



Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia

*Annina Heini & Liisa Hokkanen & Katariina Kontu &
Katriina Kunttu & Nelli Lindroos & Heli Ronimus*

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.
Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67

**Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä
– asiakkaiden kokemuksia**

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja
B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67

*Annina Heini & Liisa Hokkanen & Katariina Kontu &
Katriina Kunttu & Nelli Lindroos & Heli Ronimus*

Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia

Lapin yliopisto
Rovaniemi 2019

CC BY NC SA

Taitto ja kannen suunnittelu: Taittopalvelu Yliveto Oy

Kannen kuva: Väinö Heinonen

Lapin yliopistopaino, Rovaniemi, 2019

Painettu:

ISBN 978-952-337-142-2

ISSN 0788-768X

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä, 67

Pdf:

ISBN 978-952-337-143-9 (pdf)

ISSN 2342-3935

URN:ISBN:978-952-337-143-9

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä, 67

Sisällysluettelo

ESIPUHE	7
1 JOHDANTO.....	9
2 KYSELYT JA VASTAAJAT	13
2.1 Kyselyjen muotoilu ja aineiston käsittely	13
2.2 Kyselyihin vastaajien taustatiedot	15
2.2.1 Aikuisten kyselyn vastaajat	15
2.2.2 Lasten ja perheiden kyselyn vastaajat.....	16
3 AIKUISTEN ASIAKKAIDEN OSALLISUUSKOKEMUKSIA.....	18
3.1 Osallisuuskokemuksesta yleisesti	18
3.2 Osallisuutta lisäävät käytännöt asiakasprosessissa	24
3.2.1 Rakenteet ja hallinto	24
3.2.2 Tiedonsaanti ja palveluymmärrys	26
3.2.3 Työntekijän osaaminen ja asiakasymmärrys.....	28
3.2.4 Yksilölliset tarpeet.....	30
3.2.5 Mielenpitemin kuuleminen.....	32
3.2.6 Tapaamiseen valmistautuminen	34
3.2.7 Kokonaisvaltainen perehtyminen	35
3.2.8 Aika ja jatkuvuus	37
3.2.9 Digitaaliset mahdollisuudet	38
3.2.10 Asiakaskansalaisuus ja vaikuttaminen	40
4 LAPSIASIAKKAIDEN JA HEIDÄN VANHEMPIENSA OSALLISUUSKOKEMUKSIA.....	43
4.1 Tiedonsaanti ja palveluohjaus.....	43
4.2 Työntekijän perehtyminen asiakkaan tilanteeseen.....	46
4.3 Palvelujen suunnittelu ja tapaaminen	49
4.4 Vuorovaikutus.....	53
4.5 Kuuleminen ja kuulluksi tuleminen	56
4.6 Päätöksenteko ja palvelujen toteutuminen.....	60
4.7 Osallisuuden toteutuminen kokonaisuutena.....	65

5	JOHTOPÄÄTÖKSET	69
5.1	Kehittämisehdotuksista tiiviisti.....	69
5.2	Kehittämisehdotusten taustaorientaatiot	70
5.3	Tilanteittain joustavat palveluprosessit	73
5.4	Tulosten käytettävyys	77
	LÄHTEET	79
	LIITTEET.....	82
	Liite 1. Aikuisten kyselylomake.....	82
	Liite 2. Lasten ja vanhempien kyselylomake.....	87
	Liite 3. Tuloslukujen taustalla olevat vastauskategoriat ja niihin luokiteltujen vastausten määrät kysymyksittäin.....	94
	Liite 4. Aikuisten kyselyn vastaajien sosiodemografiset taustat.	98
	Liite 5. Lasten kyselyn vastaajien sosiodemografiset taustat	103
	Liite 6. Kielteisiä kokemuksia keskustelusta työntekijän kanssa.....	107
	Liite 7. Lasten kyselyn vastaajien näkemykset osallisuuteen palveluprosessissa ja palvelukokemukseen	108

Esipuhe

Raportin ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia” ytimessä ovat vammaisten ihmisten kokemukset vammaissosiaalityön prosesseista osallisuuden näkökulmasta. Kyseessä on tärkeä puheenvuoro, jossa palvelukokemukset esitetään vammaisten ihmisten toimijuutta ja osallisuutta esille tuoden. Vammaisten ihmisten ”äänen” esiin tuominen on entistä tärkeämpää ajassa, jossa vammaissosiaalityön haasteet kasvavat ja sitä pyrkivät ohjaamaan markkinoistuneen yhteiskunnan arvot ja toimintalogiikka. Sekä sosiaalipalvelujen että vammaispalvelujen kilpailuttaminen on osa uusliberalistisille arvoille rakentuvaa toimintaympäristöä. Kilpailutuksessa pärjäävät usein ne, jotka tuottavat edullisimpia palveluita laatukriteereiden jäädessä toissijaisiksi. Huomion kiinnittäminen asiakkaiden kokemuksiin mahdollistaa palvelujen kehittämisen aidosti asiakaslähtöisiksi. Kun palvelut ovat asiakaslähtöisiä, tulee asiakkaista aktiivisempia ja tyytyväisempiä kansalaisia. Tällöin myös päätöksistä valittaminen eri viranomaistahoihin vähenee ja taloudellinen tehokkuus lisääntyy. Raportti tuottaa tietoa myös tähän tärkeään yhteiskunnalliseen keskusteluun sekä tekee näkyväksi vammaisten ihmisten kokemuksellista asiantuntijuutta palveluidensa kehittäjinä.

Vaikka raportti ei anna kaiken kattavaa kuvaa vammaissosiaalityön asiakasosallisuudesta, tuottavat tulokset erinomaista tietoa vammaissosiaalityön palvelukokemuksista, hyvistä käytänteistä ja kehittämiskohteista. Raportin yhteiskirjoittajuus ja -toimijuus vahvistaa myös vammaissosiaalityön keskeisten toimijoiden jaettua ymmärrystä asiakkaiden tarpeista sekä vammaissosiaalityön toimintatavoista ja niiden kehittämistarpeista. Tässä mielessä raportilla on tiedon tuottamisen rinnalla myös yhteistoimintaa ja yhteistä ymmärrystä lujittava merkitys.

Asiakkaiden osallisuuden mahdollisuuksien huomioiminen ja peräänkuuluttaminen on sosiaalityössä keskeistä. Erityisen tärkeää se on silloin, kun kyseessä on ihmiset, joiden ääni ja kokemukset ovat vaarassa jäädä kuulematta tai tulevat ohitetuiksi. Vammaisten ihmisten ihmisoikeudet ovat tutkimusten mukaan toteutuneet heikosti, vaikka niitä on pyritty turvaamaan sekä kansainvälisen että kansallisen lainsäädännön avulla. Niin ikään vammaissosiaalityössä on havaittu olevan resurssipulaa, joka heijastuu vammaisten ihmisten palvelukokonaisuuksiin ja työn tekemisen reunaehtoihin. Sosiaalityön tutkimuksen ja käytäntöjen eettismoraalisena tehtävänä on peräänkuuluttaa ihmisten oikeuksia, ihmisarvoa

ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Käsillä oleva raportti toteuttaa mitä parhaimmalla tavalla tätä tehtävää. Raportti tekee näkyväksi vammaissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja sen toteutumisesta sekä siihen liittyvistä epäkohdista eettisesti kestäväällä ja kokemuksellista tietoa korostavalla tavalla.

Raportin jokaisen luvun loppuun on tehty kooste otsikolla ”Osallisuus lisääntyy kun”. Koosteet tuovat ytimekkäästi esiin vammaissosiaalityön kehittämiskohteita muun muassa työn resursointiin, asiakkaan kohtaamiseen, työntekijän ammatillisen osaamisen vaateisiin, ihmisten yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen, sosiaalityön päätöksentekoon ja palvelujen toteuttamistapaan liittyen. Nämä koosteet ovat miellyttävällä tavalla raportoituja, helppolukuisia, ymmärrettäviä ja tuovat kokemuksiaan jakaneiden vammaissosiaalityön asiakkaiden näkemykset esiin painokkaasti ja asiantuntevasti.

Erityisyytenä mainittakoon raportin olevan antoisan ja päämäärätietois- sen yhteistyön tuloksen konkreettinen tulos. Se on toteutettu valtakunnallisessa, ESR -rahoitteisessa VamO (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa) -hankkeessa (1.9.2016 – 31.8.2019). Hanke tekee aktiivista yhteistyötä sen suhteen, että asiakasosallisuus sosiaalityön prosesseissa olisi entistä vahvempaa ja myös vammaissosiaalityö saisi tunnustetun ja resursoidun paikan sosiaalipalveluiden kentällä. Hankkeen osatoteuttajia ovat Eksote, Espoo, Eteva, Invalidiliitto, Kynnys ry, Rovaniemen kaupunki ja THL. Hanketta koordinoi ja hankkeen tutkimuksesta vastaa Lapin yliopisto. Raportin toteutumisesta on siten suuret kiitokset jokaiselle VamO-hankkeen toimijalle! Projektipäällikkö-tutkija Mari Kivistölle kiitokset työstä, jota hän on VamO-hankkeen eteen tehnyt. Niin ikään raportin kirjoittajille Annina Heinille, Liisa Hokkaselle, Katariina Kontulle, Katriina Kuntulle, Nelli Lindroosille ja Heli Ronimukselle lämpimät kiitokset siitä, että olette paitsi kehittäneet ja tutkineet vammaissosiaalityön osallisuutta, myös tehneet näkyväksi vammaisten ihmisten palvelukokemuksia. Juuri tällainen lähestymistapa tuottaa tietoa siitä, miten saadaan aikaiseksi paremmin osallistavia, kansalaisuutta ja ihmisarvoa huomioivia toimintatapoja ja käytäntöjä. Kysymykset kiinnittyvät niin vammaissosiaalityön tutkimuksellisiin kuin työmenetelmällisiin tarpeisiin, mutta myös niihin arvoihin ja periaatteisiin, jotka ohjaavat työkäytäntöjä.

Kiittäen!

Sanna Hautala
Sosiaalityön professori
VamO-hankkeen tieteellinen johtaja
Lapin yliopisto

Olli Nordberg
Aluesihteer
VamO-hankkeen ohjausryhmän pj.
Kynnys ry

1 JOHDANTO

Asiakkaan osallisuus on sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen keskeinen lähtökohta, toimintatapa ja tavoite. Osallisuuden keskeisyys kumpuaa sosiaalityön eettisistä periaatteista. Osallisuus on luonteeltaan kokemuksellista ja tarkoittaa muun muassa merkityksellistä kuulumista, osallistumista sekä mukana oloa (Isola ym. 2017). Eettisesti kestävässä sosiaalityössä osallisuus liittyy erityisesti tiedon saamiseen, mahdollisuuteen ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa, asiakkaan ja ammattilaisen väliseen yhteistyöhön sekä kokemustiedon arvostamiseen (Arvot, arki ja etiikka 2017). Asiakkaan osallisuus on sosiaalityön eettinen velvollisuus ja osa ammatillis-eettistä sosiaalityön osaamista. Osallisuus ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, ja sosiaalityön asiakkaana olevien kansalaisten osallisuus vaatii toteutuakseen niin sosiaalityön kuin palvelujärjestelmää edustavien organisaatioiden tietoista ponnistelua.

Sosiaalityö on sekä ammatillinen professio että akateeminen oppiaine ja tieteenala. Sosiaalityö perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. (ks. Global definition of social work 2014.) Sosiaalityön yksi erikoisala on vammaissosiaalityö, jolla on suuri merkitys vammaisten henkilöiden osallisuuden toteutumisessa. Vammaisten ihmisten yhteiskunnallisen aseman, osallistumisen mahdollisuuden ja yhdenvertaisen osallisuuden vahvistaminen edellyttävät sosiaalista ja yhteiskunnallista asiantuntijuutta medikaalin, pedagogisen ja juridisen asiantuntijuuden rinnalle. Sosiaalis-yhteiskunnallisen vammaiskäsityksen vahvistamisen on kuitenkin todettu olevan haastavaa, sosiaalityössäkin (Oliver ym. 2012).

Maarit Kinnunen (2012) on tulkinnut vammaissosiaalityössä tarvittavan erityisesti tiedollisena asiantuntijuutena tietoa lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä, teoreettista tietoa, tutkimustietoa ja kokemustietoa sekä taidollisena asiantuntijuutena vuorovaikutusosaamista, arvo-osaamista ja menetelmällistä osaamista. Ammatillinen kokemustieto on vammaissosiaalityössä merkityksellistä ja kumuloituvaa (mt.). Invalidiliiton ja Talentian (Laisi ym. 2016) tekemässä selvityksessä vammaissosiaalityön on todettu olevan kuormittuneessa tilanteessa ja kamppailevan mahdollisuuksista tehdä työtä eettisesti kestävällä tavalla. Marjo Romakkaniemi, Marjatta Martin, Kalle Könkkölä ja Tiina Lappalainen (2018) ovatkin puheenvuorossaan edellyttäneet vammaispalvelujen sosiaalityön asiantuntijuuden turvaamista. Vammaissosiaalityön tilanteeseen liittyneissä

kannanotoissa on myös vaadittu vammaissosiaalityötä mahdollistavia rakenteita ja resursseja (Kivistö ym. 2018, 28).

VamO -hanke (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa) tutkii ja kehittää vammaissosiaalityön asiakkaan osallisuutta sekä asiakasosallisuudelle rakentuvaa vammaissosiaalityön erityisasiantuntuutta. Kyseessä on ESR-rahoitteinen hanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2016–31.8.2019. Hankkeen osatoteuttajia ovat Eksote, Espoo, Eteva, Invalidiliitto, Kynnys ry, Rovaniemen kaupunki ja THL. Hanketta koordinoi ja hankkeen tutkimuksesta vastaa Lapin yliopisto. VamO -hanke on ensimmäinen valtakunnallinen hanke Suomessa, joka tässä laajuudessa kehittää vammaisten henkilöiden osallisuutta vammaissosiaalityön toimintaympäristössä.

VamO -hankkeen toiminta kiinnittyy YK:n vammaisten oikeuksien sopimukseen, jonka Suomi on sitoutunut täysimääräisesti toimeenpanemaan. Sopimus takaa vammaisille ihmisille kaikki perus- ja ihmisoikeudet (Suomen YK-liitto 2015). Sosiaalityön näkökulmasta erityisesti sopimuksen 19. artikla on merkityksellinen edellyttäessään kaikkien vammaisten henkilöiden yhdenvertaista oikeutta elää yhteisöissä, joissa heillä on myös yhdenvertaiset valinnanmahdollisuudet (Autio & Niemelä 2017, 281). Sopimuksen toimeenpanoon liittyvä kansallinen toimenpideohjelma *Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen* (2018) korostaa vammaisten henkilöiden osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, sekä esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Myös tietoisuuden ja tietopohjan lisääminen on osa sopimusta.

VamO -hankkeen lähtökohtana on ollut ottaa oppia aiemmasta ja luoda tietoon perustuen uusia hyviä käytäntöjä ja osaamista. Hankkeen tiedonkeruu perustuu ruohonjuuritasoisen kokemustiedon arvostamiseen sekä yhteistutkijuuksien ja yhteiskehittämisen periaatteisiin. Hankkeen osatoteuttajat halusivat mahdollistaa hankkeessa tehtävään tiedonkeruuseen osallistumisen myös muille kuin hankkeen osatoteuttajille ja heidän asiakkailleen. Tämän takia päätettiin toteuttaa valtakunnallinen asiakaskysely selvittämään vammaisten henkilöiden näkemyksiä osallisuuden toteutumisesta ja sen edistämisen mahdollisuuksista vammaissosiaalityössä. Aiempi vammaisten henkilöiden palveluja koskeva osallisuus -tutkimus ei ole kohdistunut kunnalliseen vammaissosiaalityöhön vaan vammaisten henkilöiden osallisuuteen yleisemmin (esim. Kivistö 2014), tiettyihin ikä- tai asiakasryhmiin spesifimmin (esim. Ahponen 2008) tai kuntoutukseen keskittyen (esim. Järviskoski, Hokkanen & Härkäpää 2009; Martin 2016). Mari Kivistön (2014) tutkimuksessa osoitettiin vammaisten ihmisten osallisuuden olevan monimuotoista ja vaihtelevaa sekä sen kiinnittyvän fyysiseen ja asenteelliseen esteettömyyteen, vammaisen ihmisen ja palvelujärjestelmän välisiin kohtaamisiin sekä riittävien palve-

lujen ja tukitoimien saamiseen. Myös Aila Järvikosken ym. (2009) kuntoutuksen alan tutkimuksessa korostui palvelujen merkitys vammaisten ihmisten arjessa selviytymisessä. Vammaiset asiakkaat kokivat suurimpana esteenä äänensä esille tulemiselle ohjauksen ja neuvonnan saamisessa olevat puutteet.

Aiemman tutkimuksen aukkoja täydentäen hankkeessa toteutetussa kyselyssä keskityttiin asiakkaan osallisuuden kokemuksiin kunnallisessa vammais-sosiaalityössä. Kyselyn avulla haluttiin selvittää erityisesti, mitä hyviä käytäntöjä vammaissosiaalityössä on kohdattu ja mitä uusia ideoita vammaissosiaalityön kehittämiseksi asiakkailla on. Kyselyn alkuperäisenä tarkoituksena oli ohjata hankkeen kehittämistyötä. Havaittiin kuitenkin, että tuloksilla on myös yleisempää ja laajempaa merkitystä vammaispalveluja ja koko palvelujärjestelmää uudistettaessa. Tulokset antavat monipuolisen yleiskuvan vammaisten henkilöiden osallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Näihin tekijöihin tarttumalla ja niihin kehittämistoimenpiteitä kohdentamalla vammaisten asiakkaiden osallisuuden edistämässä päästään iso askel eteenpäin.

Kyselyjä tehtiin kaksi, yksi suunnattiin aikuisille vammaissosiaalityön asiakkaille ja toinen lapsille sekä heidän vanhemmilleen. Sähköisesti toteutettujen kyselyjen vastausten perusteella osallisuuden kokemukset vaihtelevat ja vastaajat pitävät eri asioita tärkeinä, vaikkakin myös yhteisiä osallisuutta lisääviä tekijöitä löytyy. Kehittämideoiden ohella vastaajat toivat esiin vammaissosiaalityössä kohtaamiaan kielteiseksi koettuja käytäntöjä. Myös ne toimivat tärkeinä rakennuspalikoina kehittämistä suunnattaessa. Kielteiset kokemukset kertovat esimerkkejä siitä, mitä osallisuuden esteet ovat, miten niitä voidaan välttää ja miten osallisuutta on mahdollista tukea vammaissosiaalityön käytännöissä. Tässä raportissa sekä myönteisiä että kielteisiä vastauksia tarkastellaan niin, että ne tukevat asiakkaiden osallisuuden vahvistamista palveluja kehitettäessä. Raportti on laadittu niin, että lukija voi halutessaan tutustua vain aikuisille, tai lapsille ja heidän perheilleen suunnattujen kyselyjen tuloksiin.

Kyselyjen vastausten valtakunnallinen kattavuus on pirstaleinen. Tulokset eivät ole yleistettävissä vammaissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden kokemukset kattavaksi kuvaksi. Tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää laajasti palvelujen kehittämisessä. Hankkeen tavoitteiden mukaisesti kysymykset osallisuudesta rajattiin koskemaan osallisuutta vammaissosiaalityössä. Kyselyn tuloksilla on kuitenkin annettavaa myös muille sosiaalityön alueille. Vammaissosiaalityön asiakkaat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ja vammaisia henkilöitä on asiakkaina kaikissa sosiaalityön palveluissa (ks. Autio & Niemelä 2017).

Seuraavassa pääluvussa kaksi kerrotaan ensin kyselyjen muotoutumisesta ja rakenteesta, jonka jälkeen esitellään kyselyihin vastaajat. Luvussa kolme käydään

läpi aikuisten asiakkaiden osallisuuskokemuksia vammaissosiaalityössä perustuen heille suunnattuun kyselyyn ja luvussa neljä lasten ja heidän vanhempiensa kokemuksia osallisuudestaan heille suunnattuun kyselyyn pohjaten. Tuloslukujen 3 ja 4 informaatio on kyselyn vastauksia myötäillen moniäänistä kuvaten sekä vammaissosiaalityön että asiakkaiden näkemysten tilannekohtaista moninaisuutta. Ratkaisu auttaneen hienosäätämään konkreettisia työkäytäntöjä asiakaspalautteen perusteella osallisuutta tukeviksi, mikä oli kyselyn alkuperäinen tavoite. Kunkin alaluvun lopuksi on lisäksi tiivistetty palapelin palasen muotoon osallisuuden keskeisiä edellytyksiä vammaissosiaalityössä otsikolla ”Osallisuus lisääntyy, kun...” Raportin päättävä johtopäätösluku on suhteellisen laaja, koska siinä olemme tehneet pidemmälle menevää tulkintaa tuloksista hyödyntäen myös hanketyöskentelyn kulussa tuotettua kokemus- ja kehittämistietoutta.

2 KYSELYT JA VASTAAJAT

2.1 Kyselyjen muotoilu ja aineiston käsittely

Kyselyillä selvitettiin vastaajien kokemuksia osallisuuden toteutumisesta vammaissosiaalityön asiakasprosessin eri vaiheissa, palvelukokemuksia, kokemuksia keskusteluista työntekijän kanssa sekä ideoita osallisuuden edistämiseksi. Kyselyjen kysymyksissä pyrittiin selkeään kieleen. Aikuisille (liite 1) ja lapsille (liite 2) laadittiin erilliset, mutta sisällöltään samankaltaiset kyselyt.

Kun puhutaan lasten osallisuudesta, on tärkeää huomioida sekä lapsen oma että heidän vanhempiansa osallisuus. Lasten kyselyn kysymykset laadittiin helpottamaan lasten itsenäistä vastaamista. Lasten kyselyn alussa vanhempia ohjeistettiin tarvittaessa selittämään kysymykset lapsille heidän ikätasonsa mukaisesti. Lisäksi lasten kyselyssä oli oma osio vanhemmille. Myös aikuisten kyselyyn oli mahdollista vastata toisen henkilön tukemana tai siten, että joku läheinen henkilö täyttää kyselyn asiakkaan puolesta huomioiden asiakkaan näkemykset niin pitkälle kuin mahdollista. Myös tästä annettiin ohjeistus kyselyn alussa ja vastausten perusteella mahdollisuutta hyödynnettiin. Vammaisille henkilöille suunnatuissa kyselyissä on havaittu tarpeelliseksi erikseen mainita avustettuna, yhdessä ja puolesta vastaamisen mahdollisuus. Esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen järjestämään vaikeavammaisten lääkinnälliseen kuntoutukseen osallistuneille suunnatussa kyselyssä yli puolet aikuisista vastaajista ja noin yhdeksän kymmenestä nuoresta vastaajasta hyödynsi näitä vaihtoehtoja, ja joka kymmenes lapsi osallistui lasten vanhemmille suunnattuun kyselyyn vastaamiseen. (Puumalainen, Hokkanen & Härkäpää 2009; Martin 2009; Notko, Martin & Puumalainen 2009).

Kyselyt laadittiin yhteistyössä hankkeen kehittäjätyöntekijöiden, tutkijoiden sekä hankkeen muiden toimijoiden, kuten kokemusasiantuntijoiden ja ohjausryhmän jäsenten kanssa. Linkkiä kyselyyn jaettiin sähköisesti, mikä rajasi jossain määrin osallistumisen mahdollisuuksia. Kuitenkin myös paperilomakkeita varauduttiin lähettämään pyydettyäessä. Suomen lisäksi muille kielille kääntäminen ei ollut hankkeen puitteissa mahdollista.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää vammaissosiaalityön hyviä käytäntöjä ja saada uusia ideoita asiakasosallisuuden vahvistamiseksi vammaissosiaalityössä.

Oli odotettavissa, että kyselyn vastaukset painottuvat kriittiseen palautteeseen, sillä palautetta annetaan harvemmin silloin, kun asiat toimivat. Kun vastaajat mainitsivat palvelun ja asioiden sujuneen hyvin, he perustelivat asiaa tarkemmin vain harvoin. Koska kyselyllä ei ensisijaisesti pyritty kartoittamaan osallisuuden tilaa, vaan selvittämään osallisuutta lisääviä ja rakentavia tekijöitä, olivat myönteinen ja kielteinen kokemus yhtä arvokkaita. Myönteisten kokemusten ja kehittämisideoiden ohella vastaajien kuvaamat kielteiset kokemukset toimivat tärkeinä rakennuspalikoina selvitettäessä sitä, miten osallisuus asiakkaan prosessissa rakentuu ja miten osallisuuden esteitä voidaan välttää tai purkaa.

Aineiston analyysin toteutti viisi (5) hanketyöntekijää. Hankkeen tutkijat osallistuivat tulkintaan ja raportin kirjoittamiseen. Tutkimusraporttia ovat sen eri vaiheissa lukeet ja kommentoineet asiakasosallisuusryhmän jäsenet sekä hanketoimijat. Lasten ja aikuisten kyselyjen aineistot ovat eri kokoisia, minä vuoksi niiden analyysit on toteutettu hieman eri tavoin. Toisaalta useat teemat esiintyvät molempien kyselyiden raporteissa. Kyselyistä kertynyt aineisto on monipuolinen, ja tämän julkaisun ohella aineistoa on hyödynnetty ja hyödynnetään kehittämis- ja tutkimustyössä sekä muun muassa yliopistollisissa opinäytetöissä.¹

Molemmissa kyselyissä oli paljon avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat kirjoittivat kokemuksiaan yhtäältä hyvin yksityiskohtaisesti ja toisaalta varsin yleisellä tasolla. Avoimilla kysymyksillä haluttiin mahdollistaa uusien ideoiden ja näkökulmien esiintuominen. Vastaamisen tapojen moninaisuus edellytti yksityiskohtaisten vastausten tulkittamista ja yleistämistä. Tämä tehtiin kategorisoimalla asioita ensin tarkemmin ja sitten yhdistelemällä kategorioita isommiksi kokonaisuuksiksi. Näistä luokista muodostui keskeisiä osallisuutta rakentavia tekijöitä, joista voidaan johtaa osallisuutta edistäviä hyviä käytäntöjä.

