksia käytiin ensimmäistä kertaa läpi niin kuunnellen kuin lukien. Aineisto litteroitiin eli jokainen äänite kirjoitettiin puhtaaksi tietokoneelle. Myös käsin kirjoitettu aineisto siirrettiin tietokoneelle analysointivaiheessa. Kokonaisuudessaan tämä litteroitu aineisto oli pituudeltaan 78 sivua ja sisälsi 19 489 sanaa. Sivuihin ja sanoihin sisältyi kuitenkin paljon omia merkintöjä ja huomioita, jotka osaltaan vaikuttivat litteroidun aineiston pituuteen. Litteroidusta aineistosta poimittiin kaikki tutkimuksen aiheeseen liittyvät ja merkittävät asiat. Tämän jälkeen aineisto tulostettiin paperille. Puhtaaksi kirjoitettu tulostettu aineisto oli 18-sivuinen ja siinä oli 4805 sanaa. Sivu- ja sanamäärät pienentyivät huomattavasti, mikä kuvastaa hyvin sitä, miten paljon aineistoa on lopulta rajattu, kun siitä nostettiin esiin tutkimuksen kannalta merkittävät asiat.

Varsinainen analysointi tapahtui niin, että 18-sivuinen aineisto levitettiin isolle pöydälle ja aineistosta alleviivattiin eri väreillä haastattelukysymyksistä ilmenneitä vastauksia. Aineistosta etsittiin vastauksia ohjausosaamiseen liittyen. Vastaukset koottiin yhteen niitä koskevan haastattelukysymyksen alle. Kun vastaukset oli koottu jälleen uusille papereille, niistä lähdettiin etsimään tarkemmin tutkimuskysymyksen kannalta oleellisia ja merkittäviä tietoja. Tässä kohtaa huomioitiin myös samankaltaisten vastausten toistuvuus, joista tehtiin merkintöjä erilliselle paperille. Kaikista tehdyistä alleviivauksista ja merkinnöistä oli erotettavissa selkeästi tutkimuksen kolme pääteemaa, jotka on kuvattu seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (Taulukko 1). Pääteemat olivat: ohjaajien tuki, ohjaajien taidot ja vuorovaikutus, asiakkaan tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen.

**Taulukko 1.** Tutkimuksen pääteemat

<b>Ohjaajien tuki</b>	<b>Ohjaajien taidot ja vuorovaikutus</b>	<b>Asiakkaan tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen</b>
Laatukriteerit	Ohjauksen tarve	Tavoitteisiin ja tarpeisiin vastataan
Itsemääräämisoikeus	Ohjaajien kyky kannustaa ja osallistaa asiakkaita	Tavoitteisiin ja tarpeisiin vastataan kohtalaisesti
Päätöksenteko	Asiakkaiden toimijuus	Tavoitteisiin ja tarpeisiin ei vastata
	Positiivinen vuorovaikutus	
	Negatiivinen vuorovaikutus	
	Asiakkaiden uuden oppimisen ja kehittymisen mahdollisuudet	

Taulukossa ensimmäisenä pääteemana oleva ohjaajien tuki sisälsi tietämyksen laatukriteereistä ja itsemääräämisoikeudesta. Tuella tässä kohtaa tarkoitetaan sitä, kuinka ohjaajat ovat onnistuneet kuvaamaan kokonaisuudet, joilla on merkittävä rooli asiakkaiden arjessa ja kuinka ohjaajat ovat osoittaneet laatukriteerien ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen haastateltavien elämässä heidän kokemana. Laatukriteerit itsessään viittaavat siihen tukeen, jota ohjaajien tulisi asiakkaille antaa. Päätöksenteolla viitattiin itsemääräämisoikeuteen ja siihen, kuinka ohjaajat tukevat

itseäänmääräämisoikeuden toteutumista ja itsenäistä päätöksentekoa. Ohjaajien taidot ja vuorovaikutus sisälsi haastateltavien ohjauksen ja avun tarpeen kohteita, kyvyn kannustaa ja osallistaa asiakkaita, asiakkaiden kokeman toimijuuden, ohjaajien positiivisen ja negatiivisen vuorovaikutuksen sekä ohjaajien taidot tarjota asiakkaille mahdollisuuksia uuden oppimiseen ja kehittymiseen. Tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaamiseen kuului jaottelu siitä, vastaavatko palvelut asiakkaiden tavoitteita. Tutkimuskysymykseen liittyvien teemojen lisäksi aineistosta nousi esille ohjausosaamisen kehittämiseen liittyviä näkökulmia, jotka on nostettu omaksi kokonaisuudeksi tutkimustuloksia käsittelevässä luvussa.



## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimus tuottaa tietoa vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaamisesta asiakkaiden näkökulmasta. Haastatteluista esille nousseita keskeisiä teemoja olivat ohjaajien tuki, ohjaajien taidot ja vuorovaikutus sekä asiakkaan tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen. Ohjaajilta saamaan tukeen kuuluivat tietoisuus laatukriteereistä, itsemääräämisoikeudesta sekä itsenäisen päätöksenteon mahdollisuudet ja siinä tarvittava tuki. Ohjaajien taidot ja vuorovaikutus pitivät sisällään asiakkaan avun ja tuen tarpeen, ohjaajien kyvyn kannustaa ja osallistaa asiakkaita, asiakkaiden kokeman toimijuuden sekä ohjaajien toivottuja ja ei-toivottuja ominaisuuksia, jotka olivat selkeästi yhteydessä vuorovaikutustaitoihin. Lisäksi tähän teemaan kuuluivat asiakkaiden uuden oppimisen ja kehittymisen mahdollisuudet. Asiakkaan tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen sisälsi asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka palvelut vastaavat heidän tavoitteitaan ja tarpeitaan. Edellä mainittujen teemojen lisäksi haastatteluissa nousi esille näkökulmia ohjausosaamisen kehittämiseen liittyen.

### 5.1 Ohjaajien tuki

Haastatteluissa kartoitettiin osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerien ja itsemääräämisoikeuden tietämystä sekä edellä mainittujen käsitteiden sisältöjen tuntemusta. Yhteistä näille molemmille kokonaisuuksille oli se, että käsitteet itsessään saattoivat olla hankalia eikä niitä ymmärretty. Haastattelun edetessä monet haastateltavista osasivat kertoa esimerkkejä kummastakin kokonaisuudesta, vaikka käsite itsessään ei ollut tuttu. On mahdollista, että päiväaikaisessa toiminnassa laatukriteerit ja asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu, mutta itse käsitteen määrittely on jäänyt vähemmälle huomiolle. Tutkimus tuottaa uutta tietoa laatukriteerien jalkautumisesta käytäntöön, sillä vastaavia tutkimuksia ei vielä ole.

Laatukriteerit ovat Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) ja muiden toimijoiden luomia apuvälineitä ohjaajien työhön ja ne auttavat ohjaajia tukemaan asiakkaita parhaansa mukaan. Päiväaikaista toimintaa ohjaa osallisuutta ja

työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Laatukriteereitä on kymmenen ja ne pitävät sisällään monenlaisia tuen kohteita, kuten esimerkiksi tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin, tuki lähiyhteisöihin liittymiseen sekä tuki opintoihin ja työllistymiseen. Laatukriteereissä on listattu ne asiat, joissa ohjaajien tulee asiakkaita tukea. Lisäksi jokainen kriteeri sisältää sen, että ohjaajat tukevat ja avustavat myös asiakkaan lähipiiriä tukemaan näissä edellä mainituissa asioissa. (KVANK, 2021.) Vänskän (2012, 60) tutkimustuloksissa asiakkaiden lähiverkoston hyödyntäminen tunnistettiin ohjaajan perusosaamiseen kuuluvaksi elementiksi, jolla tarkoitetaan muun muassa vanhempien mukaan ottamista ohjaustilanteisiin.

Laatukriteeri oli käsitteenä monelle haastateltavalle vieras, mutta keskustelun edetessä osa haastateltavista osasi kertoa esimerkkejä, joita päiväaikaisessa toiminnassa oli toteutettu. Esimerkit liittyivät selkeästi laatukriteereihin. Esimerkit olivat sellaisia, jotka voidaan paikantaa tiettyyn toimipisteeseen, jonka vuoksi niitä ei voida eritellä tutkimustuloksissa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että laatukriteerit on huomioitu päiväaikaisessa toiminnassa. On kuitenkin mahdollista, että ne ovat jalkautuneet käytäntöön ilman käsitteen tarkempaa avaamista. Lisäksi haastattelutilanteeseen liittyvä jännitys on voinut vaikuttaa niin, että asiaa ei juuri sillä hetkellä muisteta tai ei osata yhdistää toiminnan sisältöihin.

*”En oo ikinä kuullu.” (H1)*

*”No kyl meil työpaikalla puhuttiin, mut en muista enää.” (H9)*

*”Kyllä ne aika tutuiks on tullu.” (H3)*

Osalle haastateltavista laatukriteerit olivat täysin vieraita, eikä esimerkkejä osattu kertoa tai sanoittaa. Lisäksi laatukriteerit olivat selkeästi kokonaisuus, mikä kiinnosti haastateltavia. Haastattelutilanteessa apuna oli tiivistelmä laatukriteereistä (Liite 2) sekä selkokieliset laatukriteerit (Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan työn ja päivätoiminnan valiokunta & Kehitysvammaisten tukiliitto, 2017), joita käytiin läpi

usean haastateltavan kanssa. Yksi haastateltavista halusi palata kriteereihin myös haastattelun loputtua.

Haastateltavista kolme tiesi, mitä laatukriteerit ovat ja heistä kahden kanssa kriteereitä ei tarvinnut käydä läpi. Kriteerit olivat niin tuttuja, ettei kertaamiselle ollut tarvetta. Kaksi haastateltavista kertoi, että kriteereitä oli käyty läpi toimipaikassa, mutta he eivät osanneet kertoa, mitä laatukriteerit tarkoittavat. Heidän kanssaan asia käytiin perusteellisesti läpi ennen kuin haastattelussa siirryttiin eteenpäin. Viisi haastateltavaa eivät tieneet laatukriteereistä, mutta heistä kaksi toi esille erilaisia esimerkkejä niihin liittyen. Myös heidän kanssaan käytiin yhdessä läpi laatukriteerien tarkoitus sekä jokainen kriteeri siihen liittyvine esimerkkeineen.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvä tietämys ja tuntemus jakautui hieman eri tavalla, mutta samanlaisia johtopäätöksiä oli havaittavissa kuin laatukriteerien osalta. Käsite oli vaikea, mutta monet osasivat sanoittaa esimerkkejä liittyen itsemääräämisoikeuteen ja itsenäiseen päätöksentekoon. Haastateltavista viisi eli puolet tiesivät, mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa. Osa heistä osasi kertoa laajemmin käsitteen merkityksen ja osa hieman suppeammin. Asiaa käytiin yhdessä läpi haastatteluista varten laaditun tiivistelmän (Liite 3) pohjalta. Loput viisi haastateltavaa eivät joko tieneet itsemääräämisoikeudesta, olleet kuulleet itsemääräämisoikeudesta tai eivät muistaneet, mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa. Heidän kanssaan käytiin läpi käsitteen merkitys edellä mainitun tiivistelmän avulla.