Aikuisten kyselyn analyysi oli monivaiheinen ja sitä ryhdyttiin tekemään osallisuutta rakentavat käytännöt lähtökohtana. Aikuisten vastausmäärät mahdollistivat enemmän kvantitatiivista tulkintaa, jota on raportissa esitetty. Laadullisen aineiston osalta ensin jäsentelyä toteutettiin asiakasprosessin mukaisesti, jotta rakenne olisi yhdenmukainen lasten ja perheiden kyselyn kanssa. Useimmat teemat osoittautuivat kuitenkin asiakasprosessia läpileikkaaviksi tai

1 Tihinen, Jaana (2018) Vammaispalvelujen asiakkaiden käsityksiä osallisuuden rakentumisesta asiakasprosessissa <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63374> ja Lauri, Heidi (2019) Oman elämänsä sankariko? Kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63673>. Lisäksi tekeillä on muun muassa kolme muuta pro gradu -tutkielmaa: Elina Kalaoja ja Arja Edenvall Lapin yliopistosta sekä Laura Kannelniemi Tampereen yliopistosta.

niitä ei voitu vastausten perusteella paikantaa yksittäiseen prosessin vaiheeseen. Aikuisten kyselyn osalta päädyttiin siihen, että eri kysymysten vastauksissa esiintyneet kategoriat, jotka kuvasivat keskenään samaa tai samankaltaista teemaa, yhdistettiin ja niistä rakennettiin tulosluvut aikuisten osioon. Liitteessä 3 on lueteltu kunkin kappaleen tulkintojen taustalla olevat vastauskategoriat ja kategorioihin luokiteltujen vastausten määrät kysymyksittäin.

Lasten ja heidän vanhempiansa kyselyn analyysissä pysyttiin alkuperäisessä analyysikehikossa ja tulokset esitetään asiakasprosessin rakennetta seuraten. Pienet vastausmäärät mahdollistavat kvantitatiivista tarkastelua vain paikoin ja vastausmäärien pienuus on tulkinnassa huomioitava. Lasten kyselyssä päädyttiin yhdistämään laadullisen ja määrällisen analyysin tulokset teemoittain.

Kiitämme kaikkia kyselyn työstämiseen ja tulosten tulkintaan osallistuneita hanketoimijoita yhteistyöstä. Erityisen lämmin kiitos jokaiselle kyselyyn vastaajalle. Tämä raportti on hanketoimijoiden, vastaajien ja kirjoittajien yhteistyön tulos.

2.2 Kyselyihin vastaajien taustatiedot

2.2.1 Aikuisten kyselyn vastaajat

Kyselyyn vastasi 449 henkilöä. Vastaajat olivat hyvin heterogeeninen ryhmä (ks. tarkemmin liite 4). Vastaajista naisia oli vajaa kaksi kolmannesta, miehiä hie-man yli kolmasosa ja muun sukupuolen edustajia muutama. Vastaajia oli melko tasaisesti eri ikäryhmistä. Eniten vastaajia oli 40–69-vuotiaiden ikäryhmissä. Vastaajia oli kaikista maakunnista lukuun ottamatta Ahvenanmaata. Kainuusta ja Keski-Pohjanmaalta kyselyyn vastasi vain yksittäisiä vastaajia. Eniten vastaajia oli Uudeltamaalta.

Vastaajien työmarkkinatilanne oli vaihteleva. Suurimmalla osalla oli koko-aikainen eläke. Noin kolmasosa oli töissä tai opiskeli. Koulutustaustana suurimmalla osalla oli vähintään ammattitutkinto. Korkea-asteen tutkinto oli noin neljäsosalla. Noin puolet vastaajista asui puolison tai lasten kanssa, mutta lähes yhtä moni asui yksin. Reilu kymmenesosa vastaajista asui lapsuuden perheen kanssa tai ryhmämuotoisessa asumisessa.

Suurimmalla osalla vastaajista oli liikuntavamma ja noin kolmasosalla aistivamma. Kehitysvamma oli reilulla kymmenesosalla vastaajista. Noin kymmenesosalla vastaajista oli hahmottamisen, tarkkaavaisuuden tai keskittymisen vai-

keus ja noin kymmenesosalla neuropsykiatrinen erityisvaikeus. Muita vammoja oli noin 15 prosentilla vastaajista. Vammansa ilmoittaneista vastaajista 40 prosentilla oli useampi kuin yksi vamma, toimintarajoite tai sairaus. Vastaajista 15 prosenttia ei löytänyt kyselyn vaihtoehtoista vammaansa sopivaa kategoriaa, ja he kuvasivat itse vammansa luonteen.

Vastaajat olivat käyttäneet erilaisia vammaispalveluja. Eniten oli käytetty kuljetuspalvelua, henkilökohtaista apua tai saatu tukea asunnon muutostöihin tai asuntoon kuuluviin välineisiin ja laitteisiin. Suuri osa oli saanut myös erilaisia ohjaus- tai kuntoutuspalveluja, jotka kaikki eivät kuitenkaan olleet kunnallisen vammaissosiaalityön järjestämiä palveluja. Keskimäärin vastaajat olivat saaneet kolmea erityyppistä vammaispalvelua. Suurin osa vastaajista kertoi saaneensa riittävät palvelut, mutta hieman alle puolet koki jääneensä ilman jotakin tarpeellista palvelua. Ilman tarpeelliseksi kokemaansa palvelua jääneet olivat keskimäärin jääneet ilman yhtä palvelua. Koettu palveluvaje liittyi useimmiten henkilökohtaiseen apuun, kuljetuspalveluun, asunnon muutostöihin tai asuntoon kuuluviin välineisiin ja laitteisiin, mutta hajonta oli suurta. Osa vastaajista koki tarvitsevansa myös palveluohjausta enemmän kuin oli saanut. Lisäksi moni vastaajista oli jäänyt kaipaamaan muita kuin vammaissosiaalityön järjestämiä vammaispalveluja, kuten kuntoutusta ja apuvälineitä.

2.2.2 Lasten ja perheiden kyselyn vastaajat

Lasten ja perheiden kyselyn vastaukset koskivat 92 lasta (ks. tarkemmin liite 5). Lasten ikäjakauma oli tasainen. Eniten oli 7-12-vuotiaita (40 prosenttia). Vastaajissa oli poikia selvästi enemmän kuin tyttöjä. Vanhempien ikää tai sukupuolta ei kysytty. Kyselyn tuloksista raportoitaessa on huomioitava, että vain yksi lapsi kertoi vastanneensa kyselyyn itsenäisesti ja vain viidennes vanhemman tai muun tukihenkilön avustuksella. Loput ovat ilmoittaneet, että vanhempi täytti kyselyn kokonaan tulkiten lapsen vastauksia tai jättäen lapsen näkemyksiä koskeviin kyselyyn osuuksiin vastaamatta. Lapsen näkemyksiä käsittelevissä kysymyksissä oli puuttuvaa tietoa noin viidennes. Kyselyyn vastanneiden vanhempien ja mahdollisten tukihenkilöiden sukupuoli ei ole tiedossa. Kovin moni lapsi ei välttämättä ole löytänyt kyselyä itse, vaan todennäköisesti vanhemmat ovat olleet kyselyyn vastaamisessa aloitteellisia.

Hieman alle puolet vastaajista oli Uudeltamaalta. Ahvenanmaalta, Etelä-Savosta ja Pohjanmaalta ei ollut yhtään vastaajaa. Muista maakunnista vastaajia oli yhdestä seitsemään. Lapsista lähes kaikki asuivat vähintään yhden vanhem-

pansa kanssa. Kuusi lasta asui vakinaisesti kodin ulkopuolisessa hoidossa. Sisaruksia kyselyyn vastanneilla lapsilla oli yleensä yksi (38 prosentilla), reilulla viidenneksellä sisaruksia ei ollut ja toisella viidenneksellä sisaruksia oli kaksi.

Lähes kahdella kolmasosalla lapsista oli kehitysvamma, kahdella viidenneksellä jokin neuropsykiatrinen erityisvaikeus ja kolmanneksella liikuntavamma. Vamman laatua koskevaan kysymykseen oli vastannut yhteensä 91 vastaajaa, joista osa toi esiin useamman kuin yhteen luokkaan sopivan vamman. Keskimäärin joka toisella lapsella mainittiin useampi kuin yksi vammaisuutta aiheuttava syy.

Kaksi kolmannesta vastaajista sai tai oli saanut viimeisen viiden vuoden aikana omaishoidon tukea. Hieman alle puolella vastaajista oli aamu- ja iltapäivähoito ja saman verran vastaajista oli saanut kuntoutusohjausta tai sopeutumisvalmennusta. Keskimäärin vastaajat olivat saaneet neljää eri palvelua. Kuitenkin yli puolet vastaajista koki jääneensä ilman jotakin tarvitsemaansa vammaispalvelua. Näin vastanneet ilmoittivat jääneensä ilman keskimäärin yhtä tai kahta palvelua. Koettu palveluvaje liittyi useimmiten omaishoidon tukeen tai omaishoidontuen vapaisiin. Lisäksi vastaajat olisivat tarvinneet lapsen avustamista ja hoitoa kotona tai kodin ulkopuolella. Neljä vastaajaa koki, että he olivat jääneet kokonaan ilman palveluohjausta, eivätkä he tämän takia tienneet, mitkä palvelut olisivat vastanneet heidän tarpeisiinsa. Yksi vastaaja kertoi kyllä saaneensa tarvitsemansa palvelut, mutta lapsen kannalta liian myöhään.

3 AIKUISTEN ASIAKKAIDEN OSALLISUUSKOKEMUKSIA

3.1 Osallisuuskokemuksesta yleisesti

Vastaajat arvioivat kyselyssä osallisuutensa toteutumista asiakasprosessin eri vaiheissa: tiedottamisessa, palvelujen suunnittelussa, päätöksenteossa, palvelujen toteuttamisessa, arvioinnissa ja palautteen antamisessa. Erot koetussa osallisuudessa eri vaiheiden välillä eivät olleet kovin isoja. Osallisuuden toteutumisessa on vastaajien kokemuksen mukaan usein parannettavaa. Kautta asiakasprosessin vaiheiden useammalla vastaajalla on kokemus huonosti toteutuneesta kuin hyvin toteutuneesta osallisuudesta. Keskimäärin osallisuuden kokemus oli lähempänä kohtalaista kuin melko huonoa. Useimmiten hyviä osallisuuden kokemuksia oli syntynyt palvelujen käytännön toteuttamisessa, mutta lähes yhtä usein palvelujen suunnittelussa sekä kuulluksi tulemisessa itseä koskevassa päätöksenteossa. Merkittävää oli, että osallisuutta koettiin enemmän palveluprosessin alkuvaiheissa aina palvelujen toteutukseen saakka, mutta palvelujen arvioinnin ja palautteen antamisen mahdollisuuksien osalta osallisuuden koettiin toteutuneen selvästi heikommin. Asiakkaan mahdollisuudessa osallistua palvelujen arviointiin ja palvelusta annetun palautteen vaikuttavuudessa ovat selkeimmät osallisuuskapeikat (taulukko 1.)

Vammaissosiaalityötä koskevat palvelukokemukset vastaajat kokivat kohtuullisiksi (taulukko 2). Keskimäärin oli koettu, että työntekijä oli ainakin joskus paneutunut asiakkaan tilanteeseen perusteellisesti ja asiakkaan mielipidettä oli kysytty. Tyytyväisimpiä oltiin palvelun ystävällisyyteen, jonka enemmistö koki toteutuneen melko usein tai usein. Perusteellinen paneutuminen asiakkaan tilanteeseen ei ole aina tarpeen, jos tilanne on ennestään tuttu, mutta asiakkaan mielipiteen selvittäminen varmistaa näissäkin tilanteissa ratkaisun soveltumista asiakkaan elämäntilanteeseen.

Vastaajia pyydettiin kertomaan palvelukokemuksistaan myös omin sanoin. Kolme neljäsosaa vastaajista vastasi kysymykseen. Vastauksissa kerrottiin työntekijän kohtaamisesta sekä käydystä keskustelusta ja siihen liittyneistä kokemuksista. Vastaajat kertoivat, millaista kohtelua olivat saaneet, millainen työntekijä oli ollut tai miten palvelut olivat järjestyneet. Yleisesti vastaajille oli tärkeää

Taulukko 1. Osallisuuden kokeminen asiakasprosessin eri vaiheissa.

	Keskiarvo asteikolla 1–5	Huonosti %	Melko huonosti %	Kohtalaisesti %	Melko hyvin %	Hyvin %
<i>Kuinka hyvin olet saanut tietoa palveluista ja vaihtoehtoista?</i>	2,8	19,2	19,2	28,4	24,4	8,8
<i>Kuinka hyvin olet voinut osallistua sinulle tarjottavien palveluiden kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun?</i>	2,9	16,5	18,2	32,3	22,1	10,9
<i>Miten koet tulleeesi kuulluksi itseäsi koskevassa päätöksenteossa?</i>	2,9	19,5	19,5	24,1	23,9	13,0
<i>Miten koet voineesi vaikuttaa itseäsi koskevaan päätöksentekoon?</i>	2,8	18,7	24,7	23,3	23,3	10,1
<i>Kuinka hyvin olet voinut osallistua saamasi palvelun käytännön toteutukseen?</i>	3,1	15,7	15,9	26,3	28,7	13,5
<i>Kuinka hyvin olet voinut osallistua saamasi palvelun arviointiin?</i>	2,6	24,9	23,5	24,2	18,8	8,6
<i>Kuinka hyvin olet saanut mahdollisuuksia antaa palautetta palveluista ja niiden toteutuksesta?</i>	2,7	23,3	22,6	24,5	19,2	10,4
<i>Kuinka hyvin antamasi palaute on vaikuttanut palveluiden toteutukseen jatkossa?</i>	2,4	32,4	23,9	21,5	13,7	8,5
<i>Kuinka hyvin koet osallisuutesi toteutuneen kokonaisuudessaan vammaissosiaalisyössä?</i>	2,7	19,5	23,4	32,4	15,9	8,8
<i>Vastausten keskiarvojakauma</i>	2,8	21,1	21,2	26,3	21,1	10,3
Puuttuvan tiedon osuus väittämissä vaihteli 6 ja 9 välillä.						

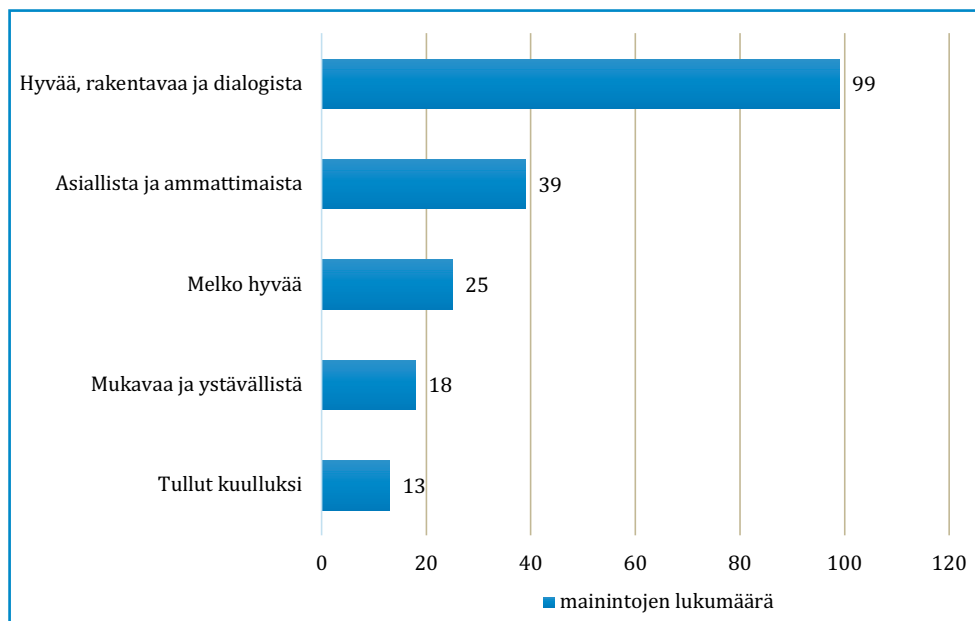
Taulukko 2. Palvelukokemus tilanteeseen paneutumisen, ystävällisyyden ja mielihyvänsä kysymisen osalta.

	Keskiarvo asteikolla 1–5	Ei koskaan %	Harvoin %	Joskus %	Melko usein %	Usein %
<i>Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti.</i>	3,0	13,2	22,5	26,4	24,2	13,7
<i>Palvelu on ollut ystävällistä.</i>	3,7	4,8	10,1	21,6	34,1	29,3
<i>Minulta kysytään mielipidettäni.</i>	3,1	15,7	21,2	21,9	23,4	17,8
<i>Vastausten keskiarvojakauma</i>	3,3	11,2	18,0	23,3	27,2	20,3
Puuttuvan tiedon osuus väittämissä oli noin 7 prosenttia.						

työntekijän ystävällisyys, avoimuus, kuuntelutaidot, palveluohjauksellinen tietämys sekä kyky kohdata asiakas tasa-arvoisena.

Jaottelimme kuvauksia keskusteluista myönteisiin ja kielteisiin kokemuksiin. Joskus vastaus saattoi sisältää sekä myönteistä että kielteistä kokemusta, joten luokiteltujen vastausten yhteenlaskettu määrä on suurempi kuin vastaajien määrä. Samoin samassa vastauksessa voitiin tuoda esiin useampi kielteinen tai myönteinen kokemus. Moni kuvasi keskusteluja myönteisin ilmaisuin (kuvio 1). Myönteisiä kokemuksia luokiteltiin kaikkiaan 194. Vastanneista yli neljännes oli pitänyt kohtaamista vammaissosiaalityön työntekijän kanssa hyvänä, dialogisena tai rakentavana.

Ensimmäiseen kategoriaan ”Hyvää, rakentavaa ja dialogista” sisältyi muun muassa keskustelujen mielenkiintoisuus, ratkaisukeskeisyys, työntekijän valmius perustella käytäntöjä, rehellisyys, joustavuus ja hyvä tavoitettavuus. Asialliseen ja ammattimaiseen keskusteluun liitettiin myös luottamuksellisuus. Mukavaksi ja ystävälliseksi keskustelu oli tulkittu silloin, kun työntekijän koettiin olevan läsnä tai antavan tukea. Läsnäololla vastaajat tarkoittivat muun muassa sitä, että työntekijä katsoo asiakasta, pitää omat kasvonsa esillä ja säilyttää katsekontaktin. Kuulluksi tulemiseen kuului puolestaan kokemus kunnioituksesta ja arvostuksesta, mielipiteen huomioiminen sekä asiakkaan omaan arvioon luottaminen. Osa vastaajista kuvasi keskustelun laadun vaihtelun riippuvan työntekijästä.

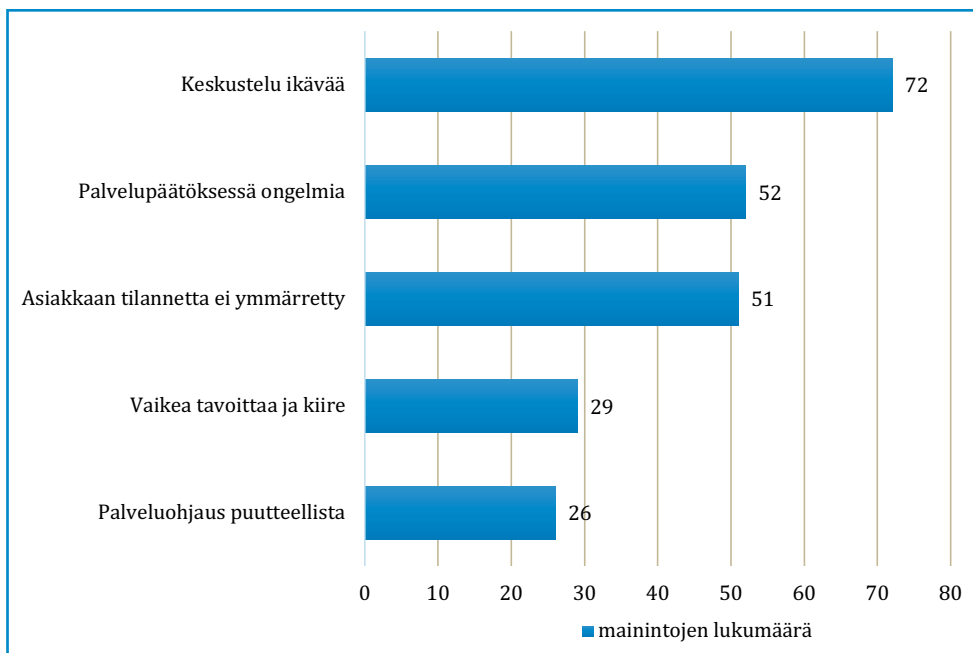


Kuvio 1. Myönteiset kokemukset keskustelusta työntekijän kanssa. (Kokemuksistaan kertoi 344 vastaajaa.)

Myös kielteisissä kokemuksissa oli huomattavissa kokemusten laaja kirjo ja asiakkaiden erilaiset odotukset työntekijän kanssa käydylle keskustelulle (liite 6). Kielteiset kokemukset liittyivät usein kokemukseen, ettei asiakas ole tullut kuulluksi tai ettei asiakkaan tarve tai tilanne ole tullut huomioituksi kohtaamisessa tai päätöksenteossa. Toisaalta koettiin, että työntekijällä ei ole edes mahdollisuutta aidosti kuulla asiakkaan näkemyksiä ja kokemuksia, koska työ vammaissosiaalityössä on kiireistä, kohtaamiset riittämättömiä eikä työntekijällä ole todellista päätösvaltaa.

Työntekijöiden vaihtuminen nähtiin myös keskusteluja vaikeuttavana tekijänä. Edellä luetellut kielteiset kokemukset voidaan tiivistää viideksi eri ulottuvuudeksi (kuvio 2).

Vastaajat eivät olleet aina kokeneet keskusteluja yksiselitteisesti myönteisiksi tai kielteisiksi vaan kokemukset vaihtelivat riippuen kulloinkin kohdatus- ta työntekijästä (14 mainintaa) tai tapaamiskerroittain (6 mainintaa). Muutama koki kielteisenä sen, jos asiointi tapahtui ainoastaan sähköpostitse, kommunikaatiovälineet puuttuivat tai vanhemmat asioivat asiakkaan puolesta. Keskustelun oli kokenut jollain tavoin ikäväksi vajaa kolmannes vastaajista. Ikäväksi kohtaamiseksi nimesimme tilanteen, jossa asiakas oli kokenut keskustelun käy-



Kuvio 2. Kielteiset kokemukset keskustelusta työntekijän kanssa. (Kokemuksistaan kertoi 344 vastaajaa.)

dyn ikävässä sävyssä tai ei kokenut kohtelua ystävälliseksi tai kohtaamista tasa-arvoiseksi.

Suurelle osalle vastaajista keskiössä oli se, saiko hän tarvitsemaansa palvelua vai ei, jolloin tyytymättömyys palvelupäätökseen suuntasi myös kokemusta yleisemmin (23 prosenttia). Monet vastaajat kokivat kielteisen päätöksen johtuvan siitä, että raha on tiukalla, päätökset on tehty työntekijää ylempänä tai työntekijä ei ymmärrä asiakkaan tilannetta, eikä siitä, etteikö asiakas täyttäisi palvelun myöntämisen perusteita. Tämä voi vaikeuttaa vuorovaikutusta ja yhteistä keskustelua. Palvelukokemus voi kohentua, kun nekin asiat, joista ollaan eri mieltä, kerrotaan ystävällisesti ja asiakas kohdataan yhdenvertaisena.

Moni vastaajista katsoi, ettei työntekijä ymmärtänyt asiakkaan tilannetta (22 prosenttia). Asiakas, joka ei saa hakemaansa palvelua, saattaa kokea, ettei työntekijä ymmärrä hänen tarpeitaan. Vastaajat kuitenkin tunnustivat, että ylhäältä päin tulevat raamit ja käytänteet ohjaavat osaltaan palvelujen myöntämistä. Voi myös olla, ettei työntekijä ole katsonut asiakkaan tilanteesta olevan perusteita palvelun myöntämiselle. Päätös voi kuitenkin tuntua asiakkaasta mielivaltaiselta, ellei sen perusteluja esitetä ymmärrettävällä tavalla.

Moni vastaaja oli pitänyt keskustelua itsessään hyvänä, mutta myöhemmin saatu palvelupäätös ei ollut käydyn keskustelun mukainen. Asiakkaan näkökulmasta on hämmentävää, jos myönteiseksi koettu keskustelu ja tapaaminen vaikuttaa päätöksen tultua merkityksettömältä. Selvyyden ja varmuuden asiakas saa tilanteeseen vain tekemällä oikaisuvaatimuksen. Vaikka oikaisun vaatiminen on asiakkaan oikeus, se on prosessina hidas, vaativa ja resursseja vievä. Työntekijän odotetaan kykenevän yhdistämään hyvässä hengessä käyty keskustelu myös sen perustelemiseen, miksi palvelua ei joissakin tapauksissa voida myöntää.

Vastaajien kokemuksissa nousi esiin myös työntekijän tavoittamisen vaikeus ja keskustelutilanteiden kiireisyys (13 prosenttia). Kiire näyttäytyi asiakkaalle siten, ettei työntekijällä ollut riittävästi aikaa keskusteluun asiakkaan kanssa, asiakastilanteeseen ei perehdytty etukäteen riittävästi ja yhteydenpito vaikeutui.