*”Itsemääräämisoikeus on se mitä saat tehdä, mitä sun oikeuksiin kuuluu.”*  
(H9)

*”Oon mä sen joskus kuullu, mut en enää muista.”* (H1)

*”Saa määrätä ite.”* (H6)

Itsemääräämisoikeuden tietämys ja tuntemus vahvistui itsenäistä päätöksentekoa koskevissa keskusteluissa. Kun puhuttiin itsenäisestä päätöksenteosta, haastateltavien oli

huomattavasti helpompi käydä keskustelua kyseisestä aiheesta. Ennen tätä keskustelua kerrattu itsemääräämisoikeuden käsite saattoi auttaa haastateltavia pohtimaan syvällisemmin päätöksentekoon liittyviä asioita. Tätä tulkintaa tukee päätöksentekoa koskevat tutkimustulokset.

Haastateltavista seitsemän koki voivansa vaikuttaa heitä koskevissa päätöksissä. Lisäksi kaksi haastateltavista koki voivansa päättää joissain asioissa tai oli osittain osallistunut päätöksentekoon. Yksi haastateltavista toi ilmi toiveen siitä, että voisi vaikuttaa häntä koskevissa päätöksissä. Haastateltava toi asian ilmi muodossa, josta voi tulkita, ettei niin tällä hetkellä ole. Määrällisesti tilanne vaikuttaa kuitenkin hyvältä myös siihen nähden, ettei itsemääräämisoikeuden käsite ollut puolelle haastateltavista tuttu. Tämä tulos korostaa myös sitä, että käsitteenä itsemääräämisoikeus on vaikea. Myöhemmin haastattelujen ulkopuolella kuulluissa keskusteluissa nousi myös esille se, että itsemääräämisoikeus voidaan tulkita käsitteenä hyvinkin negatiivissävytteiseksi, jolla voi olla vaikutusta käsitteen omaksumiseen ja sen ymmärtämiseen. Päätöksentekoon liittyvissä keskusteluissa nousi myös esille se, että ajoittain on vaikeaa tehdä päätöksiä itse. Osa haastateltavista toikin ilmi, että on joskus tarvinnut apua päätöksenteossa. Ainoastaan yksi koki, ettei ole tarvinnut apua kyseisessä asiassa. Haastateltavat olivat saaneet apua ohjaajilta päätöksentekoon liittyvissä asioissa ja uskoivat siihen, että tukea on saatavilla myös jatkossa. Yksi haastateltavista ilmaisi, ettei ollut varma auttavatko ohjaajat häntä tilanteessa, jossa on vaikeaa tehdä päätöksiä itse.

Ohjaajien tuki näyttäytyi asiakkaille vaihtelevasti, mutta siihen luotettiin etenkin päätöksentekoon liittyvissä asioissa. Laatukriteerien osalta tuen toteutumista ei voida päätellä suoranaisesti, mutta se, että niistä tiedetään ja osataan kertoa esimerkkejä osoittavat ohjaajien valmiuksia tuen antamiselle. Sama pätee itsemääräämisoikeuden kohdalla. Tutkimustulokset viittaavat siihen, että laatukriteerien mukainen toimintakulttuurin muutos on käynnissä, mikä puolestaan viittaa siihen, kuinka ohjaajat ovat tukensa tuoneet esille. Lisäksi se, että enemmistö haastateltavista kokee voivansa vaikuttaa heitä koskevissa päätöksissä kuvastaa ohjaajien onnistumista itsenäisen päätöksenteon tukemisessa.

## 5.2 Ohjaajien taidot ja vuorovaikutus

Tutkimukseen osallistuneet tarvitsevat apua ja ohjausta erilaisissa asioissa, joiden voidaan nähdä kuvastavan niitä taitoja, joita ohjaajat työssään tarvitsevat. Esille nousi arjen asiat, kuten siivous, ruuanlaitto ja rahankäyttö. Muita avun ja ohjauksen kohteita olivat haastateltavien omiin työtehtäviin ja niiden kulkuun liittyvät asiat. Lisäksi esille nousi avun tarve erilaisissa tapaamisissa. Osa tarvitsee myös erityishuomiointia henkilökohtaisista syistä johtuen. Haastateltavista kolme kertoi, että pärjää itsenäisesti päivätoiminnassa eikä juurikaan tarvitse ohjaajilta apua tai ohjausta.

*”Mua ei oo autettu, kyllä mä osaan itte.” (H10)*

Haastateltavista yksi nosti tässä kohtaa esille sen, että kohdatuista haasteista kirjoitetaan tietokoneelle. Haastateltava viittasi tällä toteuttamissuunnitelmaan, joka tehdään jokaiselle asiakkaalle. Edellä mainitun asian esille nostaminen on merkittävää, sillä toteuttamissuunnitelmat kuuluvat ohjaajien työnkuvaan ja sen tekeminen yhdessä asiakkaiden kanssa on tärkeää ja korostaa asiakkaan osallisuutta sekä itsemääräämisoikeutta.

Kokemukset ohjaajien kyvystä kannustaa ja osallistaa asiakkaita vaihtelivat merkittävästi. Haastateltavista kuusi koki, että ohjaajat kannustavat ja vaikuttavat heidän osallistumiseensa. Yksi haastateltavista koki, että ohjaajat kannustavat toisinaan ja yksi koki, etteivät ohjaajat kannusta. Yksi haastateltavista toi puolestaan ilmi, että toivoisi enemmän kannustusta sekä osallistamista ja yksi kertoi, ettei koe tarvitsevansa kannustusta. Tässä vaiheessa haastatteluja kartoitettiin myös asiakkaiden kokemusta omasta toimijuudestaan. Kuusi haastateltavaa kertoi olevansa aktiivisia toimijoita. Esille nostettiin myös yliaktiivisuus ja se, että ryhdytään reippaasti työntekoon. Loput neljä kokivat puolestaan olevansa toisinaan aktiivisia ja toisinaan passiivisia, väsyneitä tai tylsistyneitä.

*”Mä oon semmonen aktiivinen toimija, että kyllä mä oon niinku aktiivisesti, että mä niinku pysyn siellä melkee ja eikä ohjaajien tarvi tulla sanomaa, että mee töihin et mä meen niinku automaattisesti.” (H3)*

*”No iltapäivällä mä en oikeen jaksa.” (H7)*

Ohjausosaamista kartoitettiin myös ohjaajien ominaisuuksien näkökulmasta, jotka haastateltavien kokemana kuvastivat selkeästi vuorovaikutukseen liittyviä taitoja. Näin ollen haastateltavien kokemukset kuvastavat ohjausosaamista vuorovaikutustaitojen näkökulmasta. Osan haastateltavista oli vaikeaa kuvata ohjaajien toivottuja ja ei-toivottuja ominaisuuksia. Keskustelujen edetessä esille nousi kuitenkin monenlaisia asioita niin positiivisesta kuin negatiivisesta näkökulmasta. Haastateltavat kuvasivat ohjaajien hyviä ominaisuuksia seuraavin sanoin: iloinen, positiivinen, ystävällinen, luotettava, mukava, reilu, auttavainen, rehellinen, aktiivinen, huumorintajuinen, rauhallinen, miellyttävä ja suorapuheinen. Haastateltavat pitivät ohjaajista, joka on kiva tyyppi ja, jolla on kiva luonne. Lisäksi tässä kohtaa eräs haastateltavista kuvasi hyvää ohjaajaa sellaisena, joka sanoo huomenta. Ohjaajien ei-toivotut ominaisuudet olivat myös vahvasti yhteydessä vuorovaikutustilanteisiin. Haastateltavat eivät pitäneet määräilevistä, epämieluisista ja häseltävistä ohjaajista. Lisäksi ohjaajan tympeä ilme nähtiin ikävänä asiana. Myös hoputtaminen, nipottaminen ja tekemisiin puuttuminen sekä se, ettei kerkeä jutella tai ohjaajalla menee liian lujaa, koettiin negatiivisena.

Asiakkaiden kokemukset uuden oppimisen ja kehittymisen mahdollisuuksista vaihtelivat myös merkittävästi. Haastateltavista neljä koki, että ohjaajat tarjoavat mahdollisuuksia uuden oppimiseen sekä kehittymiseen ja he kertoivat esimerkkejä näistä tilanteista. Neljä haastateltavaa kuului joukkoon, jossa koettiin, ettei mahdollisuuksia ollut lähiaikoina tarjottu, uuden oppiminen ja kehittyminen on vähäistä tai uuden oppimista tarjotaan välillä. Tähän joukkoon kuuluvista kaksi osasi kertoa esimerkkejä uuden oppimisesta ja kehittymisestä. Kaksi haastateltavaa koki, että heille ei ole tarjottu mahdollisuuksia oppia uutta tai kehittyä. Tässä kohtaa nousi myös esille se, että tietyt ohjaajat tarjoavat mahdollisuuksia oppia uutta ja kehittyä.

*”Uuden oppiminen riippuu päivästä” (H2)*

Mahdollisuudet uuden oppimiseen ja kehittymiseen jakoi asiakkaat selkeästi kahteen ryhmään. Osa koki näin tapahtuneen ja osa näki puutteita kyseisissä mahdollisuuksissa. Osa haastateltavista toivoi enemmän uuden oppimisen ja kehittymisen mahdollisuuksia ja osa toi myös esille sen, ettei tarvitse mahdollisuuksia uuden oppimiseen ja kehittymiseen.

**5.3 Tavoitteiden ja tarpeiden täyttyminen**

*”...et jos nyt tulis se mahollisuus niinku muuttaa jotain mä sanoisin et ei kiitos, en halua, koska mitäs sitä suotta muuttamaan, ku nää on kaikki hyvin tällasenaan.” (H9)*

Haastateltavista seitsemän kertoi palvelujen vastaavaan heidän tavoitteitaan ja tarpeitaan. Osa heistä ilmaisi, että saa päiväaikaisesta toiminnasta kaiken tarvitsemansa, eikä kaipaa mitään lisää. Lisäksi kuusi ilmaisi olevansa tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja yksi pääosin tyytyväinen. Suurin osa vastaajista oli siis pääosin tyytyväisiä ohjaajien tuottamiin palveluihin.