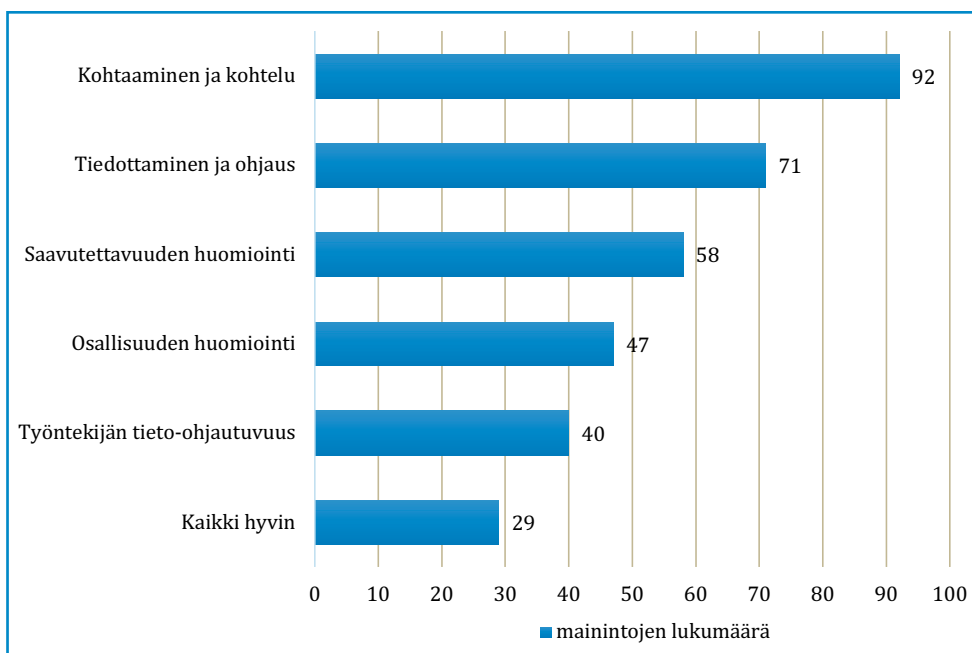
Moni vastaaja oli pettynyt palveluohjaukseen (11 prosenttia). Työntekijän tietämystä sekä avoimuutta epäiltiin ja koettiin, ettei palveluista haluta kertoa asiakkaalle. Asiakkailta kysyttiin toisaalla kyselyssä, olivatko he jääneet vaille jotain tarvitsemaansa palvelua. Myös tuolloin moni vastaaja ilmoitti, ettei ollut saanut riittävästi laadukasta palveluohjausta.

Vastauksista huomataan, että työntekijälle on eduksi tunnistaa, mitä asiakas kohtaamiselta odottaa ja mitä hän tarvitsee. Joku asiakas kokee asioita pikaisesti läpi käyvän työntekijän etäisenä. Toinen asiakas taas kokee asioihin paneu-

tuvan työntekijän puuttuvan asioihin, jotka eivät hänelle kuulu ja joita asiakas ei halua tuoda keskusteluun. Osa asiakkaista haluaa käydä elämäänsä kokonaisvaltaisesti paneutuen läpi yhdessä työntekijän kanssa, kun taas toiset kaipaavat ainoastaan selkeää tietoa tarvitsemistaan palveluista ja lainsäädännöllisten oikeuksiensa turvaamisesta.

Vastaajia pyydettiin omin sanoin kertomaan, mitä he toivoisivat työntekijän ottavan huomioon keskustellessaan asiakkaan kanssa. Noin neljäsosa vastaajasta ei esittänyt toiveita ja joka kymmenes toiveita esittäneistä totesi, ettei hänellä ole kehittämisehdotuksia. Esitetyt toiveet voidaan tiivistää kuudeksi ulottuvuudeksi (kuvio 3).

Kehittämisehdotuksia esittäneille vastaajille oli tärkeintä, että heidät kohdataan yhdenvertaisesti ja rehellisesti, ollaan läsnä, kuunnellaan aidosti ja halutaan auttaa (32 prosenttia toiveista). Tärkeäksi koettiin myös tiedon saaminen sekä ohjaus ja palveluista kertominen (25 prosenttia toiveista). Joka viides toive liittyi saavutettavuuden huomiointiin ja sen toteuttamiseen. Lisäksi esitettiin yleisesti toivomus asiakkaan paremmasta osallisuudesta omassa asiassaan (16 prosenttia toiveista) ja toivottiin työntekijän paneutuvan huolellisemmin asiakkaan tilanteeseen ja tietoihin (14 prosenttia toiveista).



Kuvio 3. Toiveita asiakkaan ja työntekijän väliseen keskusteluun ja kohtaamiseen. (Toiveistaan kertoi 337 vastaajaa.)

Osallisuus lisääntyy, kun...



- vammaiset henkilöt nähdään asiakassuhteessa kumppaneina ja osallisina toimijoina.
- keskustelu on ystävällistä ja asiakas kohdataan yhdenvertaisesti, kunnioittavasti sekä läsnäolevasti.
- keskustelu on avointa. Kaikissa tilanteissa asiat perustellaan asiakkaalle riittävän perusteellisesti ja ymmärrettävällä tavalla.
- asiakkaan asian edellyttämään työskentelyyn on riittävästi aikaa.
- asiakas kohdataan oikea-aikaisesti.
- työntekijä tunnistaa, millaista kohtaamista ja keskustelua asiakas odottaa ja haluaa.

3.2 Osallisuutta lisäävät käytännöt asiakasprosessissa

3.2.1 Rakenteet ja hallinto

Vammaissosiaalityön asiakasprosesseihin vaikuttavat yksittäisen työntekijän lisäksi palvelujärjestelmän rakenteet ja kuntien talous. Vastaajat näkivät, että liiallinen byrokratia vaikuttaa kielteisesti osallisuuden kokemukseen. Heidän mukaansa byrokratiaa sekä kontrollointia keventämällä resursseja voitaisiin kohdentaa enemmän asiakaskohtaiseen tilanteeseen paneutumiseen, palvelun toteuttamiseen sekä toteutuksen arviointiin.

Vastaajat toivoivat, että työntekijöille annettaisiin enemmän valtuuksia hyödyntää omaa ammattitaitoaan ja käyttää yksilöllistä harkintaa päätöksenteossa yhdessä asiakkaan kanssa. Moni vastaaja koki, että päätökset eivät välttämättä ole sosiaalityöntekijän käsissä. Niiden koettiin perustuvan ”ylhäältä” tuleviin ohjeisiin ja rahan nähtiin ohjaavan päätöksiä ohi asiakkaiden tarpeiden ja oikeuksien.

Kunnissa olevien toimintaohjeiden pyrkimyksenä on yhtenäistää palvelujen myöntämisperusteita, minkä tarkoitus on lisätä asiakkaiden keskinäistä yhdenvertaisuutta. Samalla toimintaohjeet voivat kuitenkin heikentää asiakkaiden yhdenvertaisia elämisen mahdollisuuksia suhteessa vammattomiin kuntalaisiin kaventaessaan työntekijöiden mahdollisuutta asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimiseen päätöksentekotilanteessa. Vastaajien mielestä osallisuutta lisääisi, jos viestintä asiakkaalle ei perustuisi yleisluontoisiin normeihin ja ohjeisiin, joiden yhteys asiakkaan elämäntilanteeseen jää epäselväksi. Työntekijöiden toivottiin perustelevan ratkaisuja asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin soveltuvasti.

Osa vastaajista toivoi, että kotona tai puhelimessa käyty keskustelu työntekijän kanssa riittäisi hakemukseksi eikä erillistä hakemuslomaketta tarvitsisi toimittaa enää keskustelun jälkeen. Lain mukaan asiakkaan on mahdollista jättää hakemuksensa suullisesti nykyäänkin, mutta kirjallisen hakemuksen tekeminen on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta suositeltavampi vaihtoehto. Vastaajat toivoivat työntekijöiden myös hyödyntävän asiakkailta jo kerättyä tietoa niin, että asiakkaan ei tarvitsisi aina toimittaa samoja dokumentteja uudelleen. Vastaajat toivoivat, että vammaispalvelujen hakeminen ja niihin liittyvä byrokratia ei olisi niin aikaa vievää ja työlästä. Vastausten perusteella myös hakemusten käsittely kestää usein liian kauan. Kiireellisissä tilanteissa toivottiinkin mahdollisuutta ”pikaratkaisuihin”. Ratkaisuna hakemusten pitkään käsittelyaikaan vastaajat toivoivat vammaispalveluihin lisää työntekijöitä.

Osa vastaajista piti tärkeänä, että asiakkaalla olisi oma, tuttu työntekijä, joka tuntee asiakkaan. Työntekijöiden vaihtuvuuden nähtiin vähentävän asiakkaan osallisuuden tunnetta ja lisäävän vammaispalvelujen sosiaalityön etäisyyttä ja epämääräisyyttä. Vaikka työntekijöiden pysyvyyden nähtiin pääsääntöisesti lisäävän asiakkaan osallisuutta, muutama vastaaja toi esiin, että asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaihtaa työntekijää.

Vastaajat toivoivat asian ratkaisun olevan riippumaton sitä käsitellestä työntekijästä. Osa vastaajista kiinnitti huomiota kuntien käytäntöjen välisiin eroihin. He toivat esille, että heidän kokemuksensa mukaan eri puolilla maata menetellään eri tavoin samalta vaikuttavissa tilanteissa ja että asiakkaiden osallisuus toteutuu kunnissa vaihtelevasti. Toisaalta vastaajat korostivat myös yksilöllisten olosuhteiden huomioinnin tärkeyttä.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- vammaissosiaalityön resurssit kohdistetaan asiakaskohtaiseen palveluun.
- työntekijällä on mahdollisuus käyttää ammattitaitoaan ja harkintaosaamistaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.
- asiakkaalle perustellaan palveluja koskevat ratkaisut yksilöllisesti eikä pelkästään yleisillä ohjeilla ja normeilla.
- asiakkaille ei aiheudu ylimääräistä vaivannäköä palvelujen hakemisessa.
- kuunnellaan asiakkaan nykyistä tilannetta hyödyntäen asiakkaasta jo kerättyä tietoa.
- työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä ja asiakkaan omatyöntekijä pysyy samana, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa vaihtaa työntekijää.
- kiireellisissä asioissa on mahdollista tehdä "pikaratkaisuja".
- työntekijöitä on riittävästi.
- paikallisesti ja valtakunnallisesti kiinnitetään huomiota palveluratkaisujen oikeudenmukaisuuteen ja vammaisten ihmisten yhdenvertaisen elämän mahdollistamiseen.

3.2.2 Tiedonsaanti ja palveluymmärrys

Vastaajat toivat esille, että vammaiset asiakkaat kaipaavat lisää kokonaisvaltaista, selkeää ja esteetöntä tietoa palveluista. Vammaisille henkilöille kuuluvia palveluja ja tukitoimia ei aina osata hakea, koska tietoa ei ole riittävästi saatavilla. Osa vastaajista koki, että palveluista ei aina kerrota avoimesti. Tiedon saaminen, ymmärrys palveluista ja oma aktiivisuus nähtiinkin osallisuutta lisäävinä tekijöinä. Lisää tietoa kaivattiin muun muassa lainsäädännöstä ja kunnan toimintaohjeista. Nämä vastaajat pitivät tiedon saantia edellytyksenä sille, että asiakas voi tehdä palvelujaan koskevia valintoja.

Tiedon määrän lisääminen ei riitä ratkaisuksi. Tiedon on oltava myös saatavuttavissa. Tässä yhteydessä mainittiin esimerkiksi tiedon sähköinen muoto, selkeä kieli ja selkeät ohjeet. Vammaispalveluihin liittyvät asiat koettiin vaikeaselkoisiksi ja palvelukriteereille kaivattiin selkeitä perusteluja. Kun saatavissa oleva tieto on yleisellä tasolla kirjoitettua, sen tulkitseminen omaan tilanteeseen sopivaksi vaatii asiakkaalta erityistä osaamista.

Vastausten perusteella asiakkaan palveluymmärrys näyttäytyy merkittävänä osallisuuteen vaikuttavana tekijänä. Vastaajat kaipasivat selkeyttä ja avoimuutta. Osa asiakkaista kaipasi hallinnollisen prosessin selkeämpää esittelyä: missä ja miten asiakkaan asiaa käsitellään ja kuka asiassa tekee lopullisen päätöksen. Joidenkin asiakkaiden kokemusten mukaan palvelupäätökset tehdään ”*päätöksentekokokouksessa*” tai ”*tiimeissä*” asiakkaan tapaamisen jälkeen. Hallinnollisen prosessin kasvottomuuden nähtiin vähentävän asiakkaan osallisuutta päätöksenteossa. Vastausten perusteella asiakkaille on toisinaan jäänyt epäselväksi, että tiimit voivat kyllä osallistua viranomaispäätösten valmisteluun, mutta asiakaspäätöksen allekirjoittaa yksittäinen työntekijä, joka kantaa myös vastuun tekemistään päätöksistä.

Luottamus siihen, että palvelupäätös vastaa työntekijän kanssa käytyä keskustelua, lisää asiakkaan osallisuuden kokemusta. Vastauksissa toivottiin myös, että päätöksentekoprosessi olisi avoimempi ja asiakkaan kanssa käytäisiin jo palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä läpi palvelun kriteerit. Osa vastaajista toivoi, että asiakkaiden mielipiteisiin otettaisiin enemmän kantaa ja esiteltäisiin erilaisia vaihtoehtoja. Muutamat vastaajat toivoivat, että asiakas saisi väliaikatietoja tulevasta päätöksestä. Työntekijän toivottiin perustelevan näkemyksensä sekä ratkaisuun vaikuttavat tekijät selkeästi ja asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla.

Vastaajien odotukset halutun tiedon määrän osalta vaihtelivat. Kaivattiin sekä yksilökohtaisesti räätälöityä tietoa ja yksilöidysti harkittuja päätöksiä että laajaa määrää tietoa ja päätösten samankaltaisuutta. Riittävä ja oikea-aikainen tieto palveluista, niiden myöntämisen perusteista sekä päätöksen perusteluista asiakkaan yksilöllisessä tilanteessa lisää asiakkaan palveluymmärrystä. Tämä lisää asiakkaan osallisuutta omassa asiakasprosessissa. Jos päätökset perustellaan yksinomaan lakipykäliin viitaten, asiakkaalle jää helposti epäselväksi lainsäädännön suhde ja sen soveltaminen hänen elämäntilanteeseensa.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- asiakkaalle annetaan hänen tilanteeseensa sopivassa laajuudessa neuvontaa, ohjausta ja tietoa palvelujen eri vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista sekä asiakkaan oikeuksista.
- tieto on saavutettavaa, esimerkiksi selkokielestä, kuvitettua ja luettavissa ruudunlukuohjelmalla.
- ohjeistuksissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.
- puhutaan avoimesti asiakkaan tilanteesta yhdessä asiakkaan kanssa.
- käydään yhdessä läpi palvelujen myöntämisen kriteerit jo tapaamisessa ja pohditaan erilaisia ratkaisuja.
- varmistetaan yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta ennen varsinaista päätöksentekoa esimerkiksi puhelimitse tai tapaamalla asiakas uudelleen.
- asioista tiedotetaan avoimesti.

3.2.3 Työntekijän osaaminen ja asiakasymmärrys

Vastaajat kokivat, että työntekijän kanssa on helpompi keskustella, jos hänellä on tietämystä asiakkaan sairaudesta tai vammasta ja sen aiheuttamasta vaikutuksesta toimintakykyyn. Työntekijöiltä toivottiin osaamista ja ymmärrystä myös harvinaisten vammaryhmien tarpeiden tunnistamisessa. Vastauksissa korostettiin, että vamman aiheuttamat vaikutukset toimintakykyyn eivät aina näy ulospäin.

Työntekijällä on hyötyä vammoja ja sairauksia koskevasta tiedosta, jotta hän osaisi kysyä oikealla tavalla vamman vaikutuksista arkeen. Sosiaalityöntekijöiden koulutus on kuitenkin yhteiskuntatieteellinen, eikä vastauksissa kovin laajasti odotettukaan yksityiskohtaista vammoihin liittyvää tietoa.

Asiakkaat esittivät myös lisää kokemusasiantuntijoiden ja järjestöjen hyödyntämistä työntekijöiden koulutuksessa. Työntekijät voivat laajentaa ymmär-

rystään vammaisten henkilöiden elämästä esimerkiksi perehtymällä järjestöjen toimintaan ja osallistumalla järjestöjen tilaisuuksiin.

Työntekijältä toivottiin hyvää lainsäädännön tuntemusta ja kykyä soveltaa lakia käytäntöön. Vastaajat kokivat, että lain tulkinta vaihtelee ja asiakkaan tulee itse olla tietoinen lakiin perustuvista oikeuksistaan. Näissä vastauksissa koettiin, että palveluja oli myönnetty vasta hallinto-oikeuden ratkaisujen jälkeen, jolloin lailla turvattu palvelu jää toteutumatta ilman oikaisuvaatimusta. Osa vastaajista toivoi asiakkaalle myönteistä lakien tulkintaa, mutta suurin osa lainsäädännöllistä asiantuntemusta painottaneista kaipasi lähinnä lain- ja oikeudenmukaisuutta. Jos työntekijä ei selvennä palvelujen myöntämisen kriteereitä tai päätösten perusteita, voi asiakkaalle jäädä kokemus, että työntekijä ei tunne lakia tai palveluprosessi ei noudata lakia. Tyytymättömyys päätökseen tai sen perusteluihin voi johtaa myös tarpeettomiin muutoksenhakuihin.

Toimintatapojen toivottiin olevan asiakkaiden tarpeisiin soveltuvia, esteetömiä ja saavutettavia. Vastaajat toivoivat työntekijöiltä osaamista liittyen esimerkiksi puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttöön. Vastauksissa mainittiin muun muassa kuvien käyttö, selkokieli ja selkokielineen materiaali sekä asioiden konkretisointi tukiviittomilla ja eleillä. Esimerkkeinä vastauksissa mainittiin heikentyneeseen kuuloon liittyen sähköisen tai kasvokkaisen asioinnin tarve tai aistilyherkkyyden huomiointi ja hiljaisen tilan tarve. Työntekijän tulee varmistaa, että hän ja asiakas ovat ymmärtäneet käsitellyt asiat mahdollisimman yhdenmukaisesti.

Vastaajat toivoivat, että työntekijät arvostavat asiakkaan kokemusasiantuntijuutta. Monessa vastauksessa nähtiin, että asiakas tuntee omat tarpeensa ja oman sairautensa tai vammansa parhaiten. Vammaiseen henkilöön on suhtauduttava kuten muihin saman ikäisiin ja samassa elämäntilanteessa oleviin. Työntekijältä toivottiin myös luottamusta asiakkaan omaan arvioon tarvitsemistaan palveluista.

Työntekijän asiakasymmärrys rakentuu myös yhteiskunnallisista ja henkilökohtaisista asenteista ja arvoista. Se, miten vammaisuuteen suhtaudutaan niin yhteiskunnan, kuin yksittäisen työntekijän taholta, vaikuttaa olennaisesti vammaisten henkilöiden osallisuuden kokemuksiin. Vammaiset henkilöt tulisi nähdä osallisina toimijoina, ei palvelujen kohteina. Työntekijöiltä toivottiin myönteistä ja yhdenvertaista asennetta sekä arvostavaa suhtautumista asiakkaan osallisuuteen.

Asiakkaiden osallisuuden kokemuksia lisää työntekijöiden asiallinen ja ammatillinen asenne sekä suhtautuminen asiakkaaseen yhdenvertaisena kumppanina ja kansalaisena, jolla on oikeus tarvittaviin palveluihin. Moni toivoi työn-

tekijältä ”oikeaa asennetta”, halua auttaa ja asiakkaan puolella olemista, jotka ovat kaikki lähellä sosiaalisen asianajon (ks. Hokkanen 2014; 2016) ajatusta. Tämä liitettiin joissain vastauksissa myös ammattiin sopivaan ihmis- ja vammaiskäsitykseen.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- tapaamiskäytännöt ja palveluprosessin toteutus ovat esteettömiä.
- työntekijä ja palvelut ovat saavutettavia.
- työntekijä kiinnittää huomiota sekä omiin että muiden asenteisiin ja käsityksiin vammaisuudesta.
- työntekijä suhtautuu asiakkaaseen tasavertaisesti ja arvostaa asiakkaan omaa kokemusta ja arviota palvelutarpeesta.
- työntekijällä on riittävästi tietoa eri sairauksista ja vammoista sekä tarvittaessa verkostoja ja moniammatillista yhteistyötä tiedon saamiseksi.
- työntekijät lisäävät asiakasymmärrystään järjestöjen ja kokemusasiantuntijoiden osaamista hyödyntäen.
- työntekijällä on riittävästi osaamista vammaissosiaalityössä tarvittavasta lainsäädännöstä ja sen soveltamisesta sekä väylät tietämyksen kasvattamiseen.

3.2.4 Yksilölliset tarpeet

Edellisissä luvuissa esiin tuotujen yhtenäisten toimintakäytäntöjen vastapainona useissa vastauksissa korostettiin tarvetta vammaisten henkilöiden yksilöllisten tilanteiden huomioimiseen vammaissosiaalityössä. Vastauksissa välittyi vahvasti ajatus siitä, että yhdenmukaistavat linjaukset kadottavat vammaisten henkilöiden yksilölliset tilanteet ja tarpeet. Näissä vastauksissa tapauskohtaista harkintaa

toivottiin enemmän, sillä vammaisten henkilöiden elämäntilanteet ovat moninaisia. Samankaltaiset toimintarajoitteet eivät tarkoita, että vammaisten henkilöiden tilanteet tai tuen ja palvelujen tarpeet olisivat suoraviivaisesti samat.

Palvelujen tulisi vastata asiakkaan tarpeita, eikä asiakkaan sopia valmiisiin palvelumuotteihin. Työntekijöiden toivottiin etsivän ratkaisuja asiakkaiden pulmiin myös laajemmin kuin vain kunnan palveluista, esimerkiksi järjestöistä. Yksilöllisinä palveluratkaisuina tuotiin esiin myös henkilökohtainen budjetointi ja palveluseteli. Palvelujen toteutukseen ja myöntämiseen kaivattiin enemmän vaihtoehtoja ja joustavuutta. Vastaajat toivoivat esimerkiksi kuljetuspalveluun mahdollisuutta käyttää taksia koko Suomessa tai ulkomailla tietyn kilometrimäärän sisällä (ns. kilometrikukkaro) ja henkilökohtaisen avun lisätuntien myöntämistä tilapäiseen tarpeeseen. Henkilökohtaista apua toivottiin järjestettävän myös muilla kuin työnantajamallilla. Asumiseen toivottiin yksilöllisiä asiakkaan tarpeesta lähteviä ratkaisuja. Uusia palveluratkaisuja toivottiin, mutta toisaalta tuotiin esille, että uusiin toimintatapoihin ei pitäisi pakottaa: joskus vanha, tuttu ja turvallinen on asiakkaalle paras.

Osallisuus lisääntyy, kun...

- huomioidaan asiakkaiden ja heidän elämäntilanteidensa moninaisuus ja yksilöllisyys.
- asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa mennään asiakkaan tarve ja yksilöllinen tilanne edellä, ei niin, että yritetään sovittaa asiakasta valmiisiin palvelumuotteihin.
- lisätään joustavuutta ja innovatiivisuutta palvelujen myöntämisessä.
- lisätään palvelujen toteuttamisen vaihtoehtoja.



3.2.5 Mielenpiteen kuuleminen

Asiakkaan kuulemisesta, mielenpiteiden huomioonottamisesta sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta säädetään muun muassa sosiaalihuollon asiakaslaissa, hallintolaissa sekä YK:n vammaissopimuksessa². Mielenpiteiden ja toiveiden kertomisen mahdollistaminen liitettiin vastauksissa vahvasti työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen kohtaamistilanteessa. Moni vastaaja toivoi riittävän pitkää tapaamisaikaa sekä aikaa ja tilaa asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen, jotta asiakas saa tuotua esiin hänelle tärkeät asiat. Lisäksi toivottiin lisää aikaa yleiselle keskustelulle, rauhallista etenemistähtia ja kiireetöntä tunnelmaa tapaamisissa.

Luottamuksellisen työntekijä-asiakassuhteen luomiseen tarvitaan aikaa. Vastaajien mukaan riittävä aika mahdollistaa sen, että asiakas voi kertoa mielenpiteistään ja toiveistaan kattavasti. Kuulemisen toteutuminen ja riittävän ajan antaminen keskustelussa nähtiin usein toisistaan riippuvaisiksi tekijöiksi. Mikäli tapaamisessa on liian kiire ja asiakas kokee, ettei saa esittää asiaansa riittävästi, kokee hän usein kuulluksi tulemattomuutta ja osattomuutta.

Suuri osa vastaajista toivoi työntekijältä erityisesti aitoa kuulemistä. Monet korostivat vastauksissaan neutraalia kuuntelemista ilman työntekijän ennakkosenteita. Vastaajien mielestä hyvä työntekijä on empatiakykyinen, inhimillinen, ystävällinen, rehellinen, yhteistyökykyinen, kannustava, luotettava, ja osaa kohdata asiakkaan oikealla tavalla. Asiakasta arvostava ja kunnioitava kohtelu luo ilmapiiriä, jossa asiakkaan on helpompi tuoda esiin mielenpiteitään ja toiveitaan. Hyvä työntekijä kuuntelee tarkasti, puhuu selkeästi ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt käsiteltävän asian.

Toiset vastaajat liittivät kuulemisen vahvasti keskusteluun. Vastauksissa nousi esille normaalin ja asiallisen keskustelun merkitys. Tällä vastaajat tarkoittivat ensinnäkin keskustelun mahdollisuutta ylittääkään ja toisaalta keskustelun dialogisuutta, keskustelua myös erimielisyyksien ilmetessä sekä mahdollisuutta varmistaa epäselviksi jääneitä asioita. Keskusteluun liitettiin myös hyvät käytötavat ja asenteet.

Osa yhdisti kuulemisen erityisesti palvelujen suunnitteluun ja niistä päättämiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Kuuleminen liitettiin esimerkiksi mielenpiteiden ja toiveiden huomioonottamiseen oman elämän ja palvelujen suunnittelussa ja päätöksenteossa, asiakkaan tuottaman tiedon hyödyntämiseen, asiakkaan mieli-

² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §; hallintolaki 434/2003, 34 §; YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.

piteiden arvostamiseen sekä tosiasialliseen mahdollisuuteen vaikuttaa palvelujen sisältöön. Vastaajista osa kiinnitti kuulemisen konkreettisiin tilanteisiin, joissa se ilmenee, kuten asiakkaan tai omaisen mukana olemiseen ”*päätöksentekokoukussa*”. Tuotiin myös esiin, että asiakkaan kuuleminen voi olla näennäistä, eli asiakasta kyllä kuullaan, mutta palvelupäätökseen tai palvelujen sisältöön on asiakkaan tosiasiallisesti vaikeaa vaikuttaa. Kuuleminen ei siis tarkoittanut vastaajien mielestä pelkkää kuuntelemista, vaan edellytti vastakaikua työntekijältä ja asiakkaan todellista osallisuutta ja valtaa omassa prosessissaan.