Haastatteluun osallistuneista kolme koki palvelujen vastaavuuden eri tavalla ja yksi heistä ilmaisi, ettei ole tyytyväinen palveluihin. Kolmesta yksi koki, että palvelut vastasivat kohtalaisesti hänen tavoitteitaan ja tarpeitaan. Yksi koki, että ei saa tarpeeksi päiväaikaisesta toiminnasta. Yksi puolestaan ei tiennyt, vastaavatko palvelut hänen tavoitteitaan ja tarpeitaan. Haastateltavat perustelivat vastauksiaan muun muassa aiemmin mainitulla uuden oppimisen mahdollisuudella, jota toivottiin lisää. Lisäksi tyytymättömyyttä perusteltiin sillä, että sovitusta asioista pitäisi pitää kiinni ja tekemistä tulisi olla enemmän. Yksi haastateltavista ilmaisi, että jotkut asiat pitäisi olla eri tavalla, mutta ei osannut määritellä vastaustaan enempää.

#### 5.4 Ohjausosaamisen kehittämiskohteet

Haastateltavat toivat esille monia erilaisia näkökulmia liittyen ohjausosaamisen kehittämiseen. Asiakkaiden kokema ohjaajien kiire oli selkeästi merkittävin asia, johon toivottiin muutosta. Muita ohjausosaamisen kehittämiseen liittyviä asioita olivat muun muassa keskustelut, asiakkaiden huomiointi, asiakkaiden ja ohjaajien yhteinen tekeminen, ohjaajien välinen kommunikaatio ja ohjaajan asenne. Lisäksi aiemmin mainittu asiakkaiden mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä nousi uudelleen esille tässä kohtaa.

*”Kiire vähemmäksi.” (H6)*

*”Jotkut ohjaajat keskustele ja jotkut taas ei välttämättä ennätä, ku on muuta touhuu täällä, saattaa ne joskus vastata.” (H4)*

Haastattelujen eri vaiheissa kiire ja keskustelujen tarve nostettiin useassa tapauksessa useaan kertaan esille. Osa haastateltavista toi ilmi, että ohjaajalla tulisi olla enemmän aikaa sekä kiinnostusta ja ohjaajan tulisi olla aina tavoitettavissa. Eräs haastateltava kuvasi kiirettä muun muassa niin, että joskus voi joutua odottamaan kauan, että pääsee puhumaan ohjaajalle. Hän myös koki, että toisinaan tulee tunne ohjaajan välinpitämättömyydestä, kun luvataan tulla juttelemaan, mutta sen toteutuminen kestää pitkään. Samassa yhteydessä haastateltava nosti esille sen, etteivät kaikki asiakkaat halua jutella kaikille ohjaajille. Haastateltava koki tämän huonona asiana, sillä keskusteluaikaa on tällöin vielä vaikeampi saada, jos valikoi kenelle puhuu. Puhuminen koettiin selkeästi tärkeäksi asiaksi.

*”...aikaa on vaan löydyttävä, ei voi silleen et mul ei oo nyt aikaa älä tuu tähän häiriköimään, vaan et jokaisella ohjaajalla pitää löytyä se aika keskustella ja että se helpottaa se asia sitte, ku mä oon sanonu sen, että puhuminen helpottaa, mutta se ei helpota, jos niitä jää päähän hautomaan.” (H9)*



Haastatteluissa nousi esille myös asiakkaiden huomiointi, johon liitettiin yksilölliset tarpeet. Haastateltavat kokivat, että ohjaajien tulisi kysellä enemmän asiakkailta sekä keskustella enemmän keskenään toimintaan liittyvistä asioista. Lisäksi kaivattiin enemmän asiakkaiden ja ohjaajien yhteistä tekemistä ja sitä, että ohjaajat näyttäisivät enemmän asioita. Keskusteluissa nostettiin myös esille se, etteivät ohjaajat saisi hoputtaa liikaa ja aamulla ennen töihin lähtöä olisi hyvä katsoa peiliin. Tällä viitattiin siihen, millä ilmeellä töihin saapuu.

Haastatteluista ilmeni myös huoli siitä, tietääkö tarpeeksi moni ohjaaja tietyn asiakkaan asioista. Monet haastateltavat viittasivat eri asiayhteyksissä tiettyihin ohjaajiin, mikä voi todentaa sitä, mistä huoli kumpuaa. Aiemmin samankaltainen asetelma nousi esille siitä näkökulmasta, että osa asiakkaista valikoi, kenelle puhuu. Ohjaajilla on tietyt omat asiakkaat, joiden tiettyjä asioita vain he hoitavat. Asiakkaiden silmissä asia on voinut muotoutua niin, ettei muistakaan asioista voisi keskustella muiden kuin oman ohjaajan kanssa.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Tulosten reflektio

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vammaispalvelualan päiväaikaisen toiminnan henkilöstön ohjausosaamista asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimusta varten haastateltiin kymmentä asiakasta eteläsuomalaisesta vammaispalvelujen päiväaikaista toimintaa tarjoavasta organisaatiosta. Tutkimustulokset koostuivat kolmesta teemasta, jotka olivat ohjaajien tuki, ohjaajien taidot ja vuorovaikutus sekä asiakkaiden tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen. Tutkimustuloksia pohdittaessa tulee huomioda se, että haastateltavat olivat valikoituneet aiemmin päiväaikaisessa toiminnassa muodostetusta työryhmästä, jossa on mahdollisuus kehittää päiväaikaisen toiminnan palveluja. Haastatteluun valikoitui siis toiminnan kehittämistä kiinnostuneita asiakkaita. On mahdollista, että aineiston rajautuminen tällä tavoin voi jättää tulosten ulkopuolelle joitain näkökulmia, joilla voisi olla merkitystä palvelujen kehittämisen kannalta. Tutkimuksen toteutumisen kannalta oli kuitenkin mielekästä haastatella juuri heitä, jotka ovat kiinnostuneita palvelujen kehittämistä ja näin ollen myös osallistaa heitä palvelujen kehittämiseen.

Tutkimustulokset ovat kiinnostavia monesta eri näkökulmasta. Tulokset voivat tuottaa uudenlaista tietoa tutkimuksen kontekstina olevan organisaation tuottamien palvelujen kehittämiseen. Tulokset ovat hyödyllisiä niin esimiehille kuin työntekijöille. Tutkimus tuottaa tietoa esimiehille osaamisen johtamiseen ohjauksen näkökulmasta sekä työntekijöille oman ohjausosaamisensa kehittämiseen. Esimerkiksi laatukriteereitä ja itsemääräämisoikeutta koskevat tulokset ilmentävät käsitteiden ymmärtämisen vaikeutta ja tuovat esille sen, etteivät kaikki tiedä, mitä ne tarkoittavat. Lisäksi asiakkaiden kokemaan ohjaajien kiireeseen ja asiakkaiden keskustelujen tarpeeseen voisi kiinnittää aiempaa enemmän huomiota. Asiakkaiden kokemat ohjausosaamisen kehittämiskohteet tuovat myös tietoa siitä, miten ohjausosaamista voisi kehittää tai mihin tulisi kiinnittää huomiota. Lisäksi on mahdollista, että asiakkaat saavat uusia näkökulmia päiväaikaisen toiminnan palvelujen tuottamisesta. Tutkimus tukee myös asiakkaiden osallisuutta ottaen heidät mukaan keskusteluun heitä koskevissa asioissa. Tarkastellessa tutkimustulosten

merkityksellisyyttä yleisemmällä tasolla, on mahdollista, että myös muut vammaispalveluja tuottavat tahot voivat saada hyödyllistä tietoa tästä tutkimuksesta. Esimerkiksi asumispalveluja tuottavat organisaatiot voivat hyötyä tuloksista, sillä päiväaikaisen toiminnan sisällöt sekä toimintatavat ja niihin liittyvä ohjausosaaminen ovat sovellettavissa ainakin osittain myös asumispalvelujen puolella. Yhteiskunnallisella tasolla tutkimus voi herättää mielenkiintoa esimerkiksi vammaisten henkilöiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen sekä ohjaajien ohjausosaamisen kehittämiseen liittyen.

Ohjausosaaminen on käsitteenä hyvin laaja kokonaisuus ja siihen liittyy monia eri osa-alueita, jota Vänskän (2012) tutkimus ilmentää. Ohjausosaamisen tarkastelu ei esiintynyt tämän tutkimuksen aineistossa niin laajassa mittakaavassa, mutta asiakkaiden kertomuksista oli havaittavissa paljon ohjaukseen liittyviä elementtejä ja näkökulmia. Retsja (2007) viittasi teoksessaan Vance Peavyn (2009) määritelmiin ohjauksesta. Määritelmien mukaan ohjausprosessiin liittyy välittämistä, toivoa, rohkaisua, selventämistä sekä aktivoimista. Lisäksi ohjaus on toimintaa, jossa painotetaan mahdollisuuksia. (Retsja, 2007, 6.) Edellä mainitut ohjausprosessin määritelmät esiintyivät tämän tutkimuksen tuloksissa vaihtelevasti. Muun muassa ohjausprosessiin liittyvä välittäminen heijastui haastateltavien kuvatussa ohjaajien positiivisia ominaisuuksia, jotka selkeästi olivat vuorovaikutustilanteissa koettuja. Rohkaisu, aktivointi ja mahdollisuuksien painottaminen ilmeni kokemuksissa ohjaajien kykynä kannustaa sekä osallistaa asiakkaita ja osa haastateltavista koki ohjaajien tarjoavan mahdollisuuksia uuden oppimiseen ja kehittymiseen. Tulosten perusteella asioiden selventäminen oli asia, jota kaivattiin etenkin tämänhetkisen maailman tilanteen vuoksi.

Vänskä (2012, 36) määritteli suhteessa olon hyvän ohjaajuuden omaisuudeksi, jolla tarkoitetaan ohjaussuhteessa ilmenevää luottamusta, läheisyyttä, turvallisuutta ja ystävällisyyttä. Tässä tutkimuksessa luottamusta kuvastivat muun muassa monen haastateltavan kokema ohjaajien tuki päätöksentekotilanteissa. Samassa yhteydessä ilmeni myös epäluottamusta sen suhteen, että eräs haastateltava ei ollut varma, auttavatko ohjaajat päätöksentekotilanteissa. Epäluottamus ilmeni myös siinä kohtaa, jos ohjaaja lupaa tulla pian juttelemaan, mutta siinä kestää odotettua kauemmin. Haastateltava kuvasi

tätä myös välinpitämättömyytenä. Epäluottamusta kuvasti myös erään haastateltavan tyytymättömyyttä kuvaava toive siitä, että sovitusta asioista pidettäisiin kiinni. Hyvään ohjaajuuteen kuuluvaa turvallisuutta tässä tutkimuksessa kuvastaa muun muassa se, että osa haastateltavista osasi kuvata ohjaajien negatiivisia ominaisuuksia sekä ottivat kantaa ohjaajien työssään kehittymiseen. Turvallisessa ympäristössä turvallisista ihmisistä voidaan kertoa myös negatiivisia puolia ja kehittämiskohteita ilman, että tarvitsisi pelätä seurauksia sen suhteen. Ystävällisyys oli ominaisuus, joka nostettiin ohjaajien ominaisuuksien kuvaamisessa myös esille. Vänskän (2012, 36) mukaan suhteessa olo edellyttää myös kiinnostuksen osoittamista, henkistä läsnäoloa sekä hyväksyntää ja hyvään ohjaukseen kuuluu vastaaminen ja kommunikaatio. Kiinnostuksen osoittaminen, henkinen läsnäolo, vastaaminen ja kommunikaatio olivat selkeästi asioita, joita tähän tutkimukseen osallistuneet kaipaivat enemmän.

Vänskän (2012) tutkimuksen tuloksissa ilmeni neljä ohjauksen elementtiä, joista kolmen elementin sisällöt nousivat esille myös tässä tutkimuksessa. Vänskän (2012, 60) mukaan substanssiosaamiseen kuuluu asiakkaiden kohtaamiseen liittyvä osaaminen, joka ilmeni tässä tutkimuksessa haastateltavien kuvatessa ohjaajien ominaisuuksia, jotka liittyivät selkeästi vuorovaikutustilanteissa koettuihin kohtaamisiin asiakkaan ja ohjaajan välillä. Substanssiosaamiseen kuuluu myös työprosesseihin liittyvä osaaminen (Vänskä, 2012, 58). Työprosesseista nostettiin esille toteuttamissuunnitelma, johon oli haastateltavan mukaan kirjattu haastateltavan toiminnassa kohtaamia haasteita. Kontekstiosaamisessa painottuu muun muassa osallistavan lähestymistavan merkitys (Vänskä, 2012, 72), joka tässä tutkimuksessa nähtiin varsin positiivisesti. Prosessiosaamiseen nähtiin kuuluvaksi muun muassa ohjaajuus suhteessa ohjattavaan, jossa ohjaajalla voidaan nähdä olevan mahdollistava tai rajoittava rooli. Mahdollistaviin rooleihin kuuluvat muun muassa asiantuntija sekä ohjaaja ja rajoittaviin rooleihin lukeutuu muun muassa tiedonkaataja sekä tosiasioiden osoittaja. (Vänskä, 2012, 76.) Tässä tutkimuksessa ohjaajat nähtiin ohjaajina, jotka osallistavat ja mahdollistavat asioita, mutta myös rajoittavat. Toisaalta rajoitukset ja tiedot tosiasioista voivat olla sellaisia, jotka ovat välttämättömiä tilanteesta riippuen.

*Ohjaajien tukea* käsittelevään teemaan kuuluivat laatukriteerien ja itsemääräämisoikeuden tuntemus, niin käsitteellisellä kuin käytännön tasolla. Itsemääräämisoikeutta koskevia keskusteluja tukivat myös kysymykset päätöksenteosta. Yhteistä näille käsitteille oli se, että käsitteet itsessään olivat hankalia, mutta käsitteen sisältämät asiat olivat osittain tuttuja. Osa haastateltavista joko tiesi, mitä käsitteet tarkoittavat, oli kuullut käsitteistä tai osasi kertoa esimerkkejä käsitteiden sisällöistä. Voidaan siis todeta, että asioita on käsitelty toimipaikoissa. Osa haastateltavista osaisi kuvata esimerkkejä sen jälkeen, kun käsitteet oli käyty yhdessä läpi.

Tutkimustulokset osoittavat, että toimintaa ohjaavat Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan luomat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit (KVANK, 2020) ovat jalkautuneet osittain tutkimuksen kontekstina olevan organisaation toimintaan. On selvää, että laatukriteerien mukainen toimintakulttuurin muutos vie aikaa, mutta tutkimuksen kontekstina olevan organisaation osalta tulokset ovat positiiviset ja suunta on oikea. Tutkimus täydentää näiden tulosten pohjalta tutkimuksellista aukkoa, sillä aiempaa tutkimusta laatukriteerien osalta ei vielä ole tehty. Tutkimuksessa kartoitettiin sitä tietoa, kuinka hyvin laatukriteerit ovat jalkautuneet päiväaikaiseen toimintaan, kuinka ohjaajat ovat saaneet ne asiakkaiden tietoon ja miten asiakkaat ne ymmärtävät. Laatukriteereitä koskevat tulokset olivat mielenkiintoisia myös toimipaikkakohtaisten erojen vuoksi. Tosin laadullisessa tutkimuksessa ei voida tehdä kovin varmoja johtopäätöksiä tältä osin, mutta tulokset antavat organisaatiolle viitteitä siitä, että toimipaikkakohtaisia eroja on. Erot liittyivät itse käsitteeseen sekä siihen, kuinka perusteellisesti laatukriteereitä koskevia sisältöjä oli käsitelty. Toimipaikkakohtaiset erot voivat auttaa organisaatiota kehittämään toimintaa niin, että jokaisessa toimipaikassa laatukriteerit olisivat tuttuja.

Itsemääräämisoikeus oli käsitteenä osalle haastateltavista vaikea. Tätä väitettä ilmentää tutkimustulokset ja työharjoittelun aikana esille noussut keskustelu siitä, että käsite voi kuulostaa negatiiviselta ja sen vuoksi sitä ei ole omaksuttu. Negatiivisuudella viitattiin käsitteen määrittämiseen -sanaan. Puolet haastateltavista tiesivät, mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa. Itsemääräämisoikeuden tietämyksen kohdalla oli myös havaittavissa toimipaikkakohtaisia eroja. Itsemääräämisoikeus -käsitettä oli selkeästi helpompi

hahmottaa päätöksentekoon liittyvissä keskusteluissa, jonka tulokset olivat positiivisia. Tulosten mukaan seitsemän haastateltavaa koki voivansa vaikuttaa heitä koskevissa päätöksissä, josta voidaan todeta, että näissä kyseisissä tapauksissa itsemääräämisoikeus toteutuu ainakin osittain. Yhden haastateltavan vastaus mietitytti kuitenkin jälkepäin. Haastateltava ei ollut varma, auttavatko ohjaajat päätöksenteossa, jos sellainen tilanne tulee eteen. Onko kyse epäluottamuksesta, asian ymmärtämättömyydestä vai siitä, ettei ole aiemmin välttämättä saanut apua jossain tilanteessa. Kyseinen haastateltava oli myös erittäin kiinnostunut siitä, mitä kaikkea hän saa päättää itse. Kaiken kaikkiaan ohjaajilta saama tuki nousi esille selkeästi ja siihen myös uskottiin sekä luotettiin päätöksentekoon liittyvissä asioissa.

Päinvastaisia tutkimustuloksia itsemääräämisoikeudesta ja päätöksenteosta ilmentää muun muassa Erikssonin (2008, 173) tutkimus, jossa todettiin, että vammaisten henkilöiden arkielämä on erilaisten valtasuhteiden ja mikrovallan prosessien läpäisemää. Lambergin & Syrjän (2019) Pro gradu -tutkielmassa itsemäärääminen toteutui vaihtelevasti. Tulosten mukaan tutkimukseen osallistuneet saivat tehdä arjen pienempiä valintoja itse, mutta vaikeammissa päätöksissä mukana oli toisia henkilöitä. (Lamberg & Syrjä, 2019, 53.) Itsemääräämisoikeuden toteutuminen vammaisten henkilöiden kokemana on selkeästi aihe, josta opiskelijat ovat olleet kiinnostuneita, sillä suurin osa tutkimuksista on opinnäytetöitä (ks. Liimatta, 2009; Manninen & Saarenpää, 2012 & Lauri, 2019).

Ohjaajien tukea käsittelevä kokonaisuus tuottaa tietoa laatukriteerien ja itsemääräämisoikeuden ymmärryksestä ja siitä, kuinka ne ovat asiakkaille onnistuttu selittämään sekä kuinka ne ovat jalkautuneet käytäntöön. Lisäksi päätöksentekoa ilmentävät tulokset osoittavat, miten itsemääräämisoikeus toteutuu. Tulokset tuottavat tietoa myös siitä, miten käsitteiden ymmärtäminen jakaantuu toimipaikkojen kesken, jonka perusteella kokonaisuuksien selittämisessä ja käytäntöön jalkauttamisessa voidaan tehdä muutoksia niin, että erot tasoittuisivat. Hyödyllistä tietoa organisaatiolle on myös se, että käsitteiden määrittelyyn tulisi kiinnittää aiempaa tarkempaa huomiota. Käsitteet tulisi selittää niin, että sisältöjen lisäksi itse käsite olisi tuttu. Tällöin varmistetaan se, että jokainen tietää, mistä puhutaan, kun esimerkiksi mainitaan sana laatukriteerit. Lisäksi

haastateltavien ilmaisema kiinnostus käsitteistä ja niiden sisällöistä kuvastaa niiden tärkeyttä asiakkaiden näkökulmasta.

Toinen teema *ohjaajien taidot ja vuorovaikutus* piti sisällään monia ohjaukseen liittyviä elementtejä. Haastattelussa kartoitettiin muun muassa haastateltavien ohjauksen, avun ja tuen tarvetta, jotka asiakkaiden kertomana kohdistuivat pääasiassa arkisiin asioihin, kuten esimerkiksi rahankäyttöön. Merkittävimpiä tutkimustuloksia tässä teemassa olivat ohjaajien osallistamiseen ja asiakkaiden toimijuuteen liittyvät kokonaisuudet sekä ohjaajien ominaisuudet, jotka liitettiin vuorovaikutuksellisiin ominaisuuksiin. Yhteenvetona voidaan todeta, että haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä ohjaustoimintaan. Yli puolet haastateltavista koki ohjaajien toiminnan vaikuttavan heidän osallisuuteensa ja haastateltavista kuusi ilmaisi olevansa aktiivisia toimijoita. Haastateltavat pitivät muun muassa ohjaajista, jotka olivat iloisia, ystävällisiä, auttavaisia, rauhallisia ja aktiivisia. Haastateltavat eivät pitäneet ohjaajista, jotka määräilevät, ”häselvät” tai, joilla on tympeä ilme. Lisäksi se, jos hoputtaa tai ei kerkeä jutella, nähtiin huonona asiana.