Kuulluksi tuleminen edellyttää myös palvelun esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Vastaajat korostivat, että vammat ja toimintarajotteet voivat vaikuttaa mielipiteen kertomiseen ja ilmaisuun sekä kuulluksi tulemiseen. Aito kuuleminen tapahtuu asiakkaan tahtiin ja hänelle ominaista kommunikaation tapaa tai menetelmää käyttäen. Selkokielisesti palveluista kertominen sekä puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien (AAC-menetelmät) osaaminen ja niiden käyttäminen mahdollisti joissain tilanteissa asiakkaan mielipiteen kertomisen.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- asiakkaalla on riittävästi aikaa ja tilaa tuoda esiin tilanne, tarpeet ja esitys ratkaisuvaihtoehtoista.
- työntekijä kuulee asiakasta ja hänen toiveitaan sekä ottaa asiakkaan näkemykset huomioon päätöksenteossa.
- työntekijä toimii asiakkaan yksilöllisen kommunikaatiotavan mukaisesti huomioiden vammaisuuden mahdollisesti tuottaman erityisyyden ja sen mahdollisen vaikutuksen toimintakykyyn.
- palveluista kerrotaan tarvittaessa selkokielisesti ja AAC-menetelmiä hyödyntäen.
- asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus on dialogista, kunnioittavaa ja ystävällistä.

3.2.6 Tapaamiseen valmistautuminen

Vammaissosiaalityöntekijän kohtaaminen on merkityksellinen tapahtuma asiakkaan elämässä. Moni vastaaja toivoi voivansa valmistautua etukäteen tapaamiseen. Toivottiin tietoa siitä, mistä tapaamisessa on tarkoitus keskustella ja mitä tapaamisessa kysytään, miten palvelusuunnittelussa yleensä toimitaan sekä yleistä informaatiota erilaisista vammaispalveluista. Toivottiin myös, että kerrottaisiin etukäteen asiakkaan oikeuksista palvelusuunnitelmapalaverissa, kuten mahdollisuudesta ottaa tukihenkilö mukaan tapaamiseen.

Valmistautumista mahdollistaisivat vastaajien mukaan esimerkiksi palvelusuunnitelma-lomakepohjan lähettäminen asiakkaalle ennen tapaamista. Asiakas voisi itse tai yhdessä läheistensä kanssa etukäteen tutustua, mitkä asiat yleensä katsotaan merkityksellisiksi palvelun tarvetta arvioitaessa. Näin asiakas huomaisi varmemmin ottaa kohtaamisessa esiin kaikki tilanteeseen vaikuttavat asiat. Toivottiin myös selkeää tietoa siitä, mitä dokumentteja ja selvityksiä palveluhakemukseen tulee liittää.

Aina valmistautuminen ei kuitenkaan ole asiakkaalle mahdollista eikä mielekästä eikä sitä voi asiakkaalta edellyttää.

Osallisuus lisääntyy, kun...

- asiakkaalle lähetetään etukäteen materiaalia tapaamiseen valmistautumiseksi, kuten tietoa erilaisista palveluista tai palvelusuunnitelma -lomake.
- asiakkaalle annetaan etukäteen tietoa tapaamisen sisällöstä kuten siitä, mitä tapaamisessa käsitellään, mistä siellä keskustellaan ja kenet asiakas voi pyytää tapaamiseen mukaan.
- asiakkaalle annetaan selkeät ohjeet siitä, mitä dokumentteja ja selvityksiä erilaisiin hakemuksiin vaaditaan.



3.2.7 Kokonaisvaltainen perehtyminen

Vammaissosiaalityön asiakkaat saavat usein palveluja myös esimerkiksi lapsiperheiden, ikäihmisten ja terveydenhuollon palveluista. Vammaissosiaalityön yksi erityispiirre onkin hyötyminen monialaisesta yhteistyöstä, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Monialaisen yhteistyön tulisi olla soveltuvassa määrin läsnä jokaisessa vammaissosiaalityön asiakasprosessissa, sillä vammaislainsäädäntö ohjaa aina selvittämään, voidaanko asiakkaan palvelutarpeeseen vastata ensisijaisten palvelujen keinoin. Vasta siinä vaiheessa, kun ensisijaiset palvelut ovat riittämättömät vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen tai ne eivät ole asiakkaan edun mukaisia, tulee soveltaa vammaislainsäädäntöä. YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksen soveltamisen perusajatuksen mukaisesti yleisten palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden merkityksen vammaisten henkilöiden palvelutarpeiden ratkaisemisessa tulisi korostua.

Vastaajat toivoivat vammaissosiaalityön työntekijän perehtyvän huolellisesti asiakkaan tilanteeseen, mikä tarkoitti sitä, että asiakas ja hänen tilanteensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltainen perehtyminen edellyttää riittävän ajan varaamista, asiakkaan erityisen tilanteen havaitsemista, asiakkaan mahdollisuutta valmistautua sekä tapaamisen asiakaslähtöisyyttä. Tämän lisäksi kokonaisvaltaiseen lähestymiseen liitettiin asiakkaan läheisten ihmisten kuuleminen ja huomiointi sekä moniammatillisen tiedon hyödyntäminen. Paikoin kokonaisvaltaisuuteen liitettiin myös perehtyminen asiakkaan aikaisempiin tietoihin.

Osa vastaajista toivoi työntekijöiden tutustuvan etukäteen asiakkaista kirjattuihin terveydenhuollon asiantuntijalausuntoihin ja hyödyntävän terveydenhuollon asiantuntemusta asiakkaan vammaan tai sairauteen tutustuttaessa. Asiantuntijalausuntojen hyödyntämisen nähtiin vähentävän ammattilaisten päällekkäistä työtä ja kirjaamista. Toisaalta nähtiin, että nojaaminen asiantuntijalausuntoihin saattaa sivuuttaa asiakkaan oman kokemuksen ja asiantunteumuksen, sillä asiantuntija-arvioissa vammojen vaikutukset arjessa tarvittavaan toimintakykyyn eivät nouse esiin kattavasti. Vastausten perusteella asiakkaat saattavat olettaa asiantuntijalausuntojen painoarvon erilaiseksi kuin se on palveluista päätettäessä. Esimerkiksi lääkärinlausunnossa olevan suosituksen voi asiakas tulkita lupaukseksi palvelusta.

Kokonaisvaltaisuus tarkoitti kyselyn vastauksissa myös sitä, että palvelujen järjestämistä pohditaan avoimin mielin asiakkaan koko tilanteen ja siinä ilmenevien tarpeiden näkökulmasta sen sijaan, että arvioitaisiin vain tietyn palvelun yleisten kriteerien täyttymistä. Joskus ratkaisut avun tarpeeseen voivat vastaajien mukaan löytyä muualtakin kuin vammaissosiaalityön sen hetkisestä palveluvalikoimasta.

Vastaajat toivoivat, että asiakkaan palvelujen suunnitteluun osallistuisivat kaikki tarvittavat toimijat yhdessä. Vastaajat toivoivat myös muiden kuin sosiaalityön ammattilaisten näkemysten huomioimista asiakkaan asiassa sekä hyvää yhteistyötä asiakkaan moniammatillisen ja monitoimijaisen verkoston kesken. Osa vastaajista halusi ottaa mukaan tapaamisiin esimerkiksi henkilökohtaisen avustajansa tai kuntoutustyöntekijänsä ja toivoivat muun muassa kokemusasiantuntijoiden, kokemuskouluttajien ja järjestöjen hyödyntämistä vammaissosiaalityössä.

Omaisten ja läheisten asiantuntijuuden hyödyntämistä sekä tarpeen mukaista yhteistyötä koko asiakkaan perheen kanssa pidettiin tärkeänä. Omaisten rooli nähtiin erityisen tärkeäksi silloin, kun kyse on asiakkaasta, jolla itsellään on vaikeuksia ilmaista mielipiteitään. Asiakkaat saattavat myös joskus väheksyä omaa avuntarvettaan, jolloin omainen voi tuoda asiakkaan palvelutarpeen arviointiin läheisen näkökulmasta realistisempaa näkökulmaa. Koko perheen hyvinvoinnin huomioiminen on myös vammaisen asiakkaan etu. Aiemmin on toisaalta tuotu esiin, että usein asiakkaat haluavat tulla itse kuulluksi omassa asiassaan.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- asiakkaan tilanteeseen perehdytään kokonaisvaltaisesti ja huolellisesti.
- perehdytään asiakkaan aikaisempiin asiakastietoihin ja hyödynnetään tarvittaessa muiden asiantuntijoiden osaamista kadottamatta kuitenkin asiakkaan oman kokemuksen ja asiantuntemuksen ensisijaisuutta tai sosiaalityön asiantuntijuutta.
- ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen etsitään laajemmin kuin vammaispalvelun yksittäisen tukitoimen tai sille määriteltujen kriteerien kautta.
- asiakkaan palvelujen suunnitteluun otetaan mukaan kaikki asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.
- asiakkaan omaiset ja läheiset otetaan mukaan asiakkaan suostumuksesta palvelujen suunnitteluun erityisesti silloin, kun asiakkaalla on vaikeuksia itse ilmaista omaa näkemystään kuitenkin vaarantamatta asiakkaan omaa kuulluksi tulemisen mahdollisuutta.

3.2.8 Aika ja jatkuvuus

Vastaajat toivoivat, että työntekijää olisi mahdollisuus tavata nopeammin, helpommin ja useammin. Monet kokivat tapaamisia työntekijän kanssa olevan liian vähän. Varsinkin silloin kun on kyse suuremmasta ja pidempikestoisesta palvelusta, toivottiin tapaamisia palvelutarpeen arvioimiseksi olevan useita.

Vastausten perusteella asiakasosallisuus toteutuu heikoimmin palvelujen toteutuksen arvioinnissa ja kehittämisessä. Usein toivottiin säännöllistä palvelusuunnitelman päivittämistä tai asiakkaan tilanteen kartoittamista. Myös palvelujen muuttuessa toivottiin seuranta esimerkiksi kolmen kuukauden tai puolen vuoden kuluttua muutoksesta. Toisaalta osa vastaajista toivoi pitkiä päätöksiä ja niiden päivittämistä vasta sitten, kun asiakkaan tilanteessa on tapahtunut jokin muutos. Näiden vastaajien mielestä muu on turhaa byrokratiaa niin työntekijän, palvelun kuin asiakkaankin kannalta. Vastaajissa oli muutama, jotka toivoivat vähemmän tapaamisia. Keskeistä on, että tapaamisten tiheys ja säännöllisyys sopii asiakkaan tilanteeseen. Osa vastaajista toivoi työntekijältä suurempaa aktiivisuutta yhteyden ottamisessa. Esimerkiksi päätöksen tai palvelusuunnitelman vanhentuessa toivottiin työntekijän yhteydenottoa. Toisaalta osa vastaajista piti parempana sitä, että yhteydenotot tapahtuvat vain asiakkaan aloitteesta.

Vastaajien kokemusten mukaan osallisuutta lisäisi, jos työntekijöiden kiire vähenisi ja tapaamisiin voitaisiin varata riittävästi aikaa. Liian suuri asiakasmäärä ja työntekijöiden vaihtuminen nähtiin laadukkaan työskentelyn esteeksi. Koettiin, että työntekijöillä ei ole aikaa käyttää yksilöllistä harkintaa, vaan ajan säästämiseksi asiat ratkaistaan rutiininomaisesti.

Sekä tapaamiseen käytetty aika että tapaamisten ja kontaktin määrä sekä säännöllisyys nähtiin merkittäviksi tekijöiksi asiakkaan osallisuuden kokemukselle. Työntekijän aika on usein riippuvainen hänen työmäärästään, mikä on rakenteellinen, hallinnollinen ja poliittinen kysymys ja vaatii organisaation johdon toimenpiteitä. Tunnistaessaan ajan antamisen asiakkaan osallisuutta rakentavaksi tekijäksi, työntekijäkin voi kiinnittää huomiota asioihin, joihin voi itse vaikuttaa. Työntekijä voi esimerkiksi pyrkiä rakentamaan kiireettömyyden ilmapiiriä ja pohtia millainen kohtaamistilanne edistää asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta. Toisaalta kiireettömyys ja ystävällisyys kohtaamisessa eivät riitä, mikäli asiakas kokee tapaamisen ja palvelupäätöksen välillä olevan ristiriitaa, kuten tuloksissa aiemmin nousi esiin.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- työntekijä on helposti tavoitettavissa ja vammaispalveluihin saa yhteyden, kun on tarve.
- asiakkaalla on mahdollisuus tavata työntekijää tarpeeksi usein ja säännöllisesti.
- työntekijä on aktiivisesti yhteydessä asiakkaaseen esimerkiksi palvelusuunnitelman tarkistamisen tarpeesta.
- tapaamisessa annetaan riittävästi aikaa asiakkaalle ja tapaamisissa on kiireetön tunnelma.
- työntekijöillä on sopiva määrä asiakkaita ja riittävästi aikaa perehtyä yksittäisen asiakkaan tilanteeseen.

3.2.9 Digitaaliset mahdollisuudet

Osa vastaajista ideoi osallisuuden vahvistamiseen tapoja, joissa hyödynnetään tavalla tai toisella digitaalitekniologiaa. Sosiaalihuollon digitalisaatiota kehittämällä voidaan vahvistaa monen vammaisen henkilön asiakasosallisuutta. Toisaalta, vaikka suuri osa vammaisista henkilöistä hyötyy esimerkiksi digitaalisen informaation lisäämisestä, on muistettava monen tarvitsevan edelleen asiantuntevaa, henkilökohtaisessa kohtaamisessa annettavaa ohjausta ja neuvontaa. Digitaalisen tiedon saannin rinnalla mahdollisuus aktiiviseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja työntekijän sekä palvelujärjestelmän kesken vahvistaa kokemuksia osallisuudesta. Tämän kyselyn tulosten tulkinnalle on merkityksellistä, että aineisto kerättiin verkkokyselyllä, mikä on edellyttänyt pääsyä esteettömään digitaaliseen ympäristöön ja digitaalisuuden jonkin tasoista hallitsemista.

Digitalisaatio nähtiin vastauksissa ratkaisuksi korvaamaan ja tehostamaan työntekijöiden tekemää hallinnollista työtä, minkä toivottiin vapauttavan työntekijän työaikaa asiakastyöhön. Esimerkiksi päätöksenteossa nähtiin olevan tehostamisen mahdollisuuksia digitalisaatiota hyödyntämällä. Vastaajat toivoivat työntekijöille myös parempaa tietoteknistä osaamista. Digitalisaation avulla voidaan lisätä asiakkaiden osallisuutta kirjaamalla asioita yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakaskäynneillä tämä on mahdollista esimerkiksi hyödyntämällä kannettavaa tietokonetta ja projektoria.

Osa vastaajista toi esiin sähköisen asioinnin. He toivoivat muun muassa, että hakemukset, päätökset ja palvelusuunnitelmat hoidettaisiin sähköisesti. Sähköiseen asioimiseen kaivattiin verkkopalvelua, jossa asiakkaalla olisi oma ”profiili” ja jossa tieto olisi saatavilla yhdestä paikasta. Tämän ajateltiin mahdollistavan hallinnollisen hakuprosessin seuraamisen. Toisena esiintuotuna mahdollisuutena oli päätösten lähettäminen sähköpostitse. Hallinnollisen asiakasprosessin kehittämiseen esitettiin digitaalisia ratkaisuja kuten asiakkaalle tulevaa automaattista muistutustoimintoa palvelusuunnitelman päivittämisen tarpeesta tai palvelupäätöksen päättymisestä. Palvelujen kehittämisen ajateltiin hyötyvän palvelujen säännöllisestä seuraamisesta tai sähköisistä asiakaskyselyistä.

Monet vastaajista kokivat yhteydenpidon työntekijän kanssa luontevaksi sähköpostitse. Myös videopuheluita ehdotettiin yhteydenpidon välineeksi korvaamaan osaa kasvokkaisista tapaamista. Sähköpostitse asioiminen viranomaisen kanssa on mahdollista turvasähköpostin avulla, jonka hyödyntämistä toivottiin. Vastaajat nostivat esille digitalisaation hyödyntämisen ratkaisuna myös asioimisen ja tiedon saavutettavuuteen. Näkövammaisten henkilöiden näkökulmasta tiedon onkin oltava sähköisessä muodossa ollakseen saavutettavaa. Puhe-limitse asioiminen taas on esteellistä kuulovammaisille henkilöille, jolloin tulisi olla mahdollisuus asioida esimerkiksi käyttäen tekstiviestejä.

Osallisuus lisääntyy, kun...

- hyödynnetään toimivia digitaalisia ratkaisuja, kuten kannettavia tietokoneita ja jaetun työskentelyn mahdollistavia välineitä.
- hyödynnetään sähköisiä mahdollisuuksia yhteydenpitoon, kuten turvasähköpostia tai videopuhelua.
- mahdollistetaan asioiminen ja tiedonsaanti sähköisessä, kaikille saavutettavassa muodossa. Tämä on edellytys esimerkiksi aistivammaisille henkilöille.



3.2.10 Asiakaskansalaisuus ja vaikuttaminen

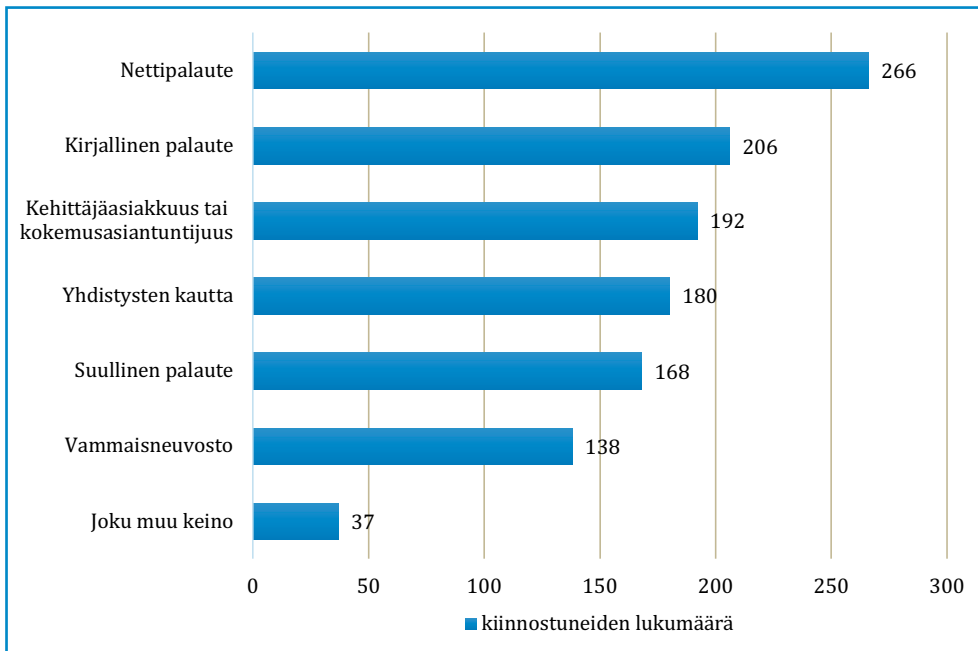
Vastaajat kokivat vammaispalveluissa ja vammaissosiaalityössä olevan kehitettävää, jotta asiakkaiden osallisuus toteutuisi. Vastaajat kertoivat kokemuksia palvelujen ja osallisuuden viimeaikaisesta heikentymisestä muun muassa kuntien taloudellisen tilanteen vuoksi. Toisaalta osa vastaajista kertoi kokemusten parantuneen viimeisten vuosien aikana. Vastaajien moninaiset ja osin ristiriitaiset kokemukset osallisuuden toteutumisesta voidaan tulkita niin, että vammaisten henkilöiden oikeuksien valtakunnalliseen toteutumiseen on kiinnitettävä enemmän huomiota. Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden osalta on muistettava, ettei yhdenvertaisuus tarkoita samaa palvelua kaikille, vaan yhdenvertaisten mahdollisuuksien takaamista kaikille. Osallisuuden lähtökohtana ovat perus- ja ihmisoikeudet.

Vastaajien kuvaamat yleiset kokemukset osallisuudesta liittyivät vahvasti tiedon saamiseen. Vastaajat toivoivat, ettei asiakkaiden vastuulle jäisi sen selvittäminen, mihin palveluihin heillä voisi olla oikeus ja että asiakkaiden ei tarvitsisi taistella osallisuutensa toteutumisesta. Vammaisten henkilöiden osallisuuden kokemuksia voidaan lisätä parantamalla palveluja koskevaa ohjausta, neuvontaa ja avointa tiedottamista. Tämä vaatii huomion kiinnittämistä esteettömyyteen ja saavutettavuuteen, joiden toteutuminen vaatii vammaisten henkilöiden moninaisten tilanteiden vuoksi monikanavaista tiedon jakamista.

Esteettömyyden ja saavutettavuuden huomioimista korostettiin myös siitä näkökulmasta, että osallisuuden toteutumiseksi vammaisten henkilöiden tulee ylipäätään päästä liikkumaan eri paikkoihin, elämään moninaisissa ympäristöissä ja osallistumaan tapahtumiin. Myös vammaisten henkilöiden koulutus- ja työllistymismahdollisuuksien edistämiseen toivottiin parannusta. Sosiaalityön asiantuntemuksen hyödyntäminen kunnan toiminnoissa ja muiden palveluntuottajien kanssa onkin keskeinen osa rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin on mahdollista vaikuttaa myös asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseen siten, että ne olisivat mahdollisimman esteettömiä ja mahdollisimman monien henkilöiden saavutettavissa.

Monet vastaajista olivat halukkaita osallistumaan vammaissosiaalityön kehittämiseen (kuviokuva 4). Eniten haluttiin osallistua verkossa annettavan palautteen tai muun kirjallisen palautteen antamisen kautta. Kuitenkin lähes puolet kysymykseen vastanneista halusi osallistua kehittämiseen omalla työpanoksellaan eli kehittäjäasiakkaana tai kokemusasiantuntijana.

Vastaajat kokivat, että osallistumalla palvelujen kehittämiseen heillä on mahdollisuus parantaa osallisuuden toteutumista. Vastaajat toivoivat aito-



Kuvio 4. Osallistumishalukkuus vammaispalvelujen kehittämiseen eri väyliä käyttäen.

ja vaikutusmahdollisuuksia: kehittäminen ja palautteen antaminen on mielekästä, kun voi tosiasiallisesti vaikuttaa asioihin. Kehittämistavoiksi esitettiin jo paikoin käytössä olevia keinoja kuten asiakasraateja ja kehittäjäryhmiä, asiakaskyselyjä sekä vammaisneuvoston parempaa hyödyntämistä kunnallisessa päätöksenteossa. Kokemusasiantuntijuutta ja järjestöjen asiantuntemusta toivottiin hyödynnettävän esimerkiksi julkisten tilojen rakentamisessa ja palvelujen suunnittelussa. On kuitenkin huomioitava, että tämän tyyppiseen kyselyyn ja tähän kysymykseen ovat vastanneet todennäköisemmin kehittämisestä ja mielipiteensä ilmaisusta kiinnostuneet ihmiset. Oletettavasti kyselyihin vastaavat vain harvoin henkilöt, joiden elämäntilanne on erityisen kuormittunut, jotka tarvitsevat ammattilaisten huolenpitoa oikeuksiensa toteuttamiseen ja palvelujen saamiseen tai, jotka ovat hyvin tyytyväisiä vammaissosiaalityön järjestämiin palveluihin.

Palveluihin liittyviä kehittämisehdotuksia esitettiin erityisesti kuljetuspalveluihin ja henkilökohtaiseen apuun. Toiveet liittyivät palvelujen toteuttamisen tapoihin, myönnetyn palvelun määrään ja riittävyyteen sekä palvelujen myöntämisen perusteisiin. Myös palvelujen kilpailutuksen poistamista esitettiin ja toi-

Osallisuus lisääntyy, kun...



- kokemusasiantuntijoita hyödynnetään työntekijöiden koulutuksessa ja asiakastyössä.
- hyödynnetään vertaistukea.
- hyödynnetään vammaisjärjestöjen osaamista esimerkiksi henkilökohtaisen avun työnantajamallin toteuttamisessa.
- hyödynnetään vammaisneuvostoja kunnallisessa päätöksenteossa.
- hyödynnetään vammaisten ihmisten rakenteellisia vaikutusmahdollisuuksia palvelu-, yhteiskunta- ja yhdyskuntasuunnittelussa esimerkiksi asiakasraateja ja kehittäjäryhmiä.
- lainsäädäntö on selkeää ja asiakasosallisuutta edistävää.
- vammaisten ihmisten taloudelliseen tilanteeseen, koulutukseen, työllisyyteen ja osallistumismahdollisuuksiin panostetaan.
- taataan yksilölliseen tarpeeseen nähden riittävien ja sopivien palvelujen järjestäminen.
- asiakasprosessit ovat sujuvia.
- taataan valtakunnallisesti yhdenvertaiset mahdollisuudet asuinpaikasta, iästä, vammasta ja työntekijästä riippumatta.

vottiin, että palvelujen toteutuksessa huomioitaisiin ensisijaisesti asiakkaan toiveet palvelujen järjestämisestä.

Vastaajat viittasivat osallisuuden toteutumisen mahdollistamisessa myös laajempaan yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Yksilöllisten asiakasprosessien taustalla on aina myös lainsäädännöllinen tausta, ja kritiikkiä esitettiin myös voimassa olevaa vammaislainsäädäntöä kohtaan, johon toivottiin parannusta. Esimerkiksi kaivattiin lain tulkinnanvaraisuuden vähentämistä ja selkeyttä tilanteisiin, joissa sama palvelu voidaan myöntää eri lakeihin perustuen.

4 LAPSIASIAKKAIDEN JA HEIDÄN VANHEMPIENSA OSALLISUUSKOKEMUKSIA

Lasten ja vanhempien kyselytulosten analyysia ja esittämistä ohjaa asiakasprosessi. Ensimmäisenä käsitellään tiedotusta ja neuvontaa. Tästä edetään työntekijän perehtymiseen asiakkaan tilanteeseen, jonka jälkeen keskitytään palvelusuunnitteluun sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen. Seuraavaksi käsitellään koko prosessin läpi leikkaavaa vuorovaikutusta sekä asiakkaan kuulemista. Vaikka vuorovaikutus, kuuleminen ja kuulluksi tuleminen ovat läsnä läpi asiakkuuden ja liittyvät kokemukseen koko palvelujärjestelmästä, ne usein konkretisoituvat juuri tapaamisen yhteydessä. Näiden jälkeen käsitellään päätöksentekoa ja palvelujen toteutusta käytännössä. Viimeisessä alaluvussa pohditaan osallisuutta kokonaisuutena, johon sisältyvät myös yhteiskunnan rakenteelliset tekijät sekä asiakkaiden halu osallistua palvelujen kehittämiseen myös omaa asiakasprosessia laajemmin.

4.1 Tiedonsaanti ja palveluohjaus

Tiedottaminen ja palveluohjaus ovat oleellinen osa vammaissosiaalityön asiakasprosessia. Palveluohjaus on työntekijän antamaa neuvontaa ja ohjausta erilaisista palveluista. Asiakas ei voi hakea palveluja, jos hän ei tiedä, missä tilanteissa hänen tulee olla yhteydessä viranomaisiin. Myös muilla ammattilaisilla voi olla puutteellinen taito ohjata asiakasta vammaispalvelujen sosiaalityön piiriin silloin, kun peruspalveluilla ei kyetä vastaamaan palvelutarpeeseen.

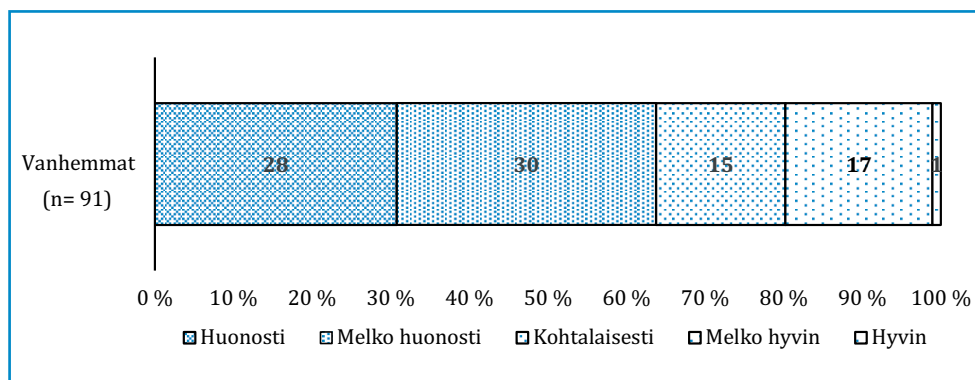
Asiakkailla täytyy olla tarpeeksi tietoa vammastaan, itseään koskevista asioista ja eri palvelujen vaihtoehdoista, jotta hän voi tehdä palveluihin liittyviä ratkaisuja. Tällöin puhutaan palveluymmärryksestä. Työntekijän on tuettava asiakasta riittävän palveluymmärryksen saavuttamisessa. Eri hallinnonalojen palveluilla ja etuuksilla on erilaiset käsitteet ja kriteerit. Palvelut voivat olla monipuolisia, mutta myös monimutkaisia, jolloin organisaatio- ja palvelukohtaisen tiedon liiallinen tulva voi johtaa kokemukseen tiedon puutteesta. Kaikissa elämäntilanteissa palveluihin ei jaksaa perehtyä ja silti asiakkaalla on oikeus välttä-

mättömiin palveluihin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakas tietää, mitä hänen omassa asiakasprosessissaan tulee tapahtumaan ja mitä asioita on olennaista tuoda esille. Myös alaikäisillä asiakkailla on tähän oikeus. Lasten kohdalla korostuu erityisesti myös mahdollisuus saada konkreettisia vastauksia.

Vanhempien kyselyssä antamissa vastauksissa tiedonsaanti ja palveluohjaus nousivat esille enemmän ja monipuolisemmin kuin lasten omista vastauksista. Vanhemmilta kysyttiin erikseen, kuinka hyvin he ovat saaneet tietoa palveluista ja vaihtoehdoista (kuvio 5). Asteikolla 1–5 vanhempien tiedonsaannille antamien vastausten keskiarvoksi muodostuu 2,3.

Kun vanhemmilla on heikosti tietoa tilanteeseen soveltuvista palveluista ja vaihtoehdoista, he eivät voi saavuttaa palveluymmärrystä. Tällöin pohjaa lapselle ja perheelle sopivien valintojen tekemiselle ei ole. Ei voida myöskään lähteä siitä, että vanhemmilta edellytetään tavanomaisesta poikkeavaa oma-aloitteisuutta, taitoa, aikaa ja resursseja erityistilanteisiin sopivien ja suhteellisten harvinaisiin palveluihin tutustumiseen.

Asiakkaan palveluymmärrykseen voidaan vaikuttaa avoimella tiedottamisella, mutta myös antamalla hänelle tietoa tulevasta tapaamisesta ja siinä käsiteltävistä aiheista. Tietoa voidaan antaa esimerkiksi asiakkaalle etukäteen lähetettävällä materiaalilla. Tällaisista ennakkomateriaaleista kerromme enemmän kappaleessa 4.3 tapaamisen yhteydessä. Tässä kyselyssä monet vanhemmat kertoivat kokeneensa, että palveluista ei ole kerrottu avoimesti, vaan vanhempien tulee itse tietää, milloin palveluja pitää hakea. Eräs vanhempi kertoi, että: ”Saanut vastauksen kysymykseen, mutta mitään ylimääräistä ei kerrota ja usein täytyy samastaa asiasta ’lypsää’ monta kertaa, että saa kokonaisuuden selville. mitään ei selvitetä



Kuvio 5. Kuinka hyvin olet saanut tietoa palveluista ja vaihtoehdoista? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

perusteellisesti eikä mahdollisuuksista kerrota, ellen itse tajua kysyä ja ole saanut tietoja jotain muuta kautta.”

Muutama vanhempi kertoi kaipaavansa tietoa siitä, mihin palveluihin he ovat oikeutettuja. Sosiaalityön näkökulmasta ”mihin minulla on oikeus” -keskustelu saa ajoittain hieman ongelmallisia piirteitä. Palvelut eivät määräydy kaavamaisesti tiettyjen diagnoosien tai toimintakyvyn perusteella, vaan niiden järjestämisen tulisi lähteä liikkeelle asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Palvelutarpeisiin vaikuttavat myös asiakkaan elinympäristö, elämäntilanne ja elämäntapa sekä toiveet. Tällainen lähestymistapa vaatii yksilökohtaista perehtymistä asiakasperheen tilanteeseen, jotta työntekijä osaa etsiä, koostaa, kertoa ja tarjota asiakkaan palvelutarpeeseen sopivia ratkaisuja. Perehtyminen edellyttää työntekijältä aikaa paneutua tilanteeseen sen edellyttämässä laajuudessa, mahdollisuutta osaamisen kartuttamiseen ja monipuoliseen konsultointiin. Asiakkaan oma palveluymmärrys on hänelle hyödyllistä, jotta hän tietää, milloin hänen kannattaa olla vammaispalveluihin yhteydessä.

Vanhemmat kertoivat, että tieto palvelujen eri vaihtoehdoista mahdollistaisi paremmin heidän osallisuutensa asiakasprosessissa: *”Hän [sosiaalityöntekijä] kertoisi eri mahdollisuuksista ja arvioisi yhdessä perheen kanssa mitkä palvelut ja tukitoimet ovat tarpeen ja huolehtisi niiden oikea-aikaisuudesta.”* Asiakkaalle tuleekin esitellä eri vaihtoehdot, joita juuri hänen tilanteessaan on. Näin asiakkaan oma palveluymmärrys laajenee ja hän voi tehdä oikeaan tietoon perustuvia valintoja.

Lasten kohdalla on erityisesti mietittävä, mitkä asiat ovat sellaisia, joissa lapsi voi tehdä päätöksen itse ja toisaalta, milloin ne on tehtävä yhdessä aikuisten kanssa. Hyvin tarkoin rajatusti ja lapsen edun niin edellyttäessä voi olla tarpeen tehdä päätös myös lapsen puolesta.

Osallisuus lisääntyy, kun...

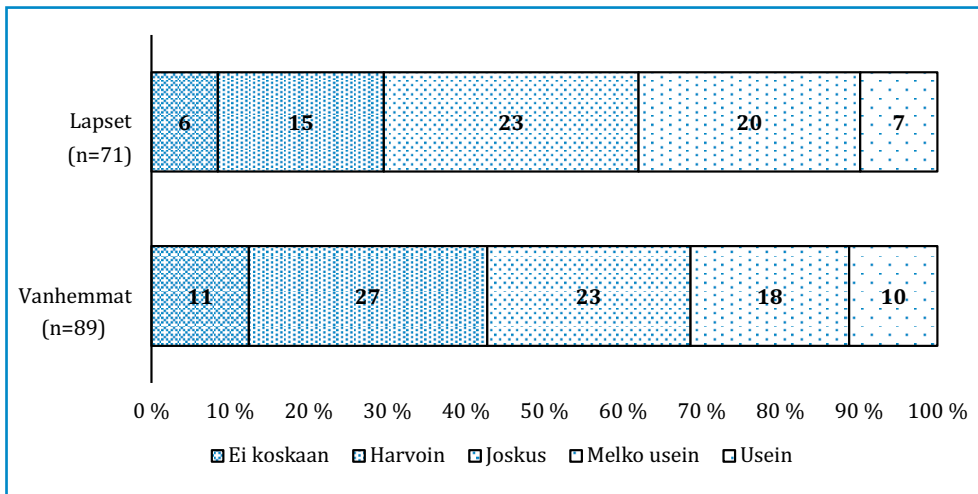


- asiakkaille tiedotetaan avoimesti ja selkeästi vammaispalveluista ja vammais-sosiaalityön tehtävistä.
- työntekijä perehtyy huolellisesti asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen.
- työntekijällä on aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen sen edellyttämässä laajuudessa.
- asiakkaalle annetaan tietoa eri vaihtoehdoista vastata hänen palvelutarpeeseensa.
- lisätään vanhempien lisäksi myös lapsen palveluymmärrystä.

4.2 Työntekijän perehtyminen asiakkaan tilanteeseen

Vammaissosiaalityöntekijän on hankittava ja hallittava asiakkaiden tilanteisiin liittyvää erityisosaamista. Tämä edellyttää mahdollisuutta laajaan verkostoitumiseen, jotta sosiaalityöntekijä voi ymmärtää asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ja tarjota aidosti toimivia ratkaisuja. Yleisen lainsäädännöllisen osaamisen, paikallisen ja erityisen palveluosaamisen sekä verkosto-osaamisen lisäksi työntekijän on tiedettävä muun muassa eri vammoista ja sairauksista sekä niihin liittyvistä erityiskysymyksistä. Sama diagnoosi tarkoittaa erilaisia asioita eri ihmisten ja elämäntilanteiden kohdalla. Työntekijän on perehdyttävä jokaisen asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja olosuhteisiin huolella, jotta toimiva ratkaisu on työs-tettävissä. Tämä vaatii aikaa ja mahdollisuutta joustaa ratkaisussa asiakas- ja tilannekohtaisesti.

Tässä kyselyssä lapsille esitettiin väittämä: ”Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti” (kuvio 6). Lasten paneutumisellemme antamien vastausten keskiarvo oli 3,1 asteikolla 1–5. Vanhemmille esitettiin sama väittämä ja he näkivät lähes samoin kuin lapset (keskiarvo 2,9). Lapset toivoivat, että työntekijällä olisi tietoa juuri hänen vammastaan ja että työntekijä tulee tapaamiseen valmistautuneena ja lausuntoihin perehtyneenä. Myös vanhempien vastauksissa toivottiin parempaa perehtymistä asiakkaan asiaan sekä työntekijöille lisää osaamista

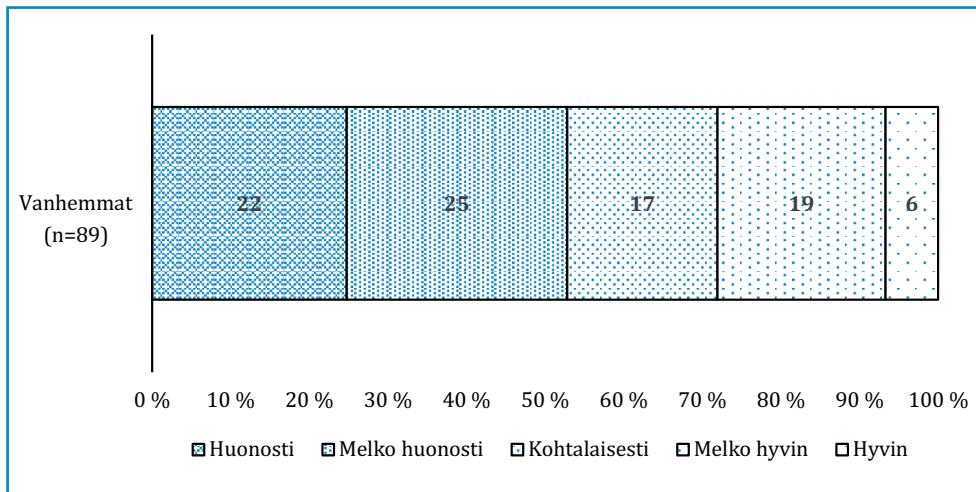


Kuvio 6. Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti. (Pylväissä vastaajien lukumäärät.)

liittyen eri vammojen erityispiirteisiin. Sosiaalityöntekijöillä tuleekin olla perustietämys erilaisista vammoista, mutta sosiaalityön kannalta oleellista on osata selvittää asiakkaan palvelutarve, joka ei selviä vain diagnoosia katsoen. Sosiaalityölle ja vammaispalvelujen tehtävälle olennaisempaa on esimerkiksi tieto siitä, mitä tietty toimintakyvyn rajoite tarkoittaa juuri tämän asiakkaan kohdalla hänen yksilöllisessä elämäntilanteessaan. Lisäosaamista työntekijöille vanhemmat toivoivat myös lainsäädäntöön liittyen. Vammaispalveluissa sosiaalityöntekijän tuleekin yleislakien lisäksi hallita muun muassa vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, sosiaalihuoltolaki ja laki omaishoidon tuesta.

Vanhemmat kokivat ongelmaksi myös sen, että työntekijät vaihtuvat vammaispalveluissa usein. Tämä vaikuttaa siihen, miten hyvin työntekijä on voinut perehtyä asiakkaan tilanteeseen. Työntekijän vaihtuessa asiakas joutuu kertomaan samat asiat moneen kertaan. Vaikka asiakkuus näyttäytyy hallinnollisesti yhtäjaksoisena, jatkuvaa asiakassuhdetta työntekijän ja asiakkaan välille ei pääse muotoutumaan. Asiakassuhteen jatkuvuuden puute vaikeuttaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä. Luottamuksen merkitys korostuu pitkäkestoisissa ja muuttuvissa palvelutarpeissa.

Vanhemmilta kysyttiin myös, kuinka hyvin perheen kokonaistilanne on huomioitu palveluissa. Suurin osa vanhemmista vastasi kokonaistilanteen tulleen otetuksi huomioon huonosti tai kohtalaisesti. Keskiarvo vanhempien kokonaistilanteen arvioista on 2,6 asteikolla 1–5 (kuvio 7).



Kuvio 7. Kuinka hyvin perheesi kokonaistilanne on huomioitu palveluissa? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

Sanallisissa vastauksissa vanhemmat kertoivat, että perheen kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen tilanteen parempi huomioon ottaminen olisi toimiva keino lisätä vanhempien osallisuutta palveluja suunniteltaessa tai siitä päätettäessä. Näissä vastauksissa nähtiin, että: *”Kokonaistilannetta pitäisi miettiä koko perheen kannalta, ei vain vammaisen asiakkaan kannalta.”* Perheen yksilöllisen tilanteen huomioimisen keinoiksi nähtiin kotikäyntien lisääminen, henkilökohtainen budjetointi, palvelujen muokkaaminen, moniammatillisuus ja ratkaisujen tekeminen asiakasta lähellä eikä organisaation ylätasolla. Tuotiin myös esiin, että yksilöllisen tilanteen huomioon ottaminen voi edistää lapsen omaa osallisuutta.

Osallisuus lisääntyy, kun...

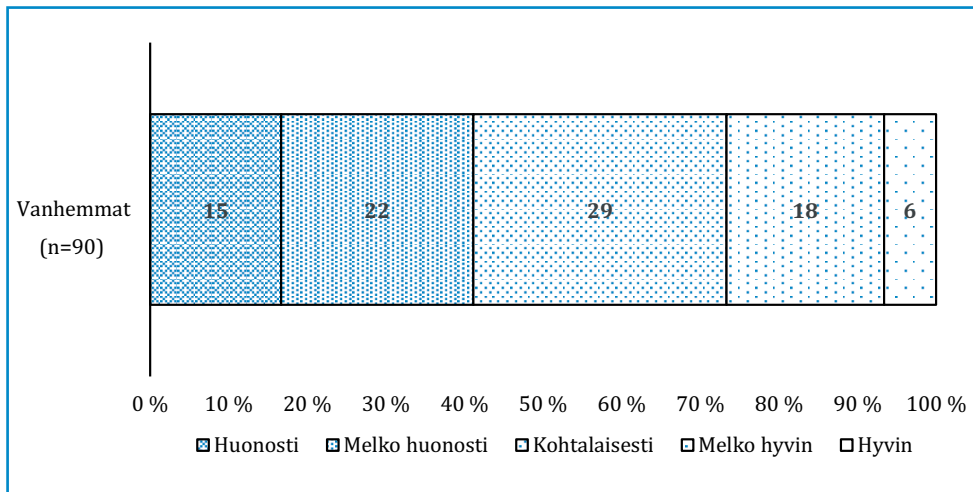


- työntekijällä on saatavilla perustietämys eri vammoista ja niiden vaikutuksesta toimintakykyyn ja arjen tilanteisiin.
- työntekijällä on myös osaamista selvittää, millaista tukea kukin asiakas yksilöllisesti tarvitsee.
- työntekijällä on itsellään ja saatavissa laaja osaaminen vammaislainsäädännöstä.
- työntekijöiden vaihtuvuus vähenee.
- perheen kokonaisvaltainen tilanne otetaan huomioon lapsen palveluista päätettäessä.
- tehdään kotikäyntejä, käytetään henkilökohtaista budjetointia, muokataan palveluja ja ratkaisut palveluista tehdään lähellä asiakasta.

4.3 Palvelujen suunnittelu ja tapaaminen

Palvelujen suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan ja työntekijän tapaaminen ovat niitä kohtia asiakasprosessissa, joissa asiakkaan kokemus osallisuudestaan palveluprosessiin tavallisesti konkretisoituu. Tapaamiset keskittyvät melko usein juuri palvelusuunnitteluun. Vammaispalvelulain mukaan kaikille asiakkaille on laadittava palvelusuunnitelma, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelusuunnitelmaan on tarkoitus kirjata asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen kannalta keskeiset asiat, asiakkaan ja työntekijän näkemykset sekä tehdä suunnitelma siitä, millaisten palvelujen avulla asiakkaan palvelutarpeeseen tulee vastata sekä miten suunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään.

Kysyimme vanhemmilta, kuinka hyvin he ovat voineet osallistua lapselle tarjottavien palvelujen kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun. Enemmistö sanoi, että he ovat saaneet osallistua kohtalaisesti (kuvio 8). Suunnitteluun osallistumisen mahdollisuudelle vanhempien antamien vastausten keskiarvo oli 2,8. Kaikkiaan palveluprosessiin liittyviä väittämiä esitettiin vanhemmille kymmenen (liite 7). Tämä, palvelun suunnitteluun osallistumista koskeva, väittäjä sai kolmanneksi parhaan keskiarvon.



Kuvio 8. Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapselle tarjottavien palvelujen kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

Jotta asiakas voi valmistautua tapaamiseen, tulee hänellä olla etukäteen tieto siitä, mitä tapaamisen aikana aiotaan käsitellä. Tällöin asiakas voi etukäteen pohtia, mitä asioita hän haluaa tuoda esille. Etukäteen asiakkaalle annettavalla tai toimitettavalla materiaalilla voidaan vaikuttaa myös asiakkaan palveluymmärryksen lisääntymiseen. Kyselyn vastauksissa lapset toivoivatkin, että he saisivat ennen tapaamista materiaaleja, joiden avulla he voisivat valmistautua työntekijän tapaamiseen. Tärkeää on, että myös lapset saisivat välineitä valmistautua työntekijän tapaamiseen. Esimerkiksi ennen tapaamista asiakkaalle voi lähettää kirjeen, jossa puhutellaan suoraan lasta. Käytetyn kielen tulee olla mahdollisimman selkeää ja kirjeen voi myös kuvittaa. Vanhemmalle tulee toki tehdä oma saatekirje, jossa myös kerrotaan, miten vanhempi voi tukea lasta palaveriin valmistautumisessa. Vammaispalveluissa tarve monipuoliseen kommunikaation tukeen on korostunut. Vuorovaikutusta mahdollistavien ja helpottavien ratkaisujen käyttömahdollisuus parantaa asiakkaan näkemysten esiin saamista.

Myös vanhemmat nostivat ennakkoinnin esille. He kertoivat, että hyvä tapa lapsen osallisuuden mahdollistamiseksi on esimerkiksi ohjeelliseen palvelusuunnitelman asiakirjapohjaan tutustuminen etukäteen tai Hyvän elämän palapelin³

³ Hyvän elämän palapeli on Jaatiset ry:n ja Kehitysvammaliiton kehittämä työkirja perheille, joille on tulossa palvelusuunnitelmapalaveri. Työkirjan tavoitteena on auttaa perhettä jäsentämään tilannettaan ennen työntekijän tapaamista. Työkirjaa voi halutessaan näyttää työntekijälle tapaamisella.

täyttämisen ennen työntekijän tapaamista: *”Myös esim. palvelusuunnitelmalomakkeen saaminen kotiin ennakkoon mahdollistaa koko perheen kuulluksi tulemista, kun ehtii valmistautua.”* Etukäteisen tiedon ohella merkityksellistä on tapaamisessa yhdessä löytyvät ja rakentuvat ratkaisut.

Toinen keino, jolla voidaan vaikuttaa asiakkaiden kokemaan osallisuuteen, ovat palaverien järjestelyt. Vanhemmat ehdottivat, että tapaamiset vammaispalvelujen kanssa voisivat olla tarvittaessa säännöllisiä: *”Vuosittainen tapaaminen tulisi olla minimi jos perhe itse toivoo sitä.”* Palvelun soveltuvuutta tarpeisiin voitaisiin seurata hallitusti ja asiakas osaisi ennakoida tulevaa paremmin. Joissakin vastauksissa kasvokkaiset tapaamiset koettiin ylipäätään tärkeäksi ja lapsen osallisuutta lisääväksi tekijäksi.

Kaiken kaikkiaan vammaissosiaalityöltä toivottiin aktiivisempaa otetta: *”Vammaispalveluista ei olla asiakkaaseen yhteydessä. Prosessi (ainakin X-kunnassa) toimii vain asiakkaalta Vammaispalveluihin päin.”* Aktiivinen ja säännöllinen yhteydenpito vammaissosiaalityöstä asiakkaisiin päin voisikin vaikuttaa myönteisesti asiakkaan luottamuksen ja osallisuuden kokemukseen. Jos tapaamiset olisivat säännöllisiä tai yhteydenpito tiheämpää, tulisivat asiakkaiden palvelutarpeet useammin ajoissa huomatuiksi, tilanteet eivät ehtisi kriisiytyä eivätkä tapaamiset muodostuisi jo lähtökohtaisesti ongelmakeskeisiksi. Vammaissosiaalityössä asiakkuudet ovat usein pitkiä, joskus loppuelämän mittaisia. Pääsääntöisesti ne eivät lopu muutaman kuukauden tai vuoden jälkeen. Jos palvelutarpeita kyettäisiin ennakoimaan nykyistä paremmin, voisivat myös asiakkaiden hakemukset olla tarkoituksenmukaisempia. Tämä puolestaan säästää sekä asiakkaiden että työntekijöiden voimavaroja. Myös muutoksenhaut saattaisivat vähentyä.

Vanhemmat kokivat onnistuneet verkostotapaamiset tärkeinä palvelujen suunnittelussa. Oikein järjestettynä niiden nähtiin lisäävän niin lasten kuin aikuisten osallisuutta. Tärkeinä verkostokumppaneina mainittiin päiväkotit, kuntoutusohjaaja, koulu ja palveluntuottajat. Asiakasperheen yksilöllinen tilanne määrää sitä, ketä kulloinkin tarvitaan onnistumisen mahdollistamaan verkostoon. Verkostotapaamiset saivat myös kritiikkiä siitä, miten niitä järjestetään. Suuret verkostot koettiin ongelmallisina lapsen osallisuuden kannalta. Eräs vanhempi kertoi, että suuriin verkostoihin varataan usein liian vähän aikaa, mikä aiheuttaa lapsen ohi puhumista. Toinen vanhempi kertoi kokeneensa, että palvelujen puutteen sekä sivistystoimen ja sosiaalitoimen yhteistyön puutteen vuoksi hänen lapsensa joutui muuttamaan kodin ulkopuolelle.

Palaverijärjestelyistä nousi lisäksi esille riittävän ajan varaaminen. Vanhemmat näkivät, että riittävällä ajalla varmistetaan lapselle omatahtinen tilanne kertoa asioistaan hänelle luontevalla tavalla. Myös lapset toivoivat tapaamisiin aikaa

ja rauhaa: ”En jaksa keskittyä pitkään, kun alkaa väsyttää ja koskea päähän.” Toisaalta niin aikuiset kuin lapset näkivät myös, että lapsen kannalta parempi kuin yksi pitkä palaveri olisi useita lyhyitä palavereja. Lapset ja perheet ovat yksilöitä, ja samat järjestelyt eivät yksiselitteisesti sovi kaikille. Lapsilla oli myös toiveita tapaamisten ajankohtaan. Haluttiin, että tapaaminen ei osu koulupäivän, päiväunien tai muiden lapselle tärkeiden menojen kanssa samaan aikaan: ”...sopivan ajan löytyminen, koska on myös muita menoja.”