Kari ym. (2020, 127) toteavat, että osallisuus on suurinta silloin, kun asiakkaat kehittävät palveluita aktiivisesti ja luonteva tapa asiakkaiden osallistamiseen on ottaa heidät mukaan kehittämään vammaispalveluja. Tässä tutkimuksessa osallisuus ja toimijuus olivat selkeästi asioita, jotka haastateltavien mukaan toteutuivat. Heinin ym. (2019) tutkimukseen osallistuneet arvioivat osallisuutta asiakasprosessin erivaiheissa. Heinin ym. (2019, 18) tutkimustuloksien mukaan osallisuuden toteutumisessa on usein parannettavaa ja useammalla vastaajalla oli kokemuksia huonosti toteutuneesta osallisuudesta.

Ohjaajien ominaisuuksia koskevat kuvaukset liittyivät selvästi vuorovaikutuksellisiin ominaisuuksiin, joita ohjaustilanteissa on kohdattu ja positiivisia puolia oli selkeästi helpompi kuvata. Se, että osa haastateltavista osasi kuvata myös negatiivisia puolia voidaan nähdä tutkimuksen kannalta hyvänä asiana, sillä tutkijan ja tutkittavan välille on syntynyt jonkinasteinen luottamussuhde ja myös niistä ei-toivotuista ominaisuuksista pystyttiin puhumaan. Sama ilmiö oli havaittavissa, kun keskustelu siirtyi ohjaajien työssä kehittymiseen. Ohjaajien ei-toivotuista ominaisuuksista ja työnsä kehittämiseen liittyvistä

asioista puhumiseen voi vaikuttaa vammaisuuden historiaan liittyvät asiat, jolloin ohjaajista ei välttämättä haluta sanoa negatiivisia asioita. Vammaiset henkilöt etenkin vanhemman sukupolven asiakkaat ovat voineet kohdata muun muassa kiristämistä esimerkiksi ruualla. Tästä on voinut syntyä pelko menettää jotain itselle mieluista kuten päiväkahvit. Vammaisuuden historiaan liittyvää pohdintaa tukee muun muassa Nurkan ym. (2013, 102) tutkimuksen tulos siitä, että vanhemmat asiakkaat olivat tyytyväisempiä päivä- ja työtoiminnan sisältöön kuin nuoremmat. Toisaalta vanhempien ihmisten tyytyväisyyteen voi vaikuttaa se, että he ovat nähneet vammaisten oikeuksien kehittymisen parempaan suuntaan ja voivat olla nykyiseen tilanteeseen tyytyväisiä verrattessaan niitä aikaisempiin kokemuksiin.

Ohjaajien tarjoamat mahdollisuudet asiakkaille uuden oppimiseen ja kehittymiseen kuvastavat sitä, ovatko asiakkaat tottuneet tekemään heille annettua tehtävää tai toimintaa vai kokevatko he, että ohjaajat tarjoavat myös mahdollisuuksia uusien asioiden oppimiseen ja kehittymiseen. Vastaukset vaihtelivat mahdollisuuksien toteutumisen, vaihtelevan toteutumisen, vähäisen toteutumisen ja toteutumattomuuden välillä. Useassa haastattelussa oli havaittavissa se, että keskustelun aihe ymmärrettiin vasta keskustelujen edetessä. Mielenkiintoista oli se, että kaksi haastateltavaa kokivat, etteivät he tarvitse mahdollisuuksia uuden oppimiseen ja kehittymiseen. Tämä voi kuvastaa muun muassa sitä, että nykyiseen tilanteeseen ollaan tyytyväisiä, ei tiedetä muista mahdollisuuksista tai sitä, että uudet asiat voivat tuntua jännittäviltä tai jopa epämukavilta. Aiempien kokemusten perusteella vammaisille henkilöille luodaan tyypillisesti rutiinin omaisia toimintatapoja, jolloin toisilla uudet asiat voivat sekoittaa rutiineja ja tuntua näin ollen vaikeilta sekä ikäviltä asioilta. On myös mahdollista, että asiakkaat eivät tiedä, mitä kaikkea olisi mahdollista opetella päivätoiminnassa ja missä asioissa voisi kehittyä tai olisi kehittämisen varaa, jos ohjaajilla esimerkiksi ei ole aikaa kaiken tämän suunnitteluun. Ajan puute nousikin selkeästi esille keskusteluissa, jossa käsiteltiin ohjaajien työssään kehittymiseen liittyviä asioita.

Kolmas teema oli *asiakkaiden tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaaminen*. Valtaosan mukaan palvelut vastaavat heidän tavoitteitansa sekä tarpeitansa ja he ovat tyytyväisiä palveluihin. Vain muutama ilmaisi tyytymättömyytensä. Vastaukset ovat hieman



ristiriidassa aiemmin ilmenneisiin asioihin, kuten esimerkiksi siihen, että uuden oppimista ja kehittymistä toivottiin lisää, joka voisi viitata siihen, että nykyiseltään palvelut eivät niitä mahdollisuuksia tarjoa. Lisäksi ohjaajien työn kehittämiseen liitettiin useampia kehittämiskohteita, joka puolestaan kuvastaa sitä, että palvelut eivät sellaisenaan vastaa asiakkaiden tavoitteita ja tarpeita.

Ohjaajien työssä kehittymiseen liittyvät keskustelut painoutuivat pitkälti asiakkaiden kokemaan ohjaajien kiireeseen ja asiakkaiden keskustelujen tarpeeseen. Uuden oppimisen ja kehittymisen mahdollisuudet toistuivat myös ohjaajien kehittämiskohteiden yhteydessä, sillä ohjaajien työssä kehittymiseen liitettiin se, että ”olisi enemmän sitä uutta”. Haastateltavat toivoivat myös enemmän yhteistä tekemistä, asiakkaiden huomiointia ja keskusteluja. Ohjaajien kiire näytteli suurta roolia lähes kaikkien haastateltavien puheissa. Kiireeseen on tutkimuksen ajankohtana voinut vaikuttaa suuresti Covid-19 pandemiatilanne. Tilanne on vaikuttanut henkilöstön poissaoloihin ja sijaisten suureen tarpeeseen, jotka eivät aina ole ollut välttämättä saatavilla. Sijaisia on tarvittu myös nopealla aikataululla ja enemmän kun aikaisemmin, jolloin sijaisia ei välttämättä löydy. Lisäksi muualla sosiaali- ja terveydenhuoltoaloilla on varmasti ollut sama tilanne, joten sijaisia on jakautunut moniin palveluihin. Tämä puolestaan on voinut vaikuttaa siihen, että toisaalla on ollut pakko tulla toimeen sillä henkilöstömäärällä, mikä sillä hetkellä on.

Kiireeseen on vaikuttanut varmasti myös Covid-19 tilanteen luomat erikoisjärjestelyt. Toimintoja on pitänyt suunnitella enemmän viruksen ehdoilla. Tilanteen myötä tulleet suositukset vaikuttavat ohjaajien toimintaan ja toimintatapoihin sekä ylipäätään siihen, että tilanteeseen on sopeuduttava ja sopeutuminen vie aikaa. Covid-19 pandemiatilanne vaikuttaa kaikkiin ja kaikkeen, joten on mahdollista, että sen vaikutus kiireen syntymiseen on merkittävä ja silloin monia muita asioita voi jäädä tekemättä sekä huomioimatta. Myös toimipaikkojen muut muutokset olivat läsnä tutkimuksen toteutuksen ajankohtana, kuten muutaman toimipaikan yhdistyminen ja uudet tilat. On myös todettava, että kokemukset kiireestä ja ajantajusta voivat vaihdella yksilöllisesti. Toiset voivat odottaa pidempään ja toisten on vaikea odottaa, jolloin kaikki pitäisi

tapahtua juuri sillä hetkellä. Kiire voi näyttäytyä myös niin, kun yksi ohjaaja antaa aikaa yhdelle asiakkaalle jää toinen asiakas huomioimatta.

Keskustelujen tarve ja keskustelutaidot voivat vaihdella myös yksilöllisesti. Toiset asiakkaat omaavat paremmat keskustelutaidot ja ovat enemmän äänessä, jolloin hiljaisemmat asiakkaat voivat jäädä huomioimatta. On myös asiakkaita, jotka voisivat puhua samasta asiasta joka päivä, jolloin punnitaan sitä, käytetäänkö keskusteluun aikaa joka päivä. Toisaalta se yksi ja sama asia voi olla asiakkaalle merkityksellinen ja ainoa keskustelun aihe. Kohderyhmä on kuitenkin sellainen, että samat asiat monesti toistuvat ja ohjaajan aika ylipäättään on tärkeää. Voiko siis tehdä valintaa sen suhteen keskusteleeko toisen asiakkaan kanssa aina samasta asiasta vai jonkun toisen asiakkaan kanssa toistuvista uusista asioista? Lisäksi se, että jos jokin asia harmittaa asiakasta ja siitä halutaan puhua paljon, voi toisinaan tuntua ohjaajista turhauttavalta. Etenkin silloin, jos asia on ohjaajan mielestä pieni, eikä siitä tarvitsisi pahoittaa mieltä. Osalla kohderyhmän asiakkaista on kuitenkin rajalliset mahdollisuudet toteuttaa itseään ja tehdä itse, jolloin esimerkiksi ulkoilusta myöhästyminen voi harmittaa todella paljon.

Ohjausosaamisen kehittämisen yhteydessä nousi esille myös huoli siitä, tietääkö tarpeeksi moni ohjaaja yhden asiakkaan asioista. Keskusteluissa nousi myös useaan kertaan esille tietyt ohjaajat. Ohjaajiin viitattiin nimellä tai yleisesti, että tietyt ohjaajat tekevät tiettyjä asioita. Lisäksi asiaa tarkasteltiin myös siitä näkökulmasta, että osa asiakkaista puhuu vain tiettyjen ohjaajien kanssa. Ohjaajilla on omat asiakkaat, joiden asioita he hoitavat. Nimetyt ohjaajan vastuulla on muun muassa asiakkaan toteuttamissuunnitelma ja hän on myös vastuussa yhteydenpidosta niin asiakkaaseen, omaisiin kuin asiakkaan asumisyksikköön. Lisäksi nimetty ohjaaja vastaa asiakasta koskevan tiedon välittämisestä muulle tiimille. Kun asiakkaita on useampia, on loogista jakaa vastuuta niin, että ohjaajilla on omat asiakkaat, jotta kaikki tärkeät asiat tulevat huomioiduksi. Asiakkaiden silmissä tämä voi kuitenkin näyttäytyä lähes kirjaimellisesti, jolloin ei välttämättä voida puhua kaikille ohjaajille mieltä askarruttavista asioista. On myös mahdollista, että ohjausta ei vastaanoteta samalla tavalla kaikilta ohjaajilta. Tässä kohtaa on myös hyvä huomioida se, että kaikki eivät tule kaikkien ihmisten kanssa toimeen, mikä on täysin luonnollista ja voi vaikuttaa ohjauksen vastaanottamiseen.