Tapaamispaikan valitsemisen merkitys nousi esille kyselyssä. Sekä lapset että vanhemmat toivoivat paikaksi lapselle tuttua ympäristöä. Suurimmassa osassa vastauksia tämä tarkoitti kotia. Mutta myös tapaamisen paikan suhteen kunkin

Osallisuus lisääntyy, kun...



- lapselle lähetetään ennen tapaamista etukäteismateriaalia. Materiaaleissa tulee puhutella suoraan lasta ja niiden olisi hyvä olla kuvitettuja.
- vanhemmalle lähetetään ennen tapaamista etukäteismateriaalia. Materiaalissa olisi hyvä kertoa, miten vanhempi voi tukea lasta palaveriin valmistautumisessa.
- asiakkaita tavataan tarvittaessa säännöllisesti.
- asiakkaita tavataan kasvotusten.
- organisaatio ja sen työntekijät toimivat tarvittaessa oma-aloitteisesti suhteessa asiakkaisiin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi aktiivista tiedottamista ja yhteydenottoa asiakkaisiin päin.
- verkostopalaverit ovat hyvin järjestettyjä. Niihin tulee kutsua tapaamisen kannalta olennaiset henkilöt, mutta lapsen osallisuuden kannalta niiden tulee olla riittävän pieniä.
- tapaamisiin varataan riittävästi aikaa. Usein useampi lyhyt palaveri on parempia kuin yksi pitkä.
- tapaamisen ajankohta järjestetään kaikille, myös lapsille, sopivaan ajankohtaan
- lapsi päättää tapaamispaikan.

asiakkaan ja perheen tilanteen ja näkemyksen noudattaminen on tuloksellisin lähtökohta. Asiakkaan osallisuuden tunnetta voisikin lisätä se, jos hän saisi päättää, missä työntekijän tapaaminen tapahtuu. Jos tapaamispaikasta kysyttäisiin lapselta, olisi tämä myös viesti vanhemmalle siitä, että lapsi on keskeisessä roolissa tapaamisessa. Vastausten perusteella palaverien sopimisessa ja toteutuksessa konkretisoituu se, kykeneekö palveluorganisaatio huomioimaan asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen.

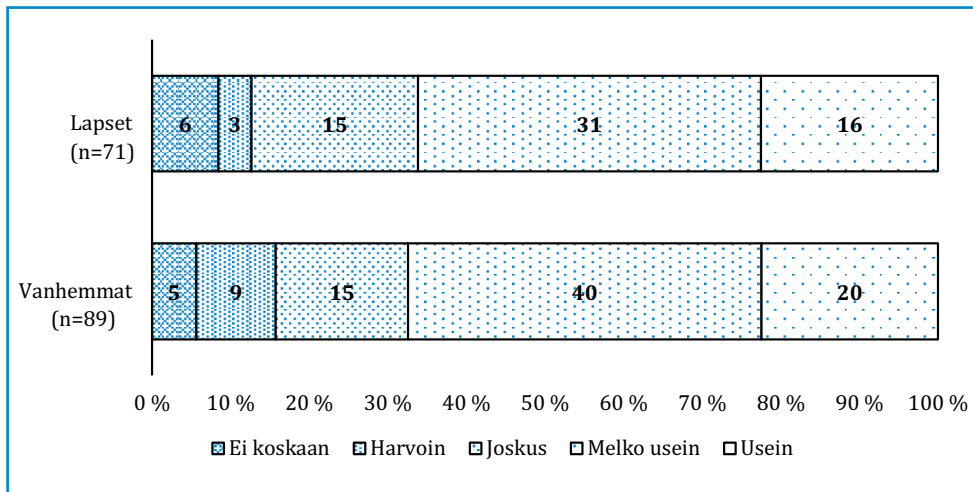
4.4 Vuorovaikutus

Osallisuuden kokemukseen voimakkaasti vaikuttavana tekijänä nousi esiin kohtaamistilanteissa tapahtuva vuorovaikutus kaikissa prosessin vaiheissa. Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus heijastuu heidän luottamussuhteeseensa. Luottamussuhde on erityisen tärkeä vammaissosiaalityössä, jossa käsitellään ihmisen autonomisen toimijuuden alueelle yleisesti miellettyjä intiimejä, joskin arkipäiväistyneitä elämän perusasioita. Koska asiakkuudet voivat olla elämäntilanteita, luottamussuhteella on pitkäkestoiset vaikutukset. Erityisesti lasten kohdalla vuorovaikutussuhteen laatu voi heijastua pitkälle tulevaisuuteen. Onnistunut vuorovaikutussuhde vaatii molemminpuolista kunnioitusta. Kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen vaikuttavat vammat edellyttävät vammaissosiaalityössä erityisen laaja-alaista osaamista ja verkostoitumista, jotta asiakkaan ja työntekijän välisestä kohtamisesta tulisi onnistunut.

Tässä luvussa käsitellään kohtamisessa toteutuvaa ystävällisyyttä ja kunnioitusta sekä myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia työntekijän ja asiakkaan kohtamisessa. Seuraavassa alaluvussa 4.5 syvennyttään kokemuksiin kuulemisesta ja kuulluksi tulemisesta, jotka ovat osa asiakassuhteen vuorovaikutusta. Kuulemisessa korostuu sekä lasten että vanhempien tekninen kuuleminen ja kuulluksi tulemisessa kokemus omasta asemasta palveluprosessin toteutuksessa kokonaisuudessaan. Vuorovaikutus ja kuuleminen liittyvät tiiviisti toisiinsa ja siksi ne ovat osittain päällekkäisiä.

Esitimme lapsille ja vanhemmille väittämän: ”Palvelu on ollut ystävällistä” (kuvio 9). Lasten ystävällisyydelle antamien arviointien keskiarvo on 3,7 asteikolla 1–5. Keskiarvo on korkea muihin esittämiimme väittämiin nähden. Vanhempien arviointien keskiarvo oli sama kuin lapsilla.

Palvelun kokeminen ystävälliseksi on sikäli mielenkiintoista, että tämän kyselyn perusteella vammaissosiaalityön työntekijät keskustelevat harvoin lasten



Kuvio 9. Palvelu on ollut ystävällistä. (Pylväissä vastaajien lukumäärät.)

kanssa. Syitä tähän voi olla useita. Kysymykseen, miltä keskustelu työntekijän kanssa on tuntunut, 14 vastaajaa 45:stä kertoi, että heidän kanssaan ei oltu käyty keskustelua ollenkaan tai vanhempi vastasi, että lapsi ei kykene keskustelemaan. Työntekijöiden ja lasten suorien kohtaamisten vähäinen määrä näkyi läpi kyseilyn. Osa vanhemmista on kertonut tarkemmin siitä, kuinka lapsen kanssa pystyisi kommunikoimaan vamma huomioiden: ”*Perheemme lapsi ei kykene puhumaan, täten vanhemmat hoitavat keskustelut työntekijöiden kanssa. Lapselta tosin pystyy kysymään yksinkertaisia kysymyksiä, joihin hän pystyy vastaamaan nyökkäämällä tai kieltäytymällä.*” Keskustelu oli tässä vastauksessa ymmärretty puheeksi, mikä voi olla yleisempikin tulkinta. Kommunikaatiota on kuitenkin monenlaisista ja kommunikaation tueksi on olemassa monia keinoja. Kaikki ihmiset viestivät jollakin tavalla.

Moni lapsi kertoi, että keskustelu työntekijän kanssa oli tuntunut vaikealta, tylsältä tai ahdistavalta. Lapset kertoivat, että heitä oli vähätelty, heille oli lässytetty, heistä ei ollut oltu kiinnostuneita tai heidät oli sivuutettu. Osa taas kertoi, että keskustelu oli tuntunut hyvältä. Lapset olivat pääsääntöisesti niukkasanaisia kuvatessaan kokemuksiaan. Lapset kuitenkin kertoivat vuorovaikutukseen liittyviä asioita, kun kysyimme heiltä hyviä kokemuksia sosiaalityöntekijän kohtaamisesta. Eräs lapsi kuvasi, että työntekijä vastaa hänen halaukseensa ja tervehtii myös häntä eikä vain hänen vanhempiaan. Toinen lapsi kertoi, että työntekijä on kiinnostunut myös hänen mielipiteistään. Eräs vauvan puolesta vastannut vanhempi kuvasi, että työntekijä oli jutellut myös vauvalle. Kontak-

tin ottaminen lapsen ja lapsen näkeminen asiakkaana ovatkin tärkeitä keinoja edistää lapsen osallisuutta ja toimijuutta sekä osoittaa arvostavansa lasta. Muutamassa vastauksessa lapset kuvasivat, että myös tilanteen herättämät tunteet tai ujous vaikuttivat vuorovaikutustilanteeseen. Eräs lapsi kertoi, että työntekijä haluaa aidosti auttaa ja helpottaa heidän perheensä elämää.

Vanhemmat kirjoittivat kokemuksistaan lapsia runsassanaistemmin. Myönteisiä kokemuksia kuvattiin muun muassa sanoilla ystävällinen, luotettava ja asiallinen. Kuulluksi tulemisen tunne nostettiin esiin myönteisen kokemuksen perustana. Vastaukset liittyen myönteisiin kokemuksiin voisikin kiteyttää työntekijöiden läsnäolemisen taitoon. Myös työntekijään tutustumisella oli myönteinen vaikutus kuulluksi tulemisen kokemukseen: *”Keskustelu on ollut empaattista ja koen tullee ymmärretyksi. Mutta mitä tutummaksi puolin ja toisin tulleet (ja myös sos.työntekijä vaihtunut), kerrat ovat sujuneet luontevimmin.”* Suurena haasteena tälle onkin sosiaalialan tiuha työntekijöiden vaihtuvuus, joka nousi myös kyselyn vastauksissa esiin.

Vanhempien kielteiset kokemukset vuorovaikutuksesta vaihtelivat. Osa vanhemmista kuvasi käytyä keskustelua nuuskimiseksi, ja ettei työntekijä ollut aidosti kiinnostunut perheen tilanteesta. Joskus oli myös välittynyt tunne, että päätökset on päätetty jo ennen asiakkaan tapaamista. Kielteistä keskustelua oli kuvattu muun muassa ala-arvoiseksi, tenttaamiseksi ja turhauttavaksi. Joskus vanhemmille oli jäänyt käsitys, että työntekijä ei ole keskustelusta huolimatta ymmärtänyt perheen kokonaisvaltaista tilannetta tai lapsen vamman laatua: *”Aina en ole ollut varma onko perheemme ja lapseni tilanne ihan ymmärretty oikein. Lähinnä se kuinka haastavaa arkemme oikeasti on.”*

Iso osa kokemuksista vuorovaikutuksen toteutumisesta vaikuttaa tiivistyvän työntekijän asenteeseen. Vastauksissa nähtiin vuorovaikutukseen vaikuttavaksi tekijäksi ennen kaikkea se, miten työntekijä suhtautuu asiakkaisiin ja palveluihin. Toisinaan asiakkaille välittyy tunne siitä, että työntekijä on aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista ja hän haluaa auttaa perhettä. Toisinaan asiakkaille oli jäänyt kuva, että työntekijä ei syystä tai toisesta halua myöntää palveluja ja keskustelua ohjataan niin, ettei asiakkaalle jouduttaisi myöntämään palveluja. Työntekijän asennoitumisen onkin todettu terveydenhuollon puolella vaikuttavan olennaisesti vammaisen lapsen toimijuuden vahvistumiseen tai vastaavasti heikkenemiseen (Olli 2014). Työntekijän asennoitumisella voidaankin vaikuttaa olennaisesti lapsen ja hänen vanhempiansa toimijuuteen.

Osallisuus lisääntyy, kun...

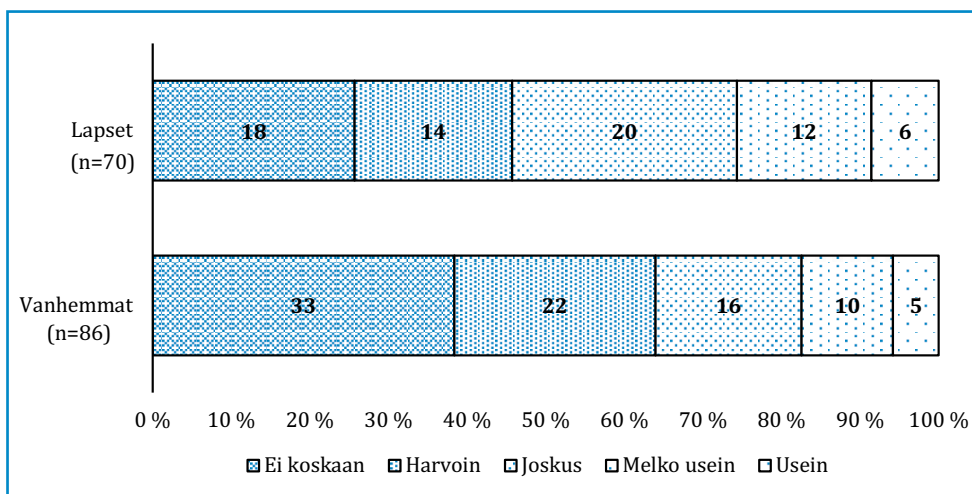


- työntekijä tapaa lapsen ja ottaa tähän kontaktia.
- työntekijä näkee lapsen osallistuvana ja kommunikoivana asiakkaana.
- työntekijä käyttää lapsen kanssa tarvittaessa puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota, kuten kuvia, tukiviittomia ja tabletteja.
- työntekijästä välittyy läsnäolo tapaamisen aikana.
- työntekijä pystyy tutustumaan lapseen.
- työntekijä ja asiakas kunnioittavat toisiaan.

4.5 Kuuleminen ja kuulluksi tuleminen

Lapsen kuuleminen vammaissosiaalityössä ei ole itsestäänselvyys. Sekä lapsuus että vammaisuus aiheuttavat vaaran jäädä tulematta kuulluksi ja sitä myöten osalliseksi. Sosiaalityön kiire ja suuret asiakasmäärät lisäävät helposti houkutus-asioida vain vanhempien kanssa, joilta vastauksia saa nopeammin kuin lapsilta. Kuitenkin lasten kuuleminen vammaissosiaalityössä on erityisen tärkeää. Lapsen vamma ei ole este sille, etteikö hänellä olisi mielipiteitä koskien hänen omia palvelujaan. Ensimmäinen askel kuulluksi tulemiselle on se, että työntekijä tapaa itse asiakkaan, eli lapsen. Myös vanhempien tai muiden lasten arjessa vahvasti mukana olevien henkilöiden kuuleminen lapsen asioissa on tärkeää, sillä he osaavat usein tuoda esille asioita, joita lapsi ei yksin osaisi. Aikuiset ja muut läheiset järjestelivät arkea sellaiseksi, millaisena lapsi sen kokee. Lasten kohdalla kuulluksi tuleminen on tärkeää myös siksi, että mielipiteen ilmaisemisen taitoa ei opita hetkessä. Jos taito jää lapsena oppimatta, aikuisena taidon oppiminen on usein työlästä ja pitkäkestoista. Lapsen mielipiteen selvittämisellä siis lisätään paitsi heidän osallisuuttaan nykyisyyteen, myös ehkäistään syrjäytymistä aikuisena.

Kolmannes lapsista kertoi, että heiltä ei ole kysytty mielipidettä koskaan tai mielipidettä on kysytty harvoin (kuvio 10). Vanhemmista lähes kaksi kolman-



Kuvio 10. Minulta / Lapseltani on kysytty mielipidettä. (Pylväissä vastaajien lukumäärät.)

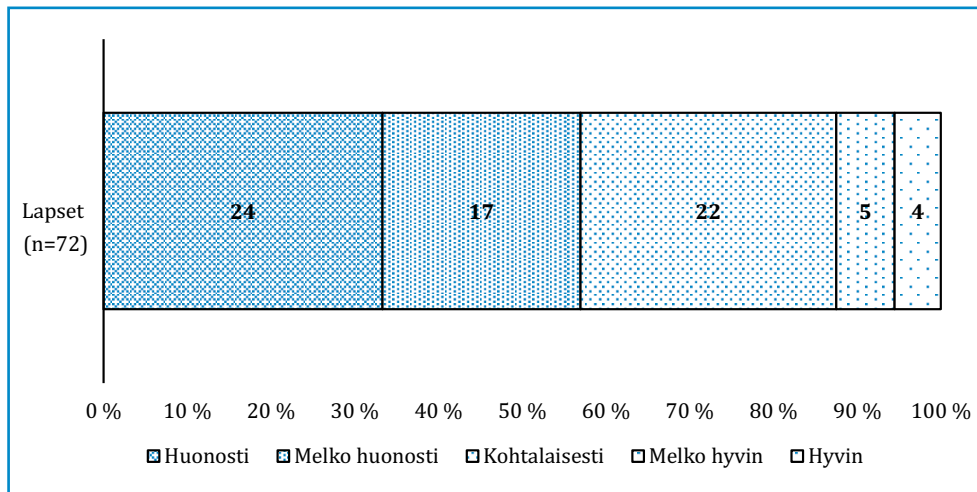
nestä oli sitä mieltä, ettei heidän lapseltaan oltu kysytty mielipidettä. Eroa selittää osin se, että kyselyyn vastasivat epätodennäköisesti lapset, joilla on eniten rajoitteita itsensä ilmaisussa. He ovat henkilöitä, joiden mielipide jää helpoiten kuulematta, myös kyselyissä. Sen sijaan heidän mielipidettään selvitetään useammin vanhempien kautta. Vaikeasti puhevammaisen lapsi saattaa kokea, että hänen mielipide on kysytty, kun hän on ollut mukana keskustelutilanteessa, jossa vanhemmat ovat kertoneet lapsen mielipiteen ja vanhempien kertoma on vastannut lapsen mielipidettä.

Vammaisten lasten kohdalla aikuisilla voi tulla herkästi kiusaus ajatella, että lapsi ei ymmärrä käsiteltäviä asioita tai että hän ei osaa kertoa mielipidettään. Kuitenkin, kun kysyimme lapsilta, millä tavoin he haluavat osallistua asioidensa käsittelyyn vammaissosiaalityössä, lähes puolet vastaajista kertoi haluavansa osallistua keskusteluun tai kertoa mielipiteensä: *”Haluan kertoa itse omista asioista. Minulta pitää kysyä mielipide.”* Osa kertoi myös haluavansa vielä osallistua vanhempiensa tuella tai kautta, mutta tulevaisuudessa itse: *”Lapsena mahdollisen vähän itse suoraan (vanhempien kautta), nuorena kuulluksi tulemisen tarve.”* Ylipäänsä koko kysely huomioiden vain kolme lasta oli ilmaissut, että hän ei halua osallistua sosiaalityöntekijän tapaamiseen.

Vammaissosiaalityössä erityistä kuulemisen kannalta on se, että monet asiakkaista käyttävät puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota. Sosiaalityöntekijöiden peruskoulutukseen ei näiden menetelmien käyttö sisälly, mikä

korostaa verkostoitumisen, konsultaation ja täydennyskoulutuksen merkitystä. Tässä kyselyssä lasten erityisenä toiveena oli, että työntekijät osaisivat käyttää puhetta tukevia ja korvaavia välineitä ja keinoja, siis kuvia, tukiviittomia, tabletteja ja pikapiirtämistä: ”Että voisin kerto kuvilla, mitä haluan tehdä koulun jälkeen.” Kuvat eivät tue vain puhetta, vaan myös asioiden ymmärtämistä ja muistamista. Niistä hyötyvät kaikki lapset. Kuvien ja muiden puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttöä tulisi siis aina pohtia kaikkien lasten kanssa, ja tilanteeseen soveltuen myös aikuisten kohdalla. Jos lapsella on olemassa omia vuorovaikutuksen tukivälineitä, tulee aina ensisijaisesti hyödyntää niitä. Sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä hankkia ja hallita ainakin peruskuvat käsiteltävistä asioista, kun hän tapaa lasta. Myös vanhemmat näkivät puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät tärkeinä keinoina lapsen kuulemisessa: ”Työntekijällä tulisi olla mukanaan esim papunetistä⁴ printattuja vastausvaihtoehtoja kysymyksiin. Vaikka lapsi osaa kertoa toiveistaan ja tarpeistaan vanhemmilleen, ei hän välttämättä uskalla kertoa niistä työntekijälle, jota tapaa kerran vuodessa.”

Pelkkä lapsen kuuleminen ei riitä, vaan lapsen mielipiteillä tulee olla myös vaikutusta valinnoissa ja päätöksenteossa. Yli puolet lapsista vastasi, että he ovat saaneet vaikuttaa itseään koskeviin asioihin huonosti tai melko huonosti (kuvio 11). Vastaavasti vain reilu kymmenes lapsista sanoi, että on saanut vaikuttaa



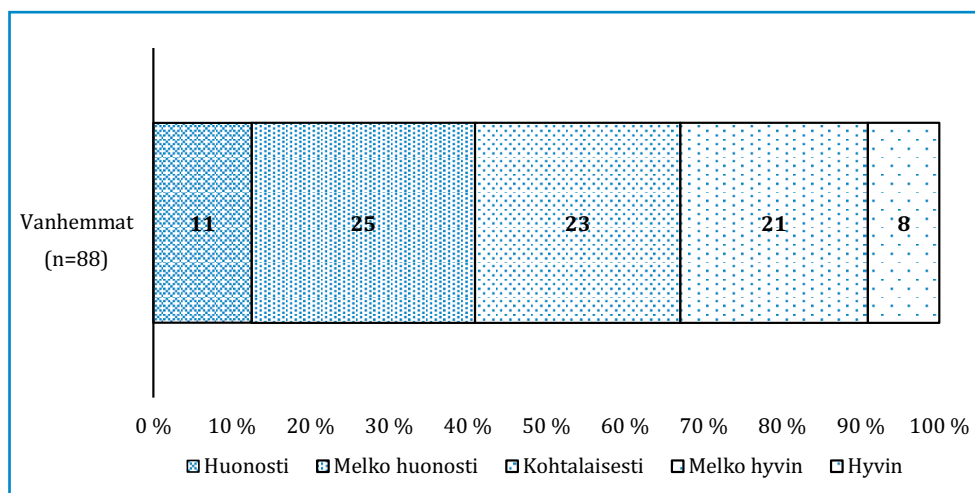
Kuvio 11. Olen saanut vaikuttaa itseäni koskevissa asioissa. (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

⁴ Papunet on verkkosivusto puhevammaisuudesta, kommunikoinnista ja saavutettavuudesta. Papunetissa on mm. maksuton ja kattava kuva-aineistopankki, joka on kaikille avoin. www.papunet.net

omiin asioihinsa melko hyvin tai hyvin. Tätä selittää se, että lapsia ei ole ylipäänsä kuultu kovin usein. Mitä pienempi lapsi tai mitä suurempi kognitiivinen vamma lapsella on, sen helpompi hänet on sivuuttaa. Käytännössä asian tulisi olla toisin päin: tällöin lapsen kuuleminen on entistä tärkeämpää, koska hän on erityisen haavoittuvassa asemassa.

Mitä heikommin työntekijä kykenee tulkitsemaan lapsen mielipidettä, sitä enemmän hänen on annettava painoarvoa lapsen lähiympäristön kertomalle. Tämä vaatii osaamista esittää kysymykset vanhemmille, muille läheisille ja lasten kanssa toimijoille niin, että lapsen näkökulma saa keskeisen roolin vanhempien ja muiden osallisten näkökulmien sijaan. Verrattuna lapsiin, vanhemmat kertovat tullessa kuulluksi lasta koskevassa päätöksenteossa paremmin (kuvio 12). Päätöksenteossa kuulluksi tulemista koskevien arviointien keskiarvo on lapsilla 2,1, kun vastaava keskiarvo on vanhemmilla 2,9.

Perheen hyvinvointi heijastuu lapsen hyvinvointiin, joten vanhempien ja lasten läheisten kuulluksi tulemisen kokemus on merkityksellistä myös lapsen hyvinvoinnille. Vanhemmista kaksi viidennestä koki tullessa kuulluksi huonosti tai melko huonosti ja vain vajaa kolmannes melko hyvin tai hyvin. Tähän voivat vaikuttaa erilaiset tekijät, kuten työntekijöiden tavoitettavuus ja vanhempien asiantuntijuuden kunnioittaminen. Muutama vanhempi nostikin esille, että lapsen osallisuutta voidaan lisätä yhdessä tekemällä niin, että mukana ovat aidosti sekä työntekijä, lapsi ja vanhemmat: *”Perhe olisi enemmän mukana asiakasprosessin eri vaiheissa asiantuntijana.”*



Kuvio 12. Miten koet tullessi kuulluksi lastasi koskevassa päätöksenteossa? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

Myös lapset toivoivat, että heidän vanhempansa tulevat kuulluksi vammaissosiaalityössä. Jotkut heistä toivoivat, että työntekijä kysyisi asioita heidän vanhemmiltaan, tai että vanhemmat olisivat heidän tukena työntekijän tapauksissa. Vanhempien läsnäolo voi siis auttaa myös lasta ilmaisemaan itse oman mielipiteensä.

Osallisuus lisääntyy, kun...

- lapsen lisäksi kuullaan muita hänelle tärkeitä henkilöitä.
- muistetaan, että lapsi pääsääntöisesti haluaa osallistua omien asioidensa käsittelyyn.
- työntekijät saavat koulutusta puhetta tukevan ja korvaavan kommunikaation käyttöön ja ottavat nämä keinot käyttöön.
- käytetään tulkkeja aina kun se on tarpeellista.
- työntekijä keskustelee vanhempien ja lasten läheisten kanssa niin, että lapsen näkökulma saa keskeisen roolin.