Ohjaajien työn kehittämisen näkökulmasta muutamia haastateltavien kokemuksia on mielenkiintoista pohtia niiden sisältöjen kautta. Etenkin sitä, miten pienistä asioista toisinaan on kyse. Esimerkiksi se, että eräs haastateltava piti ohjaajista, jotka sanovat huomenta. Tervehtiminen kuuluu peruskäytöstapoihin ja on hyvin yksinkertaista. Tervehtiminen ei vaadi paljon, mutta se on selkeästi merkityksellistä. Toinen vastaava esimerkki on se, että ohjaajien tulisi aamulla katsoa peiliin. Tämäkin on varsin yksinkertainen asia, johon kaikki voivat kiinnittää huomiota. On toki ymmärrettävää, että niin asiakkaat, kun ohjaajatkin, ovat ihmisiä, joilla voi joskus olla huonoja päiviä. Työympäristöt, jossa ollaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa ovat sellaisia, joissa huonon päivän näyttäminen voi vaikuttaa merkittävästi muihin ihmisiin. Vänskän (2012) mukaan ohjauksessa korostetaan vuorovaikutuksellisuutta ja vuorovaikutussuhteen syntymistä. Ohjaus nähdään kehittyvänä prosessina, joka perustuu muun muassa ohjaajan ja ohjattavan väliseen ainutkertaiseen vuorovaikutukseen. (Vänskä, 2012, 17.)

Tuomolan (2012, 50) opinnäytetyössä kartoitettiin ohjaajien osaamista ja yhtenä merkittävänä kehittämiskohteenä ohjaajat nostivat esille asiakaslähtöisyyden, johon halutaan kiinnittää entistä enemmän huomiota. Kivistön ja Hautalan (2020) mukaan asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän toiminnan lähtökohtana on asiakas ja hänen tarpeensa. Asiakaslähtöisyyden nähdään olevan paremman palvelun, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden perusta. Kivistön ja Hautalan (2020) artikkelissa todetaan asiakaslähtöisen käytännön olevan usein muuta kuin käsitteen sisältämät lupaukset. Artikkelin mukaan asiakaslähtöisyyden käytännön toteutumista on syytä tarkastella kriittisemmin, mitä heikommassa asemassa olevista ihmisistä on kyse. (Kivistö & Hautala, 2020, 254.)

Haastattelujen loppupuolella palattiin uudelleen haastattelukysymyksiin ja keskusteltiin mieltä askarruttavista asioista, jolloin esille nostettiin uudestaan ohjaajien kiire ja keskustelujen tarve. Keskustelujen tarpeeseen liitettiin myös ajankohtainen Covid-19 pandemiatilanne, joka selvästi vaivasi suurta osaa haastateltavista. Covid-19 pandemiatilanteeseen viitattiin useaan kertaan myös haastattelun muissa vaiheissa. Maailman tilanne huolestutti ja tietyt toiminnot, jotka olivat tilanteen takia tauolla, harmittivat. Lisäksi tilanne on selkeästi herättänyt paljon kysymyksiä, joihin kaivattiin

vastauksia ja selkeyttä. On ilmiselvää, että tilanne on kaikille uusi ja ihmeellinen, eivätkä ohjaajat itsekään välttämättä tiedä kaikesta ja miten tulisi toimia. Osa haastateltavista kuitenkin toivoi, että asiasta puhuttaisi enemmän tai siitä voisi itse keskustella ohjaajien kanssa.

Aiemmin esille nostetut aiemmat tutkimukset ovat pääosin ilmentäneet päinvastaisia tai lähes päinvastaisia tutkimustuloksia, mitä tässä tutkimuksessa esimerkiksi itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisen suhteen nousi esille. Aiemmissa tutkimuksissa ne eivät ole toteutuneet täysin ja ovat näyttäneet vammaisten henkilöiden näkökulmasta heille epäoikeudenmukaisina (ks. Eriksson, 2018; Lamberg & Syrjä, 2019). Tässä tutkimuksessa oli havaittavissa positiivisempia tuloksia, johon on kuitenkin suhtauduttava kriittisesti juuri sen vuoksi, että aiemmat tutkimukset ilmentävät toisenlaisia tuloksia. On mahdollista, että käsitteitä toimijuus ja osallisuus, ei ole tässä tutkimuksessa ymmärretty niin laajassa mittakaavassa esimerkiksi palveluihin vaikuttamisen tai asiakasprosessin tasolla. Osallisuus on voitu ajatella esimerkiksi niin, että on osallisena ryhmässä tai päivätoiminnassa ylipäätään. Toisaalta emme voi ruveta vertaamaan sitä, millainen osallisuus on kenellekin merkittävää tai riittävää osallisuutta. Tyytyväisyyteen voi kuitenkin vaikuttaa se, että ei välttämättä tiedetä niin sanotusti paremmasta. Tätä voidaan soveltaa moneen tässä tutkimuksessa ilmenneeseen asiaan. Selkeä esimerkki siitä, että ei tiedetä paremmasta, ilmeni laatukriteereitä koskevassa keskustelussa. Kymmenes laatukriteeri: tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen herätti keskustelua siitä, että voiko asiakas todella vaikuttaa edellä mainittuihin asioihin ja eräs haastateltava kysyi, miten näihin asioihin pääsee vaikuttamaan? Osa haastateltavista ei siis tiennyt tällaisesta mahdollisuudesta, mikä ei sinänsä ole ihmeellistä, sillä laatukriteerit eivät olleet kaikille tuttuja.

## **6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää muun muassa siksi, että haastateltavien otanta on pieni ja tutkimuksen kontekstiin liittyy vain yksi päiväaikaista toimintaa tarjoava organisaatio. Laadullinen tutkimus ylipäätään tuottaa yleensä syvällistä, mutta huonosti yleistettävää tietoa. Yleistettäviä tuloksia olisi mahdollista saada hyödyntämällä sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. (Alasuutari, 2001, 231.) Tuloksia

voidaan kuitenkin pitää tosina, sillä ne ovat haastateltavien subjektiivisia kokemuksia. Tutkimuksen luotettavuus ja uskottavuus perustuu tulosten lisäksi koko tutkimusprosessin kuvaukseen, joka on pyritty tekemään mahdollisimman perustellusti sekä läpinäkyvästi ja niin, että kuka tahansa voisi toteuttaa tutkimuksen samalla tavalla.

Tutkimustuloksia tukee osittain myös tutkimuksen kontekstina olevan organisaation henkilöstön pohdinnat tutkimustuloksista. Tutkimustulosten analysoinnin ja teemojen muotoutumisen jälkeen tutkimustulokset esiteltiin jokaisen toimipaikan henkilöstölle, jossa kaikilla oli mahdollisuus osallistua tutkimustuloksia käsittelevään keskusteluun. Henkilöstö reflektoi muun muassa haastateltavien valmiuksia tuoda esille negatiivisia asioita, jotka liitettiin muun muassa vammaisuuden historiaan. Lisäksi tuloksissa ilmenneitä negatiivisia asioita pohdittiin tiettyjen pakollisten sääntöjen näkökulmasta, jotka voivat tuntua asiakkaista määräämiseltä. Määrääminen nostettiin esille myös siitä näkökulmasta, että itsemääräämisoikeudesta voidaan ymmärtää vain tietty sisältö, joka liittyy siihen, että saa määrätä itse. Henkilöstö pohti myös kiireen näkymistä, asiakkaiden kokemaa keskustelujen tarvetta, ilmeiden tulkitsemista ja kasvomaskien käyttöä ilmeiden tulkitsemisen esteenä sekä ohjaajien välistä keskinäistä kohtaamista ja sitä, miten kohtaamiset välittyvät asiakkaille.

Tulosten luotettavuutta tarkastellessa on otettava huomioon asiakaskohtaiset palvelutuotteet ja niiden merkitys haastateltavien kokemusten muodostumisessa. Palvelutuotteilla tarkoitetaan päiväaikaisen toiminnan tarjoamia erilaisia toiminnan muotoja, jotka on määritelty asiakasohjauksen palvelupäätösten perusteella. Asiakkailta voi olla myös useampia palvelutuotteita, riippuen asiakkaiden tavoitteista. Palvelutuotteita ei ole huomioitu haastatteluvaiheessa, sillä niiden ei koettu olevan tutkimuksen kannalta oleellisia. Palvelutuotteiden vaikutus on kuitenkin huomioitava tuloksia tarkastellessa, sillä niillä voi olla vaikutusta haastateltavien kokemusten vaihteluun. Tästä syystä työhönvalmennuksen asiakkaat rajautuivat tutkimuksen ulkopuolelle, sillä työhönvalmennus palvelutuotteena on sisällöllisesti hyvin erilainen kuin muut palvelutuotteet ja heidän kanssaan työskentelevien työhönvalmentajien työnkuva on erilainen kuin muilla päiväaikaisen toiminnan ohjaajilla.

Eettiset kysymykset liittyvät laadullisissa tutkimuksissa tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin aiheenvalinnasta tutkimustulosten julkaisuun ja aineistojen arkistointiin (Kallinen & Kinnunen, 2021). Tätä tutkimusta ohjasivat monet eettiset kysymykset, joista keskeisimpänä oli se, ettei kukaan tule loukatuksi ja ettei tutkimuksen teko aiheuta kenellekään mitään harmia. Tästä huolehdittiin muun muassa tutkimuksen tarkan kuvauksen kertomisella ja selittämällä haastateltaville kaikki tutkimukseen liittyvät vaiheet hyvin läpinäkyvästi. Lisäksi eettisyyteen vaikuttaa tutkimukseen osallistuneiden ja tutkimuksen kontekstina olevan organisaation anonymiteetti, josta huolehdittiin jokaisessa vaiheessa. Tutkimustuloksissa ilmenevät sitaatit on myös valittu niin, ettei niistä voi tunnistaa ketään. Eettisyyteen on vaikuttanut myös tutkimusprosessin kuvaus niin esimiehille kuin tulosalueen johtajalle, joka tukee myös tutkimuksen avoimuutta ja oikeiden toimintakäytäntöjen varmistamista.