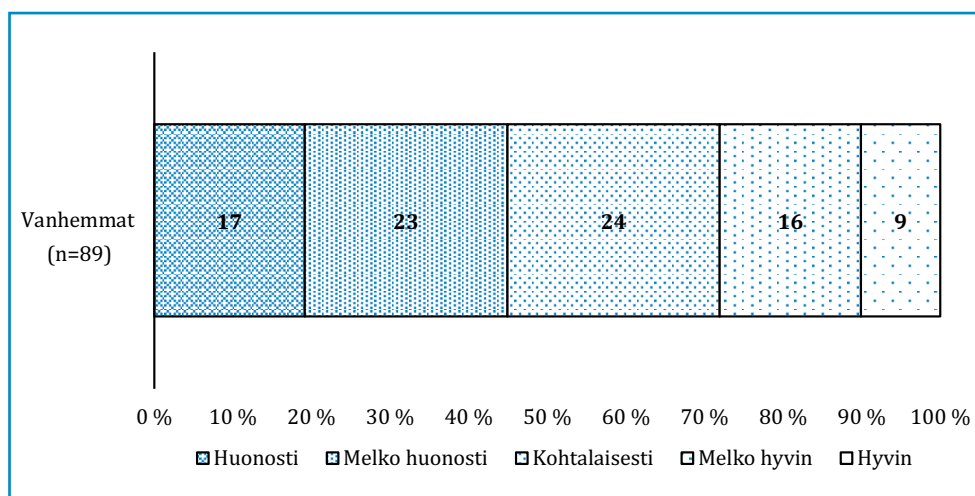


4.6 Päätöksenteko ja palvelujen toteutuminen

Vammaissosiaalityössä asiakas usein hakee jotakin palvelua, johon sosiaalityöntekijä vastaa tekemällä palvelupäätöksen. Palvelua ei haeta eikä myönnetä palvelun itsensä vuoksi, vaan se on asiakasprosessia laajemmin lapsen ja perheen elämään vaikuttava väline, joka mahdollistaa osallisuutta, esimerkiksi sosiaalisten suhteiden solmimista ja ylläpitoa. Osallistuminen päätöksentekoon voidaan ymmärtää esimerkiksi osallistumisena palvelujen suunnitteluun. Päätös on kuitenkin työntekijän kirjaama ja allekirjoittama teksti. Sillä, onko saatu päätös myönteinen vai kielteinen, on luonnollisesti suuri vaikutus siihen, kokeeko asiakas tullessaan

kuulluksi ja osalliseksi. Päätösten tekeminen on tilanne, jossa palvelujärjestelmän valta konkretisoituu sosiaalityöntekijän kautta. Oleellista onkin, haluaako tai osaako sosiaalityöntekijä jakaa tätä valtaansa lapsen ja vanhempien kanssa.

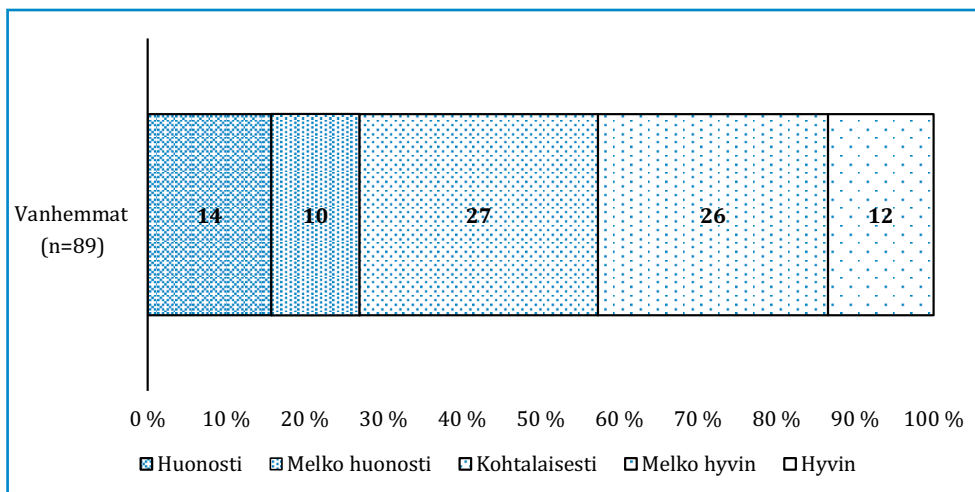
Reilu neljännes vanhemmista kertoo voivansa vaikuttaa lastaan koskevaan päätöksentekoon melko hyvin tai hyvin (kuvio 13). Huonosti tai melko huonosti kokee voivansa vaikuttaa hieman vajaa puolet vanhemmista. Kun kysyimme vanhemmilta, miten he ovat kokeneet keskustelun työntekijän kanssa, vastauksissa nousi esiin kokemukset vanhempien sivuuttamisesta: *”Vanhempia ei kuulla tai luoteta heidän tietämykseensä lapsen tilanteeseen ja pärjäämiseen/osaamiseen ja avun tarpeeseen liittyen.”* Muutamassa vastauksessa tuotiin myös ilmi, että keskustelua työntekijän kanssa on ollut niin vähän, että kysymystä on edes vaikea arvioida. Eräissä vastauksissa korostettiin keskustelun ja vuorovaikutuksen tärkeyttä, jolla voidaan välttää monia väärinymmärryksiä: *”Tällä hetkellä kaupungissamme on näin: asiakas tekee hakemuksen, perusteluineen ja liitteineen. Asia käsitellään vammaispalveluissa ja asiakas saa kielteisen päätöksen postissa. Päätöksessä on epämääräiset tai virheelliset perustelut (esim. ei ole ollut tiettyä liitettä käytettävissä vaikka asiakas oli sen kyllä toimittanut, tai tulkittu asiakkaan toimintakyky/diagnoosi suoraan sanoen väärin) - sitten homma alkaa alusta. Jos siinä päätöksenteon kynnyksellä oltaisiin yhteydessä asiakkaaseen alustavan päätöksen kanssa, asiakas voisi vielä tarkentaa, esim. että ei, meidän kehitysvammainen autistinen lapsemme ei kykene yksin sitä ja tätä tekemään kuten tyypillisesti kehittyneet ikätoverinsa, mikä olisi ollut kotiin tulevan päätöksen*



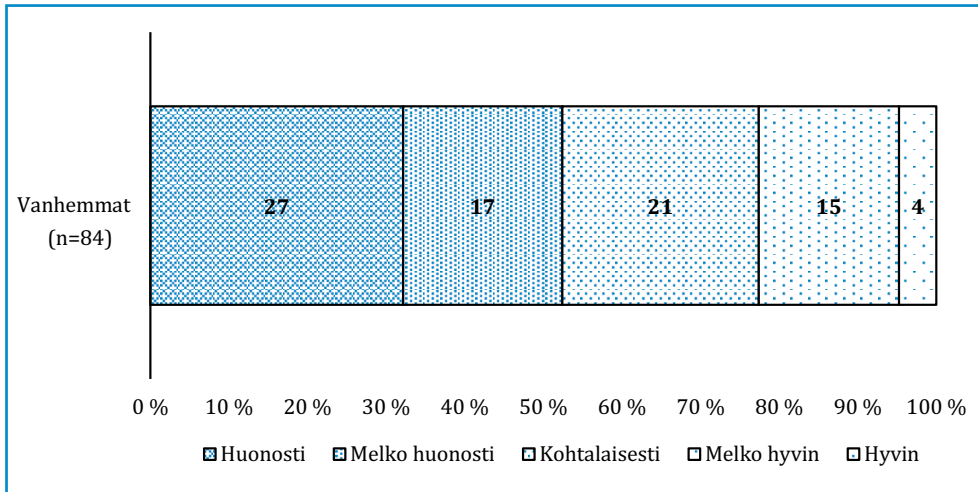
Kuvio 13. Miten koet voivasi vaikuttaa lastasi koskevaan päätöksentekoon? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

peruste.” Päätösten seuraukset ovat lasten ja perheiden arjelle merkityksellisiä, joten yksilölliseen tilanteeseen paneutuminen varmistaa asiakkaan oikeuksien toteutumista. Yhteydenpidon vähyys liittyy varmasti osittain työntekijöiden kiireeseen, jota myös tuodaan esiin joissakin vastauksissa: ”Sitten kun vaihtui sos.tt :ksi niin aikaa keskustelulle ei ollut enkä ole edes nähnyt päätöksiä tehnyt-tä sos. tt:tä. Päätöksissä kesti kauan, ja jouduin hoputtamaan.” Tässä vastauksessa tulevat myös esiin pitkät hakemusten käsittelyajat, jotka vaikuttavat kielteisesti kokemukseen vaikuttamismahdollisuuksista. Eräs vanhempi nosti esiin myös tunteen vastakkainasettelusta kuvatessaan työntekijän kanssa käymäänsä keskustelua: ”Vaikeana koska tuntuu, että asettelu on vanhemmat vastaan sosiaali-työntekijät (vammaispalvelu).”

Asiakasprosessin vaiheista vanhemmat kokivat parhaiten voivansa vaikuttaa palvelujen käytännön toteutukseen (kuvio 14). Vanhempien antamien arviointien keskiarvo on 3,1. Neljännnes vastaajista oli kokenut voivansa osallistua käytännön toteutukseen huonosti tai melko huonosti, kun hyvin tai melko hyvin oli toteutukseen osallistunut vajaa puolet vastaajista. Usein palvelujen käytännön toteutuksen (esimerkiksi taksien tilaaminen, tilapäishoidon käyttöpäivien varaaminen tai suunnittelu siitä, mitä lapsi voisi tukihenkilön kanssa tehdä) vanhemmat joutuvat hoitamaan itse tai yhdessä lapsen kanssa. Toisaalta, tuen puute palvelujen käytännön järjestelyissä voi olla myös rasite ja viedä voimavaroja arjesta. Lasten näkökulmasta asiakasprosessin palvelujen toteutuksen onnistuminen on erityisen tärkeää, koska lapset ovat niitä, joiden arkea palvelut ovat.



Kuvio 14. Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun käytännön toteutukseen? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

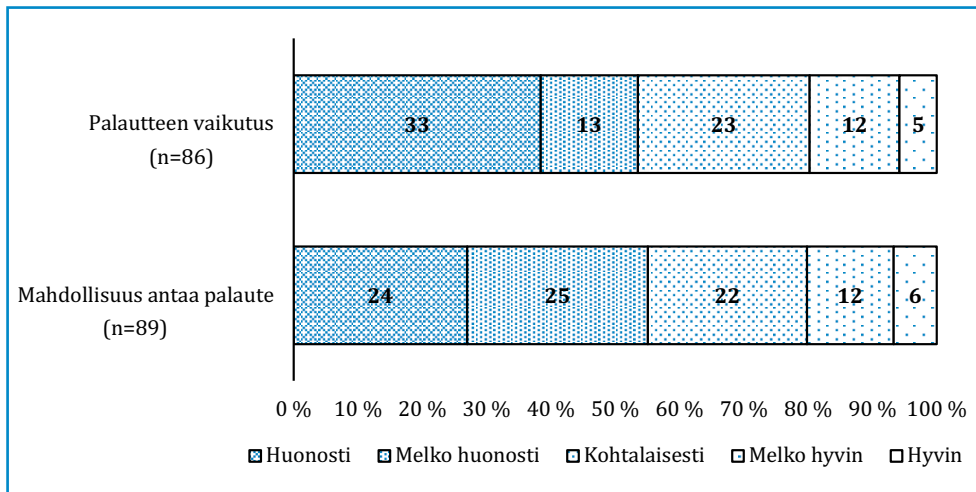


Kuvio 15. Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun arviointiin? (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

Jotta saadaan selville, miten palvelut vastaavat niille asetettuun tarpeeseen, tarvitaan lasten, vanhempien ja muiden läheisten arviointia palvelujen toteutuksesta. Lasten ja vanhempien palaute on osa vaikuttavuuden arviointia sekä tiedontuotantoa, jonka avulla palvelujen asiakaslähtöisyyttä, yksilöllistä joustokykyä ja soveltuvuutta voidaan arvioida. Tieto on merkityksellistä sekä tapauskohtaiselle että järjestelmätasoiselle palvelujen uudelleenmuotoilulle.

Vanhemmista reilu puolet arvioi, että on voinut osallistua lapsensa saaman palvelun arviointiin huonosti tai melko huonosti (kuvio 15). Hyvin tai melko hyvin oli kokenut voivansa osallistua reilu viidennes arviointien keskiarvon ollessa 2,4. Kyselyyn vastanneiden vanhempien tietoa palvelujen toimivuudesta oli hyödynnetty palvelujen arvioinnissa niukasti.

Vanhemmista noin puolet koki mahdollisuutensa antaa palautetta huonoksi tai melko huonoksi (kuvio 16). Vanhempien arviointien keskiarvo palautteen antamisen mahdollisuudesta oli 2,5, mikä oli hieman korkeampi kuin heidän arviointinsa annetun palautteen vaikutuksesta, minkä keskiarvo oli 2,3. Näitä lukemia saattaa osittain selittää työntekijöiden kiire. Jos säännöllisiä, palveluja arvioivia tapaamisia ei järjestetä osana asiakasprosessia tai työntekijöitä on vaikea tavoittaa, palautetta voi olla vaikea antaa. Myös annetun palautteen (esim. työntekijän sähköpostiin kirjoitettu asiakaspalaute) vaikutus voi jäädä työntekijöiden kiireen ja palautteen sattumanvaraisuuden vuoksi vähäiseksi.



Kuvio 16. Vanhempien mahdollisuus antaa palautetta palveluista ja palautteen vaikutus. (Pylväissä vastaajien lukumäärät.)

Osallisuus lisääntyy, kun...



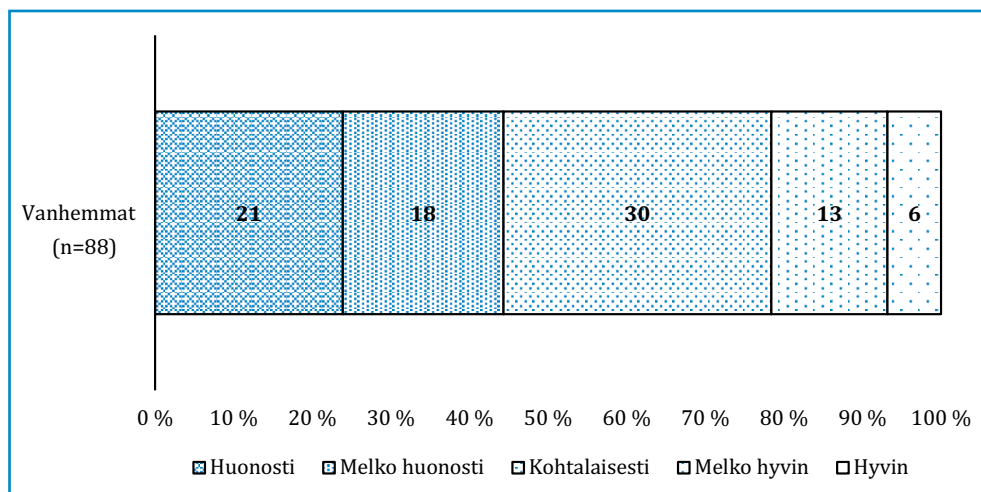
- asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja myös vaikeista asioista.
- työntekijöille varmistetaan niin kiireetön työtahti, että heillä on aikaa keskusteluille asiakkaiden kanssa ja päätökset on mahdollista tehdä kohtuullisessa ajassa.
- asiakkaita tuetaan palvelujen käytännön järjestyksessä.
- asiakkaille annetaan mahdollisuus antaa palautetta ja sitä myös hyödynnetään toiminnan kehittämässä.
- järjestetään säännöllisiä, palveluja arvioivia tapaamisia.

4.7 Osallisuuden toteutuminen kokonaisuutena

Kokemus osallisuudesta on aina henkilökohtainen. Osallisuus asiakasprosessissa rakentuu monien tekijöiden ja asioiden yhteisvaikutuksesta pitkienkin asiakkuuksien ja asiakasprosessien kulussa. Osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä asiakasprosessin eri vaiheissa on käyty edellisissä luvuissa lävitse. Prosessin läpileikkaava tekijä on aina asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Tässä luvussa pohditaan osallisuutta yksilötasoisena kokonaisvaltaisena kokemuksena sekä rakenteellisena tekijänä.

Kysyimme vanhemmilta heidän kokemustaan siitä, miten he näkevät perheen osallisuuden toteutuneen kokonaisuudessaan vammaispalveluissa (kuvio 17). Vain reilu viidennes vastaajista oli kokenut osallisuuden toteutuneen hyvin tai melko hyvin, keskiarvon ollessa 2,6 asteikolla 1–5. Kokonaisarvio on hyvin samansuuntainen kuin aikaisemmissa luvuissa käsitellyt osa-arvioinnit.

Osallisuus toteutuu paitsi työntekijän ja asiakkaan välillä, myös asiakkaan ja organisaation välillä. Osallisuuden tasot eivät ole toisistaan irrallisia asioita, sillä työntekijät ovat osa organisaatiota ja asiakkaille organisaatiot ja normit tulevat konkreettisiksi työntekijöiden kautta. Vanhemmat kertoivat erilaisia organisaatioon liittyviä toimia, joilla voitaisiin parantaa heidän osallisuuttaan vammais-sosiaalityössä. Osa näistä liittyi teknologisiin ratkaisuihin, kuten tiedonsiirtoon: *”... olisi helpottavaa, jos; että tiedot olisivat kertaalleen tallennettuna järjestelmiin,*



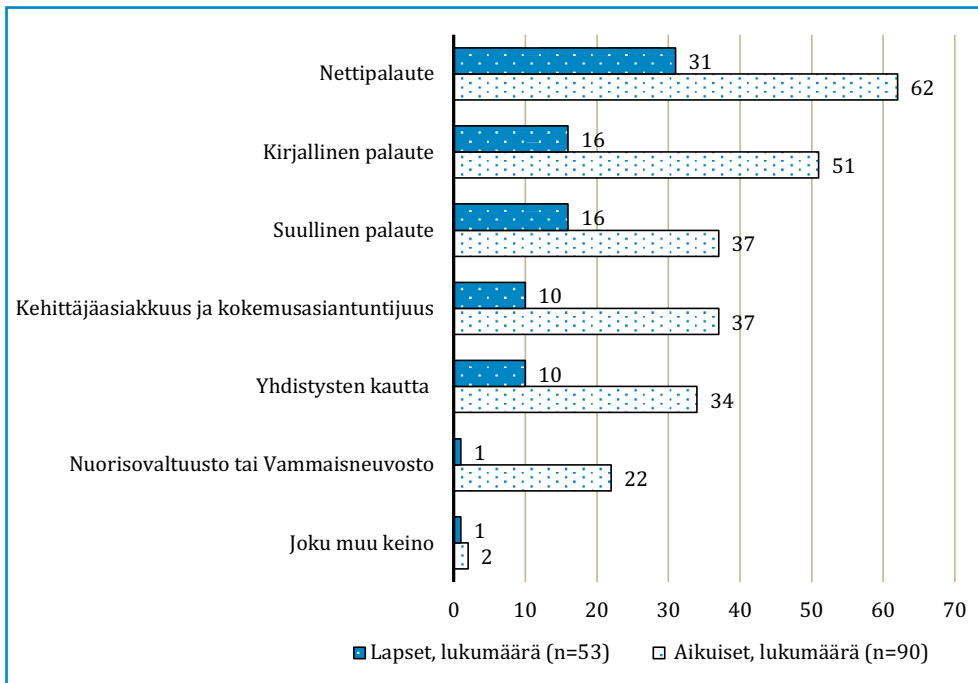
Kuvio 17. Perheen osallisuuden toteutuminen kokonaisuudessaan vammaispalveluissa. (Pylväässä vastaajien lukumäärät.)

josta työntekijät ne voivat nähdä.” Ratkaisuksi toivottiin myös asiakastietojärjestelmää, josta asiakas itse pystyisi seuraamaan sähköisesti asiansa käsittelyä.

Osa vanhemmista koki ongelmaksi myös puutteet vammaispalvelujen palveluvalikoimassa. Joko palveluja ei ollut tai olemassa olevat palvelut eivät sopineet juuri heidän perheelleen: *”...palveluiden rakenne on ollut sellainen, ettei ole ollut tarjota sopivaa palvelua, vaikka ymmärretty tarve.*” Eräs vastaaja kertoi, että palvelua ei ollut myönnetty määrärahan loppumisen vuoksi. Organisaatio tasolla voidaan vaikuttaa siihen, kuinka joustavia palvelut ovat eli kuinka yksilöllisiä ratkaisuja sosiaalityöntekijät voivat asiakkailleen tarjota. Organisaatioksi voidaan ymmärtää myös vammaispalveluja laajempi toimintaympäristö, kuten tulosalue, johon vammaispalvelut kuuluvat sekä yhdyspinnat yleispalveluihin ja niiden kyky muokkautua vammaisen asiakkaan tilannetta vastaavaksi. Osallisuuden mahdollistavat yleispalvelut vähentävät erityispalvelujen tarvetta. Toimintaympäristö vaikuttaa esimerkiksi toimintakulttuuriin ja määrärahojen suuruuteen. Asiakkaiden näkemys vammaispalveluista ja organisaatiosta voi olla tätäkin laajempi eli kokemukseen osallisuudesta vaikuttaa palvelujen kokonaisuus, jonka tarpeessa he ovat.

Osallisuus vammaissosiaalityössä voi olla paitsi suoraan henkilön omaan asiakasprosessiin vaikuttamista, myös osallistumista vammaispalvelujen kehittämiseen. Tällaista osallistumista ja vaikuttamista on paitsi palautteen antaminen omista palveluista, myös esimerkiksi toimiminen kehittäjäasiakkaana tai kokemusasiantuntijana, vaikuttaminen vammaisyhdistysten kautta tai osallistuminen vammaisneuvostotyöhön. Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen ja asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen on kunnallisen organisaation vastuulla.

Kun kysymme: ”Miten haluaisit osallistua kuntasi vammaispalveluiden kehittämiseen?”, lähes kaikki kyselyyn vastanneet lapset ja vanhemmat ilmaisivat halukkuutensa osallistua vammaispalvelujen kehittämiseen tavalla tai toisella (kuvio 18). Halutessaan vastaaja sai valita useamman vastausvaihtoehdon. Kuvion pylväitä tulkittaessa on muistettava, että lasten vastauksia oli vähemmän kuin vanhempien, mikä selittää lasten kaiken kaikkiaan pienempiä lukumääriä eri vaikutuskanavilla. Suosituinta oli palautteen antaminen netissä, kirjallisesti ja suullisesti. Nämä ovat matalamman kynnyksen tapoja, sillä ne eivät ole aikaan tai paikkaan sidottuja eikä niissä vaadita pohjakoulutusta, kuten toisinaan vaaditaan kehittäjäasiakkailta tai kokemusasiantuntijoilta. Silti myös kehittäjäasiakkaana tai kokemusasiantuntijana toimiminen sekä yhdistysten kautta vaikuttaminen olivat mahdolliseksi ajateltuja vaikuttamismuotoja. Lasten ja vanhempien vaikutuskanavien välillä on myös eroja. Lapsille kirjallinen vaikut-



Kuvio 18. Osallistumishalukkuus vammaispalvelujen kehittämiseen eri väyliä käyttäen.

taminen oli suhteellisesti tarkastellen vieraampaa kuin vanhemmille ja erityisen vieraiksi heille olivat jääneet perinteisemmät vaikuttamiskanavat kuten neuvostot. Kyselyyn vastanneilla asiakkailla, niin lapsilla kuin aikuisilla, on halua ja potentiaalia myös kehittämistyöhön. Kyselyyn vastaaminen lieneekin ollut heille yksi tapa vaikuttaa palveluihin, mikä oli myös kyselyn toteuttajien tarkoitus.

Eräissä vastauksessa vanhempi toivoi tietoa erilaisista kehittämisprojekteista jo suunnitteluvaiheessa: ”*Kaupungin tiedotus suunnitteluvaiheissa olevista projekteista ovat monesti salaisia. Muutoksista vain ilmoitetaan, eikä niihin kovin paljon voi valmistautua tai osallistua. Tulevaisuuden toiveita ja tarvekartoituksia kyllä tehdään, mutta emme koe, että niistä on näkyvää hyötyä.*” Osallisuutta päästäisiin toteuttamaan parhaiten, jos kehittämisen kohteet valittaisiin yhdessä asiakkaiden kanssa ja asiakkaat otettaisiin mukaan kehittämistyöhön jo alusta alkaen, eivätkä viranomaiset kehittäisi omaa toimintaansa vain asiakkaan parasta ajatellen. Kehittämisprojektien rahoituksen tiukka sitominen rahoituksen haku- vaiheessa tehtyihin hankesuunnitelmiin ja tulostavoitteisiin kuitenkin vaikeuttaa toiminnan joustavaa osallistujälähtöistä uudelleensuuntaamista.

Osallisuus lisääntyy, kun...



- tiedonsiirto tapahtuu sähköisesti.
- asiakas pystyy seuraamaan tilannettaan sähköisestä järjestelmästä.
- organisaatio tasolla varmistetaan työntekijöiden mahdollisuus tehdä yksilöllisiä ratkaisuja ja myöntää joustavia palveluja.
- hyödynnetään kokemusasiantuntijoita.
- otetaan asiakkaat, myös lapset, mukaan palvelujen kehittämiseen.
- jo kehittämiskohteet valitaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Kehittämisehdotuksista tiiviisti

Tämän selvityksen tavoitteena on tarjota näkemyksiä ja ideoita siitä, miten osallisuutta voidaan lisätä vammaissosiaalityössä. Vammaissosiaalityön asiakkaiden vastaukset osoittavat, että osallisuuden eteen tehdään jo paljon, mutta vielä on parannettavaa. Rohkaisevaa on, että kyselyissä esille tulleet käytännöt ja ideat ovat toteutettavissa. Tärkeintä on, että asiakkaan osallisuuteen kiinnitetään huomiota ja se otetaan vakavasti.