Tutkijan asema tässä tutkimuksessa oli toimia kysymysten esittäjänä, keskustelijana ja kuuntelijana. Lisäksi tutkijan rooliin kuului selittää käsitteitä, joita ei ymmärretty ja selventää haastattelussa ilmenneiden käsitteiden tarkoitus. Käsitteet koskivat laatukriteereitä ja itsemääräämisoikeutta. Käsitteet selitettiin haastateltaville vasta sen jälkeen, kun haastateltavat olivat tuoneet ilmi, tietävätkö he käsitteiden tarkoituksen. Se, että käsitteistä joko tiedettiin tai ei tiedetty oli jo itsessään merkittävä tutkimustulos. Haastattelutilanteessa jännitys voi kuitenkin vaikuttaa asioiden muistamiseen ja haastateltavat voivat myös jännittää vastaamista sen vuoksi, jos kokee vastaavansa väärin. Haastattelun alussa painotettiin kuitenkin sitä, että tässä kohtaa ei ole olemassa oikeaa tai väärää vastausta. Käsitteistä koostuvat kokonaisuudet ovat iso osa ohjausosaamista ja ohjaajien päivittäistä työtä päiväaikaisessa toiminnassa, jonka vuoksi käsitteiden ymmärtäminen haastattelutilanteessa oli merkityksellistä tutkimusongelman ratkaisemiseksi.

Ilman käsitteiden avaamista tutkimuksen jatkaminen olisi ollut merkityksetöntä ja se olisi voinut jättää haastateltaville aukon käsitteiden ymmärrykseen. Myös heiltä, jotka tiesivät käsitteiden tarkoituksen, kysyttiin haluavatko he käydä käsitteet vielä yhdessä läpi. Osa heistä vastasi kysymykseen myöntävästi. Haastattelutilanteessa mukana olleet tiivistelmät laatukriteereistä ja itsemääräämisoikeudesta sekä laatukriteereitä koskeva selkokielinen esite herättivät selkeästi kiinnostusta heissä, jotka eivät tienneet käsitteiden

merkitystä sekä heissä, jotka tiesivät. Kiinnostusta todentaa se, että kahdeksan haastateltavan kanssa kokonaisuudet käytiin perusteellisesti läpi ja he olivat kiinnostuneita esittämään kysymyksiä etenkin laatukriteereistä.

Se, että käsitteet on tuotu haastatteluun, vaatii myös niiden avaamisen. Käsitteiden avaamisessa voi olla kuitenkin omat riskinsä ja se voi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tässä kohtaa en koe niin kuitenkaan tapahtuneen. Päinvastoin koen käsitteiden avaamisen auttaneen tutkimuksen ymmärtämisessä laajemmassa mittakaavassa ja mahdollistaneen tutkimuksen tekemisen. Tutkijana olin toisaalta ulkopuolinen, mutta olin toiminut samoissa tiloissa työharjoittelussa muutaman kuukauden ajan. Ulkopuolisena tutkijana asemani saattoi vaikuttaa siihen, että tilanne oli jännittävämpi kuin silloin, jos olisin ollut kaikille haastateltaville entuudestaan tuttu. Muutaman haastateltavan kohdalla oli huomattavissa se, että ulkopuolisen henkilön kanssa keskustelu oli hyvin merkittävää. Tämän huomasi myös haastattelujen kestossa ja näissä tapauksissa lähes koko haastatteluun varattu aika käytettiin hyödyksi.

Tutkimukset nykyisen yksilökeskeisen ohjaustavan ympärillä mahdollistavat monia jatkotutkimusaiheita kuten myös vammaisuuden ympärillä olevat teemat. Tämän tutkimuksen viitekehys oli lopulta hyvin laaja ja tulevaisuudessa olisikin mielenkiintoista keskittyä johonkin spesifimpään kokonaisuuteen, kuten esimerkiksi laatukriteereihin. Laatukriteereitä olisi kiinnostavaa tutkia esimerkiksi kriteerien toteutumisen näkökulmasta tai suuremmassa mittakaavassa laatukriteerien mukaisen toimintakulttuurin kehittymisen näkökulmasta. Jatkotutkimuksen toteutuksessa voisi hyödyntää etnografista tutkimusotetta, joka sisältäisi havainnoinnin lisäksi henkilöstön ja asiakkaiden haastatteluja. Moniammatillisen henkilöstön haastattelemisen voisi tuoda tutkimukseen syvyyttä ja auttaa tarkastelemaan tutkimusongelmaa monista eri näkökulmista. Jatkotutkimuksen tekeminen tämän tutkimuksen pohjalta on mahdollista ainakin siltä osin, että jokainen tähän tutkimukseen osallistunut antoi luvan tulosten hyödyntämiseen jatkossa.

## LÄHTEET

### Lait:

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 1987/380.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. 1977/519.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Sosiaalihuoltolaki (kumottu). 1982/710.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1982/19820710>

Sosiaalihuoltolaki. 2014/1301. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Työsopimuslaki. 2001/55.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tyosopimuslaki>

### Kirjallisuus:

Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Vastapaino.

Ekholm, E. & Teittinen, A. 2014. Vammaiset nuoret ja työntekijäkansalaisuus. Osallistumisen esteitä ja edellytyksiä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 133.

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – Vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.



- Etäpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P. & Paloniemi, S. 2014. Miten käsitteellistä ammatillista toimijuutta työssä? *Aikuiskasvatus*, 34 (3), 202–214.
- Feodoroff, M. & Jääskeläinen, M. 2019. Kohti tasa-arvoisempaa Suomea – Kehitysvammaiset tasa-arvon kokijoina. Kandidaatintutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Haarni, I. 2006. Keskenikäistä yhdenvertaisuutta: Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Hakanen, I. 2020. Vammaisen henkilön oikeus kohtuullisiin mukautuksiin perusopetuksessa, toisen asteen koulutuksessa ja korkeakoulutuksessa. Helsingin yliopisto.
- Harjula, M. 1996. Vaillinaisuudella vaivatut. Vammaisuuden tulkinnat suomalaisessa huoltokeskustelussa 1800-luvun lopulta 1930-luvun lopulle. Helsinki: Hakapaino Oy
- Helakorpi, S., Aarnio, H. & Majuri, M. 2010. Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindoor, N. & Ronimus, H. 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print–Suomen Yliopistopaino Oy.
- Jäppinen, T. 2020. Vammaisuus työelämässä: median representaatioita. Helsingin yliopisto.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu osoitteesta:

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/> (10.3.2021)

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu osoitteesta: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavanvalinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/> (10.3.2021)

Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Karjalainen, M. 2020. Eriarvoistava etätyö. Haettu osoitteesta: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/318320/Eriarvoistava\\_et\\_ty\\_blog\\_Karjalainen\\_Jyrkinen\\_2020.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/318320/Eriarvoistava_et_ty_blog_Karjalainen_Jyrkinen_2020.pdf?sequence=1) (12.2.2021)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. 2020. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Haettu osoitteesta: [https://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Osallisuutta-ja-tyollistymistä-edistävän-toiminnan-laatukriteerit.pdf](https://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Osallisuutta-ja-tyollistymista-edistavan-toiminnan-laatukriteerit.pdf) (15.09.2020).

Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan työn ja päivätoiminnan valiokunta & Kehitysvammaisten tukiliitto. 2017. Tukea arjen tarpeisiin – Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit selkokielellä. Kehitysvammaisten tukiliitto ry.

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen – Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kivistö, M. S. & Hautala, S. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti, 28 (3), 254–272.

Kivistö, M. & Nygård, M. (toim.) 2019. Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, VamO -hanke.

Kristoffersen, N., Nortvedt, F. & Skaug, E-A. (toim.). 2006. Hoitotyön perusteet. Tanska: Narayana Press.

Lamberg, F. & Syrjä, I. 2019. Kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia itsemääräämisoikeudesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Lauri, H. 2019. Oman elämänsä sankariko? Kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnykset palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5, 586–594.

Liimatta, J. 2009. Porin Validia-palvelussa asuvan neljän liikuntavammaisen tasa-arvon ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Manninen, A. & Saarenpää, A. 2012. Kehitysvammaisten kokemuksia itsemääräämisoikeudesta asumisyksiköiden arjessa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Nurkka, N., Mirola, T. & Laasonen, K. 2013. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden asiakastytytyväisyystutkimus. Vammaispalvelut. Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Oliver, M. 1996. Understanding disability from theory to practice. Palgrave, New York.

Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Opetusministeriö. 2006. Ammattikorkeakoulusta terveydenhuoltoon. Koulutuksesta valmistuvien ammatillinen osaaminen, keskeiset opinnot ja vähimmäisopintopisteet. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 24. Helsinki: Opetusministeriö.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Porvoo: WS Bookwell.

Puusa, A. & Juuti P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Pyry, N. 2012. Nuorten osallisuus tutkimuksessa. Menetelmällisiä kysymyksiä ja vastausyrityksiä. Nuorisotutkimus 30:1, 35–53

Reinikainen, M-R. 2007. Vammaisuuden sukupuolittuneet ja sortavat diskurssit: yhteiskunnallis-diskursiivinen näkökulma vammaisuuteen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Retsja, T. 2007. Teoria ja käytäntö oppilaanohjaajan arjessa. Ohjauksen kehittämishankkeita ja käytänteitä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Salleh, K., Khalid, N., Sulaiman, N., Mohamad, M. & Sern, L. 2014. Competency of adult learners in learning: Application of the Iceberg Competency Model. Procedia – Social and Behavioral Sciences Vol. 204 (2015) 326–334.

Shakespeare, T. 2017. The Social Model of Disability. Teoksessa Davis, L. (toim.) The Disability Studies Reader. 13. 195–204. New York: Taylor & Francis Group.

Sipilä, J. 2015. Itsemääräämisoikeus. Haettu osoitteesta: <https://verneri.net/selko/yhteiskunta/itsemaaraaminen/itsemaaraamisoikeus/> (13.10.2020)

Teittinen, A. 2006. Vammaisuuden tutkimus. Helsinki: Yliopistopainos.

Tepora-Niemi, S-M. 2020. Eriarvoisuus työelämässä ja kuntoutuksessa. Vakavasti sairastuneen ja vammaisen henkilön toimijuus elämänselämyksessä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Päivätoiminta. Haettu osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/paivatoiminta> (3.12.2020).

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma. Haettu osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/erityishuolto-ohjelma-ja-palvelusuunnitelma> (3.12.2020)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Vammaispalvelujen käsikirja. Yleislaki ja erityislaki. Haettu osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/yleislaki-ja-erityislaki> (3.12.2020)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Haettu osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen> (27.2.2021)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Vammaisten henkilöiden kokemuksia koronaepidemian aikana – kysely henkilökohtaisen avun käyttäjille. Haettu osoitteesta: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/vammaisten-henkiloiden-kokemukset-koronaepidemian-aikana-kysely-henkilokohtaisen-avun-kayttajille> (11.2.2021)

Tohola, R. 2020. Yhdenvertainen mahdollisuus opiskella – Vammaisten opiskelijoiden ja erilaisten oppijoiden huomioiminen Lapin ammattikorkeakoulussa. Lapin ammattikorkeakoulu.

Tukiliitto. 2021. Mitä itsemääräämisoikeus on? Haettu osoitteesta:

<https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/mita-itsemaaraamisoikeus-on/> (27.2.2021)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomola, K. 2012. Työntekijöiden osaamisen kartoitus – Vaikeavammaisten päivätoimintakeskus Päiväniitty. Haettu osoitteesta: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48162/Tuomola\\_Kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48162/Tuomola_Kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (15.9.2020)

Vaattovaara, V. 2015. Elämäntulkinta ja toimijuus. Lapin maaseudun nuorista aikuisiksi 1990–2011. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Vanhalakka-Ruoho, M. 2014. Toimijuus elämäntulkinnassa – ohjaustyön perusta? Aikuiskasvatus, 34 (3), 192–201.

Vehmas, S. 2005. Vammaisuus – Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.

Vehmas, S. 2010. Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus. Suomen Vammaistutkimuksen Seuran 2.vuosikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Vehmas, S. 2014. Vammaisuus ja yhteiskunnallisesti luodut haitat. Helsingin yliopisto.

Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. 2020. Palkkatyö työhönvalmentajan tuella. Haettu osoitteesta: <https://verneri.net/yleis/palkkatyo-tyohonvalmentajan-tuella> (20.9.2021).

Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. 2020. Sosiaalihuoltolain uudistus. Haettu osoitteesta: <https://verneri.net/yleis/sosiaalihuoltolain-uudistus> (12.12.2020)

Vilkko-Riihelä, A. 2014. Lukion psykologian kertauskirja. Sanoma Pro, Helsinki.

Vänskä, K. 2012. Ohjauksen osaajat – Miten he sen tekevät? Terveysalan ohjaajien käsityksiä ohjausosaamisesta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelukysymykset ja apukysymykset

#### Toiminnan teoreettinen viitekehys

1. **Mitä laatukriteerit ovat päiväaikaisessa toiminnassa?** Kerro lyhyesti, mitä tarkoittaa, mitä jäänyt erityisesti mieleen, koetko hyötyväsi/toteutuuko, onko hyvä juttu vai onko väliä?
2. **Mitä itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan?** Kerro lyhyesti, mitä tarkoittaa, toteutuuko?

#### Ohjaajan osaaminen

3. **Mitä ohjaajan tulee osata, kun toimii kanssasi?** Mitkä ovat niitä asioita, joissa juuri sinä tarvitset apua, tukea ja ohjausta, mitä täytyy osata, että voi auttaa sinua?
4. **Ohjaajan hyvät ominaisuudet.** Millainen on hyvä ohjaaja sinun mielestäsi, luettele niitä ominaisuuksia, joita hyvällä ohjaajalla on, millaisesta ohjaajasta sinä tykkäät?
5. **Ohjaajan huonot ominaisuudet.** Millainen on huono ohjaaja sinun mielestäsi, luettele niitä ominaisuuksia, mistä et pidä ohjaajassa?
6. **Miten ohjaajat voisivat kehittyä, kun he toimivat kanssasi?** Mitä voisi tehdä paremmin? Mitkä ovat niitä keinoja, että ohjaajista tulisi entistä parempia?

#### Osallisuus

7. **Kuvaile päivääsi toiminnassa. Vaikuttavatko ohjaajat sinun osallistumiseesi/innostumiseen toiminnassa?** Koetko olevasi aktiivinen toimija, passiivinen toimija, passiivinen osallistuja tms.? Tukevatko ohjaajat sinun osallistumistasi, tsemppaavatko he työntekoon?
8. **Koetko voitavasi vaikuttaa sinua koskevissa päätöksissä, tukevatko ohjaajat sinua päätöksenteossa?** Kun tehdään sinua koskevia päätöksiä, saatko itse vaikuttaa niihin, saatko sinä valita, mitä haluat tehdä yms. Auttavatko ohjaajat



sinua päätöksenteossa, jos se on sinulle itsellesi vaikeaa? Saatko tarvittavaa tietoa, jotta voit tehdä päätöksiä?

### **Kehittyminen ja tavoitteisiin vastaaminen**

9. **Tarjotaanko sinulle mahdollisuuksia oppia uusia asioita ja kehittää itseäsi?**  
Ovatko ohjaajat kertoneet sinulle uusista mahdollisuuksista ja asioista, joissa voisit kehittyä/edetä? Oletko tehnyt asioita, joissa olet oppinut uutta tai kehittynyt? Mitä nämä asiat ovat olleet? Missä olet oppinut uutta? Missä olet kehittynyt?
10. **Vastaako palvelut tarpeitasi ja tavoitteitasi?** Asiat, joita teet päiväaikaisessa toiminnassa, ovatko ne sellaisia, jotka palvelevat sinun tarpeitasi ja sinun tavoitteitasi. Vastaako ne niihin tavoitteisiin, joita sinulla on toiminnan suhteen? Saatko toiminnasta irti sen, mitä sinä haluat?

### **Liite 2. Tiivistelmä laatukriteereistä**

#### **Laatukriteerit**

Laatukriteereitä on 10 ja ne kertovat siitä, miten ohjaajien olisi hyvä toimia sinun ja muiden toimintaan osallistuvien kanssa.

Sinä olet päivätoiminnassa mukana ja ohjaajien pitää tukea sinua näiden laatukriteereiden avulla.

On tärkeää, että myös sinä tiedät, mitä nämä laatukriteerit ovat. Silloin sinä voit vaikuttaa siihen, että kriteerit huomioidaan, kun sinuun liittyviä asioita suunnitellaan.

Tavoite on, että sinä olet mukana palvelujen suunnittelussa. Esimerkiksi sinun työpäiväsi kulku ja toiminnot.

**Sosiaalihuoltolain** mukaan jokaisen ihmisen toiveet ja tarpeet tulee huomioida →  
Laatukriteerit ovat apuväline tähän.

Sinä voit päättää enemmän asioista, jotka koskevat sinun elämääsi!

Seuraavat laatukriteerit koskevat päivätoimintaa (osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit), asumiseen liittyvät laatukriteerit ovat erikseen (yksilöllisen tuen laatukriteerit).

### **1. Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen**

- On tärkeää, että saat paljon tietoa siitä, mitä vaihtoehtoja sinulla on. Esimerkiksi harrastukset & työpaikat.

### **2. Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin**

- Sinulla on oikeus saada tietoa uusista asioista. Sinua tuetaan uusien asioiden tullessa eteen ja autetaan muutokseen liittyvissä asioissa. Esimerkiksi uusi työ, uusi harrastus, uusi koti.

### **3. Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen**

- Ohjaajan pitää kertoa sinulle palveluista ja harrastuksista. Tavoite on, että käytät samoja palveluja kuin kaikki muutkin ihmiset ja tutustut uusiin ihmisiin.

### **4. Tuki opintoihin pääsemiseen**

- Ohjaajat tukevat sinua, kun mietit, mitä voisit opiskella. Ohjaajat auttavat sinua selvittämään erilaisia opiskelumahdollisuuksia. Esimerkiksi tutkinto tai erilaiset kurssit.

### **5. Tuki itsenäisyyteen**

- Ohjaajat opettavat sinulle arjen taitoja. Kun osaat arjen taitoja, pärjät itsenäisemmin. Esimerkiksi rahankäyttö, kodinhoito, matkustaminen ja itsestä huolehtiminen.

**6. Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin**

- Ohjaajat auttavat ja neuvovat sinua terveellisten elämäntapojen ylläpitämisessä. Sinua neuvotaan terveyspalvelujen käyttämisessä. Saat tukea ystävyysuhteiden solmimiseen ja niiden ylläpitämiseen.

**7. Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen**

- Ohjaajat voivat opettaa sinulle sellaisia taitoja, joita tarvitaan opinnoissa tai töissä. Voitte etsiä yhdessä tietoja töistä ja opinnoista. Ohjaajat auttavat sinua löytämään esimerkiksi työkokeilupaikan.

**8. Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen**

- Voit ilmaista itseäsi ja toteuttaa omaa luovuuttasi. Esimerkiksi musiikki, näytteleminen, tanssi, kirjoittaminen, maalaaminen, valokuvaaminen, videokuvaaminen ja käsityöt.

**9. Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen**

- Kaikki ihmiset voivat toimia aktiivisesti. Ohjaajat auttavat sinua löytämään tilanteeseen sopivan tavan toimia. Voit esimerkiksi olla joskus opiskelija, työnhakija, kuluttaja, ryhmänvetäjä, äänestäjä tai ystävä riippuen tilanteesta.

**10. Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen**

- Sinä olet ohjaajien yhteistyökumppani ja olet oman elämäsi paras asiantuntija. Voit olla mukana suunnittelemassa toimintaa, kehittää toimintaa ja arvioida toimintaa. Voit myös vaikuttaa siihen, ketkä otetaan töihin paikkaan, jossa sinä käyt päivätoiminnassa.

### **Liite 3. Tiivistelmä itsemääräämisoikeudesta**

#### **Itsemääräämisoikeus**

**Itsemääräämisoikeus kuuluu kaikille.** Jokaisella on oikeus päättää omista asioistaan. Esimerkiksi missä ja miten asuu, kenen kanssa seurustelee tai mitä harrastaa.

**Päätöksiä ei tarvitse tehdä yksin.** Päättämiseen voi saada apua ja tukea esimerkiksi perheenjäseniltä, ohjaajilta, sosiaalityöntekijältä tai ystäviltä. Toiset voivat auttaa etsimään tietoa, ymmärtämään vaikeita asioita, miettimään valintojen seurauksia ja pohtimaan erilaisia ratkaisuja.

**Tietoa ymmärrettävässä muodossa.** Jokaisella on oikeus saada tietoa itselle tärkeistä asioista ymmärrettävässä muodossa. Esimerkiksi millaista työtä voi tehdä, missä ja miten voi asua sekä millaisiin palveluihin on oikeus.

**Oikeus tehdä huonoja päätöksiä.** Päätöksien tekeminen ei ole helppoa. Kaikki tekevät joskus huonoja valintoja ja vääriä päätöksiä. Jokainen kantaa myös itse vastuun päätöksistään eli kohtaa valintojensa seuraukset. Omista asioista päättämistä voi harjoitella läheisten ihmisten kanssa.