Sekä aikuisten että lasten ja vanhempien kyselyn vastauksissa suurimpina ja läpileikkaavina teemoina nousivat esille vammaissosiaalityön asiakasprosessin avoimuus, tiedon ja palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys, työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus, työntekijöiden asenteet, asiakkaan kuuleminen sekä asiakkaan yksilöllisyyden kunnioittaminen. Avoin tiedottaminen jo ennen asiakkuuden alkamista lisää asiakkaiden luottamusta vammaispalveluihin. Avoimuuden tulee jatkua läpi prosessin, niin palveluja suunniteltaessa kuin niitä toteutettaessa. Kun asiakkaat saavat tietoa, he pystyvät ottamaan yhteyttä vammaissosiaalityöhön oikeaan aikaan ja tekemään omaan elämäänsä sopivia valintoja. Tiedon olemassaolo ja sen määrä eivät takaa sen käyttökelpoisuutta asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Tiedon ja palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys ovat edellytys osallistua ja käyttää palveluja (myös Kivistö 2014). Tämä ei koske pelkästään vammaissosiaalityötä, vaan osallisuus edellyttää, että myös yleiset palvelut ovat tosiasiallisesti kaikkien saavutettavissa.

Vuorovaikutus on avain osallisuutta edistävään asiakasprosessiin. Osallisuus voi kuitenkin olla haastavaa sosiaalityössä, johon kuuluvat niin asiakkaan osallisuuden tukeminen kuin palveluista päättämiseen liittyvä kontrolli. Kun asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus toimii, siirrytään kontrollista kohti kokemusta tuesta, jaetusta vallasta ja todellisesta osallisuudesta. Vastaajien toivoma ”oikea asenne” konkretisoituu vuorovaikutuksessa. Asiakkaan kokemaan osallisuuteen työntekijöiden asenteella onkin huomattava merkitys (myös Kivistö 2014). Oikea asenne näkyy muun muassa kunnioittavana suhteutumisenä asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa sekä siinä, että työntekijä huomioi vammaisen henkilön yksilöllisen tilanteen ja tarpeet, sovittamatta asiakasta valmiisiin palvelustandardeihin. Tämä edellyttää, että työntekijä käyttää asiakas-

kohtaista harkintaa. Asiakaskohtaisuus on usein myös perhekeskeisyyttä, sillä läheiset ihmiset voivat olla merkityksellisiä vammaisen henkilöiden osallisuudelle (myös Kivistö 2014; Martin 2016). Silloinkin on huomattava, että asiakas on aina vammaisen henkilö itse. Asiakas osallistuu itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja on tapaamisten ja ratkaisujen keskiössä.

Vammaisten lasten viesti lapsille suunnatussa kyselyssä on selvä: he haluvat tulla kuulluksi ja olla osallisia elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Lapsilla oli kuulluksi tulemisen lisäksi myös kaksi muuta viestiä: tapaamisen järjestämispaikalla on heille merkitystä ja työntekijöiden tulee lapsen tilanteen niin vaatiessa osata käyttää puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota, jotka voivat olla ainoa tapa aidosti selvittää lapsen kokemusta ja mielipidettä (ks. myös Olli 2014). Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien täydennyskoulutuksissa tuleekin huomioida puhetta tukevan ja korvaavan kommunikaation osaamisen tarve osana vuorovaikutusosaamista.

Osaan kyselyissä esille nousseista muutostarpeista työntekijät voivat suoraan vaikuttaa, toisiin tarvitaan toimenpiteitä organisaatio tasolla ja useat, kuten työntekijöiden suuri työmäärä, edellyttävät myös laajempia hyvinvointi- ja yhteiskuntapoliittisia ratkaisuja. Monet asiakkaiden esittämät osallisuutta lisäävät toimintatavat vaativat aikaa, jota sosiaalityössä usein on rajallisesti. Vaikka asiakkaan osallisuuteen panostaminen veisi aikaa ja resursseja, on se usein kannattavaa pitkällä tähtäimellä. On myös asioita, kuten arvostava asennoituminen ja asiakkaan kohtaaminen yhdenvertaisena, jotka eivät ratkea yksinomaan aika-resurssia lisäämällä.

Kyselyllä tavoiteltiin vinkkejä ja kokemuksia, joka auttaisivat kehittämään palveluja asiakaslähtöisemmiksi. Yksilökohtaiset kuvaukset antavat täsmällistä tietoa niiden palvelujen vajeista, joista vastaajalla oli kokemusta. Tämän ohella vastaajat antoivat tietoa yleisemmin havaitsemistaan ongelmista tai vaikeuksista muun muassa vertaiskokemuksiinsa nojautuen. Tavoitteemme oli ja on päästä ongelmista ja vaikeuksista kohti ratkaisuja. Siksi ongelmia ja vaikeuksia koskeva tieto vaati tulkintaa ja ”kääntämistä” ratkaisuiksi.

5.2 Kehittämisedotusten taustaorientaatiot

Seuraavaksi yritämme dikotomioiden avulla tulkita sitä elämisen todellisuuksien kirjoa, mitä tulokset heijastavat. Vastaajien kehittämisisideat vaikuttavat monin paikoin keskenään ristiriitaisilta. Ristiriitaiset kokemukset nousevat ihmisten

elämän todellisuuksien erilaisuudesta. Vammaissosiaalityössä kohdataan ihmisiä hyvin moninaisissa elämäntilanteissa. Erilaisissa tilanteissa elävien ihmisten menneisyys, olosuhteet ja odotukset vaihtelevat ja heidän palvelutarpeensa sekä tavoitteensa ovat erilaisia. Palvelujen kehittämisen orientaatioiden taustalta on tulkittavissa asioiden tarkasteleminen toisaalta tapauskohtaisella painotuksella ja toisaalta ryhmäkohtaisella painotuksella. Näin syntyy ristiriitaiselta vaikuttavia kokemuksia ja näkemyksiä.

Tapauskohtaisessa painotuksessa korostetaan vammaisia ihmisiä persoonallisina yksilöinä ja kansalaisina. Vammaisten henkilöiden ihmisyyden moninaisuus on tästä näkökulmasta yhtä monenkirjava kuin ihmisyyden ilman vammaisuutta ja näin vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus on myös oikeutta olla yhtä persoonallisia kuin muutkin kansalaiset. Ryhmämuotoinen painotus taas korostaa vammaisten henkilöiden erityisyyttä, heitä yhdistäviä kokemuksia ja tilanteita yleisellä tasolla. Kyselyn vastauksissa ryhmä tarkentuu yleensä yleistä vammaisten ihmisten ryhmää pienempiin erityisryhmiin ja tätä ryhmää yhdistäviin kokemuksiin. Ryhmää voi yhdistää esimerkiksi vamma, elämäntilanne tai palvelu. Merja Tarvainen (2017) on analysoinut vammaispalvelujen erilaisia ja muuttuvia paradigmoja, jotka toteuttamiemme kyselyjen vastausten perusteella ovat limittäisinä ja osin ristiriitaisina edelleen läsnä palvelukäytännöissä ja asiakkaiden odotuksissa vammaissosiaalityölle. Kansalaisuuden näkökulmasta tarkasteltuna tunnistamamme ryhmämuotoinen painotus liittyy vammaisuuden perinteiseen paradigmaan, jossa vammaisen henkilö nähdään ensisijaisesti vain yhtenä vammaisten ryhmän edustajana sekä palvelujen ja asiantuntijatiedon kohteena. Uudemmassa tukiparadigmassa sen sijaan vammaisen ihminen on ensisijaisesti kansalainen siinä missä muutkin. Ihmisoikeuksiin perustuvan sosiaalisen vammaiskäsityksen omaksumisen keskeneräisyys tarkoittaa vammaissosiaalityölle erityistä vaikeutta sisällyttää toimintaympäristöä, yksilön kokonaiselämäntilannetta ja asiakkaan subjekti-asemaa työskentelyn keskiöön (myös Tarvainen & Väisänen 2016), vaikka sosiaalityössä tapauskohtaisella, ihmistä tilanteessaan tarkastelevalta paradigmalla, on pitkä perinne, myös Suomessa (mm. Kananoja & Pentinmäki 1977; Compton & Galaway & Cournoyer 2005; Toikko 2005).

Tapauskohtaisuudessa ihmisten elämäntilanteet nähdään yksilöllisinä. Ihmisen henkilöhistoria tunnustetaan nykyisyyttä osaltaan määrittäväksi ja merkityksellistäväksi tekijäksi. Ihmisen elämän olosuhteet tunnustetaan elämää rajaa-vina ja mahdollisuuksia luovina tekijöinä. Tapauskohtaisuudessa ihminen huomioidaan itselleen merkityksellisten yhteisöjen jäsenenä (työpaikalla, perheessä, parisuhteessa, harrastuksissa, ajanvieteyhteisöissä, palvelujen käyttäjänä, kansalaisena jne.) Se painottaa yksilöllistä tilannetta sekä ihmisen ”ainutker-taista” elämänkulkua ja -tapaa. Ryhmäkohtaisuudessa korostuvat standardimai-

Taulukko 3. Dikotominen pelkistys asiakkaiden vammaissosiaalityön kehittämiseksi asettamien odotusten taustaorientaatiosta.

	Tapauskohtainen orientaatio	Ryhmäkohtainen orientaatio
Ihmiskuva	Ihmiset yksilöinä, persoonina ja kansalaisina	Ihmiset erityisen ryhmän edustajina
Tilannetulkinta	Tilanteet erityisinä <ul style="list-style-type: none"> o olosuhteet ja niiden erilaisuus merkityksellisiä o mennyt elämäntilanne ymmärryksen pohjana o omakohtaisesti merkitykselliset yhteisöt ensisijaisia o yhteisöt nähdään tilanteiden ja mahdollisuuksien rajaajana ja luojina 	Tilanteet mallinnettuina <ul style="list-style-type: none"> o olosuhteet nähdään toissijaisina tai sivuutetaan o menneelle elämäntilanteelle niukasti huomiota o tavanomaisen elämäntilanteen yhteisöt ja erityisesti vammaisille suunnatut yhteisöt ensisijaisia o yhteisöt nähdään ensisijaisesti kontekstina
Prosessijoustavuus	<ul style="list-style-type: none"> o Yksilöllisessä tilanteessa määrittyvät tavoitteet o Palvelumuotoilu asiakas-kohtaista o Ratkaisut, palvelut ja keinot muotoillaan tilanteessa 	<ul style="list-style-type: none"> o Ryhmittäin tai palveluittain määrittyvät tavoitteet o Palvelumuotoilu ryhmä-kohtaista o Ratkaisut, palvelut ja keinot etukäteen rajattuja

sina mallinnetut tilanteet, joihin liittyy ihmisen elämän tarkastelu tiettyyn oletettuun elämäntilanteeseen (lapsuus, nuoruus, opiskelu, työ, parisuhteet, perheet, eläkeläisyys, ikääntyminen) liitettynä. Lähestymistapa tulkitsee tilanteita erilaisiin ryhmiin kuulumisen (esim. sukupuoli, ikä, työmarkkina-asema) määrittämisen tavanomaisen elämäntilanteen kautta. Ryhmäkohtaiseen tilanteen tarkasteluun voidaan liittää myös ajatus siitä, että vammaisuus tuottaa elämäntilanteeseen erityisyyttä, joka on kaikille tai jollekin vammaisten ryhmälle yhteistä ja näin yksilöllisen tilanteen huomiointi on tarpeellista tai harhaanjohtavaa.

Palveluille nämä kaksi taustaorientaatiota, tapaus- ja ryhmäkohtainen, muodostavat ajattelun lähtökohdan, joka ohjaa tulkintaa ”hyvästä” tai ”huonosta” palveluprosessista. Vastaajan oma ihmiskuva ja tilannetulkinta ovat osa sitä, miten hän tulkitsee vammaissosiaalityön asiakasprosessin epäonnistumisen syyn ja mitä hän odottaa onnistuneelta prosessilta. Tapaus- ja ryhmäkohtaisuus tuottaa erilaista joustavuuden odotusta palveluprosessilta. Tapauskohtaisuuteen liittyy ajatus elämisen tavoitteista, joiden määrittelyssä ihmisten ainutkertaisuus on keskiössä. Ryhmäkohtaisuudessa tavoitteet rajautuvat ulkoapäin todennettävissä olevista tai ryhmän yhdistävistä piirteistä lähtien.

Tapauskohtaisuudessa ratkaisuja ja keinoja tilanteen kohentamiseen etsitään yksilökohtaisella palvelumuotoilulla. Lähestymistavassa ratkaisut ja keinot niiden saavuttamiselle luodaan kunkin ihmisen tilannetta, tavoitteita ja lähtökohtia painottaen. Ryhmäkohtaisuudessa palvelumuotoilu tapahtuu ryhmälle tai organisaatio tasolla. Ryhmäkohtaisuudessa keinot muuttaa tilannetta tai tuottaa ratkaisu ovat etukäteen määriteltäviä palvelujen kokonaisuuksia (ketjuja, paketteja), joiden joukosta valitaan se, jonka arvioidaan osuvan lähimmäksi asiakkaan tarvetta tai tavoitetta.

Edellä kuvaamamme taustaorientaatioiden ristiriitaisuus on ilmeinen, mutta kumpikaan ääripää ei saa vastaajilta yhteistä hyväksyntää. On tilanteita, palveluja ja tapauksia, jolloin vastaajat toivovat olevansa ryhmien jäseniä ja tulevansa kohdatuiksi yhtenä muiden joukossa, ilman tapauskohtaista harkintaa. Ryhmämuotoista orientaatiota tarvitaan erityisesti palvelujen rakenteiden ja tuotannon suunnittelussa ja erityisesti niiden kehittämisessä tapauskohtaisuudelle tilaa antaviksi. Liian määrävään aseman saavana ryhmämuotoisuus tuottaa kuitenkin tilanteisiin sopimattomia ratkaisuja, tuloksettomia palveluprosesseja ja heikkoa vaikuttavuutta. Tämä riski korostuu vammaissosiaalityössä ja laajemminkin vammaispalveluissa, joissa yleisten yhdenvertaisuutta tukevien yhteiskunnallisten ratkaisujen puutetta ja stigmatisoivia asenteita yritetään paikata erityisillä ratkaisuilla. Näin vammaissosiaalityön ja -palvelujen tavoitteet kattavat elämänalueet laajasti.

Palvelujen vaikuttava toteuttaminen edellyttää mahdollisuutta ja asiantuntemusta tunnistaa, missä määrin on tarvetta tapauskohtaiseen orientaatioon ja miten palveluprosessien ryhmämuotoinen organisointi ja toteutus antavat tilaa työskentelyn tapauskohtaiselle erityisyydelle asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Kokonaisvaltainen tapauskohtainen harkinta ja siitä rakentuvan tiedon hyödyntäminen ryhmämuotoisessa palvelumuotoilussa ovat sosiaalityön osaamisen ydinaluetta. Vaikka kyselyn vastausten perusteella saatiin niukasti tietoa onnistuneiden tapauskohtaisten ratkaisujen yksityiskohdista, tapauskohtaisesti joustavien palveluprosessien tarpeellisuus on ilmeistä.

5.3 Tilanteittain joustavat palveluprosessit

Tapauskohtainen ja ryhmäkohtainen orientaatio, joissa ihmiskuva, tilannetulkinta ja prosessijoustavuus eroavat toisistaan, eriyttävät myös niitä odotuksia, joita asiakkaat kohdistavat vammaissosiaalityön ja -prosessien kehittämiseksi.

Prosessin toteutuksessa tämä näkyy eräänlaisena köydenvetona vastakkaisiltakin vaikuttavien tavoitteiden ristiaallokossa (kuvio 19). Kehittäminen edellyttää molempien orientaatioiden huomiointia ja niiden välisen tasapainon hakemista.

Vammaissosiaalityön prosessilta odotetaan sekä tiukkaa ja säänneltyä yhdenmukaisuutta, että yksilöllisen tilanteen tarkoin huomioivaa personoitua palvelua. Tiukkaa yhdenmukaisuutta kaivattiin, kun käytäntöjen ja palvelupäätösten erilaisuuden tulkittiin johtuvan kunnallisten käytäntöjen erilaisuudesta ja yhtenäisen sääntelyn lisäämisen oletettiin yhdenmukaistavan käytäntöjä ja päätöksiä. Personoivaa palvelutarvetta taas korostettiin, kun positiivisen erityiskohdelun ja tilannekohtaisen harkinnan nähtiin vahvistavan osallisuutta ja tuottavan vaikuttavampaa palveluprosessia.

Palveluprosessilta odotetaan yhtäältä nopeutta ja toisaalta tarkkaa harkintaa. Nopeuden kaipuu oli yhteydessä pikapäätösten tarvitsemiseen joissain tilanteissa tai palveluissa. Tarkalla harkinnalla taas haluttiin välttää vääriksi koettuja ratkaisuja, jotka eivät vastaa palvelutarpeeseen. Tämä liittyy vammaissosiaalityön laajuuteen. On palveluja, jotka ovat monissa tilanteissa selkeästi määriteltävissä ja tarjottavissa. Ongelmalliseksi tämä standardisoiduiksi palveluiksi kategorisoituminen muodostuu, jos asiakkaan tilanne poikkeaa standardisoidusta ja vaatisi tiiviimpää paneutumista. Silloin kategorisoitu palveluprosessi ei havaitse yksilöllisen tilanteen erityisyyttä ja palvelu jää henkilökohtaistamatta eikä tuota asiakkaan tilanteeseen soveltuvaa ratkaisua, mistä voi seurata osallisuuden ohenemista ja kokonaiskustannusten kasvua.

Päätösten viipymistä pidettiin joissain tilanteissa ongelmia tuottavana. Usein asiakas hakee apua järjestelmän näkökulmasta tarkasteltuna liian myöhään, mikä tekee tilanteista kriisiytyneitä ja asiakkaan näkökulmasta akuutteja. Ennakointi voi olla asiakkaalle vaikeaa tai mahdotonta. Päätöksellä on tällöin kiire. Kuitenkin yhtä lailla on tilanteita, joissa asiakkaan tavoitteet ovat pitkäjänteisiä ja päätösten toivotaan pohjautuvan useisiin tapaamisiin ja perusteelliseen harkintaan sekä säännölliseen uudelleenarviointiin. Yhtenä ratkaisuna toivottiin, että ennen päätöksen hallinnollista tekemistä asiakkaaseen oltaisiin vielä yhteydessä tarkistaen yhdessä ennakoitun päätöksen perusteluja. Näin toivottiin ehkäistävän tilanteeseen sopimattomia tai vaikuttavuudeltaan heikkoja päätöksiä sekä tarvetta valittaa päätöksistä. Yhteiskuntapoliittisesti on kyse myös yleisten palvelujen saavutettavuudesta, jonka puutteita vammaissosiaalityössä joudutaan paikkaamaan. Erityispalvelujen tarve on osittain seurausta yhdenvertaisuuden heikosta toteutumisesta yhteiskunnassa.

Päätösten saamiseen tarvittavan ajan ohella päätösten ajalliseen keston kohdistui moninaisista tilanteista kumpuavia toiveita. Tuotiin esiin tilanteita,

joissa päätösten tulee olla toistaiseksi voimassa olevia aina sinne saakka, kunnes asiakkaan tilanne muuttuu. Toistaiseksi voimassa olevat päätökset mahdollistavat merkittävienkin elämänratkaisujen suunnittelemisen ja tekemisen palvelulupaukseen nojaten. Toisaalta tuotiin esiin tarve palvelusuunnitelman säännölliseen tarkistamiseen, jotta palvelut vastaavat sen hetkistä asiakkaan tilannetta, tarvetta ja tulevaisuuden suunnitelmia. Vaikka palvelusuunnitelman tiiviin tarkistamisen tarve korostuu erityisesti lapsilla ja nuorilla, aikakautemme nopea muutostahti lisää tarkistamisen tarvetta kaikissa ikäryhmissä. Päätösten ja palvelujen uudelleenarviointi ei kuitenkaan saisi merkitä asiakkaiden luottamuksen viemistä tuen ja palvelujen saamiselta myös tulevaisuudessa. Pitkälle kantavia elämän ratkaisuja tehdessään vammaisen henkilön ja hänen läheistensä on kyettävä luottamaan niiden palvelujen jatkuvuuteen, joihin nojautuen ratkaisut on tehty.

Myös työntekijöitä ja ammattilaisia kohtaan esitetyt odotukset ovat ristiriitaisia. Yhtäältä asiakkaat olivat väsyneitä etsimään ja sovittamaan yhteen eri sektoreiden palveluja. Toivottiin yhden työntekijän kykenevän ottamaan haltuun asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvien palvelutarpeiden kirjo. Toisaalta asiakkaat toivoivat täsmällistä tietoa ja osaamista juuri omaan tilanteeseen vaikuttavista seikoista. Tämä heijastui toiveena saada ammattilaisten monialaiselle asiantuntijuudelle rakentuvaa ja itselle räätälöityä palvelua. Tällöin tukipalvelujen ja työntekijöiden suurtakaan määrää ei koettu ongelmallisena, kunhan kokonaisuus oli hallinnassa asiakkaalla itsellään tai ammattilaisella. Työntekijöiden vaihtuvuudesta saatu palaute sen sijaan oli melko yksiselitteisesti negatiivista.

Osa asiakkaista toivoo voivansa hallita omaa asiakasprosessiaan mahdollisimman kattavasti palvelutarpeen määrittelystä aina palvelujen toteutukseen ja muuttamiseen saakka. Usein tähän toivotaan saatavan tukea ammattilaisilta. Odotetun tuen määrä kuitenkin vaihtelee. Palvelujen julkilausutuissa tavoitteissa puhutaan usein asiakkaan ja työntekijän välisestä kumppanuudesta ja kyselyn vastausten perusteella on asiakkaita, jotka toivovat vuorovaikutteista suhdetta sosiaalityöntekijän kanssa sekä ammattilaisen läsnäoloa omassa elämässään tukena, mahdollistajana ja ratkaisujen seurausten ennakoijana. Mutta on myös niitä, jotka toivovat ja kokevat tarvitsevansa ammattilaiselta vahvaa toimijuutta – huolenpitoa asioissa, jotka tuntuvat asiakkaalle vaikeilta hallita – huolenpitoa elämäntilanteissa, joissa elämän perusasioista huolehtiminen vie voimavarat – sekä kannustusta siihen, että asiakkaalla on oikeus elää yhdenvertaisena.

Myös vastaajien suhde siihen, missä määrin ja mitä omasta elämästään on tarpeen tai ollaan valmiita kertomaan palvelujärjestelmälle palvelujen saamiseksi, vaihtelee. Yksi toivoo voivansa asioida vammaissosiaalityössä raottaen yksityi-

syyttään vain rajatun palvelutarpeen vaatimalla tavalla, mikä on asiakkaan autonomiaa kunnioittava lähtökohta. Toisen toive on nimenomaan monialainen paneutuminen tilanteeseen ja myös vaikeiden sekä vaiettujen asioiden esiin ottaminen, jolloin asiakassuhteen luottamuksellisuus korostuu. Vapaus valita, hallita ja määrittää omaa elämäänsä on tärkeä silloinkin, kun asiakas ei halua tai koe tarvetta hallita palvelujen, prosessien ja organisaatioiden maailmaa. Vapauteen valita kuuluu myös vapaus saada tukea, turvaa ja huolenpitoa niin omaan elämään kuin asiakkuuden hallintaan. Työntekijöiltä ja palveluilta odotetaan omaaloitteisuutta, ammattitaidon laajaa hyödyntämistä sekä uusien palvelujen tarjoamista asiakkaalle niin, että yhdenvertainen osallisuus ja asiakkaan oikeudet toteutuvat riippumatta asiakkaan omaehtoisen toimijuuden vahvuudesta.

Koska vammaissosiaalityössä on kyse vammaisten henkilöiden konkreettisen arjen sujumisen kannalta merkityksellisistä palveluista, kilpistyy asiakasosallisuudenkin kokeminen lopulta asiakkaan kokemukseen siitä, onko hän saanut oikea-aikaisesti sellaiset yksilölliseen tarpeeseensa vastaavat palvelut, joiden avulla hän kokee tulevansa arjessaan ja elämässään autetuksi. Kokemus autetuksi tulemisesta (ks. Hokkanen 2014) yhdessä sujuvien ja joustavien asiakasprosessien



Kuvio 19. Asiakkaiden köydenvetoa vammaissosiaalityön palveluprosessin kehittämisen suunnista.

sekä hyvän kohtelun kanssa vahvistavat asiakasosallisuutta. Jotkut vastaajista korostivat myös vammaisten henkilöiden oman myönteisen asenteen ja yhteiskunnallisen aktiivisuuden merkitystä osallisuuden toteutumisessa (myös Kivistö 2014).

5.4 Tulosten käytettävyys

Kyselyn tuloksia esitellessämme ja tulkintoja tehdessämme olemme pyrkineet antamaan tilaa kyselyn vastauksille niiden kaikessa laajuudessa. Kyselyn työstämisen yhteydessä havaitsimme asiakkaiden odotusten, kokemusten ja näkemysten laajan skaalan, vaikka samaan aikaan olemme tietoisia, että kyselyn vastaukset ovat vain valikoitunut osa vammaispalvelujen asiakkaiden kokemusten moninaista kirjoa. Vammaisten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä vammaispalvelujen ja vammaissosiaalityön asemaa yhdenvertaisuuden tuottajana on tutkittu riittämättömästi. Tämä tutkimus tekee osaltaan näkyväksi sitä, miten moniulotteisesta ilmiöstä vammaisuudessa on kyse ja kuinka laaja on vammaissosiaalityön kenttä. Tutkimuksissa on edelleen syytä paneutua vammaisten henkilöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemustietoon asiakkuuden, asiakasprosessin ja palvelujen asemasta yhdenvertaisen osallisuuden tuottajana sekä autetuksi tulemisen tukirakenteena.

Kyselyn tuottamat tulokset ovat linjassa aiempien vammaisten ihmisten osallisuutta ja vammaissosiaalityön moninaisuutta käsittelevien tutkimustulosten kanssa. Vaikka vammaisten henkilöiden oikeuksissa on tapahtunut huomattavaa edistystä, tulokset tuovat esiin työn keskeneräisyyden. Vammaissosiaalityön asiakasprosessien kyky olla tukemassa yhdenvertaista osallisuutta edellyttää vammaisten henkilöiden oikeuksien tuntemusta paitsi ruohonjuuritasolla työtä tekeviltä myös päätöksentekijöiltä.

Kirjoittajina meillä on toive, että tätä tekstiä lukevat työntekijät ja päättäjät pohtivat, mitä juuri he voivat tehdä sekä kansalaisina että työntekijöinä ja organisaatioiden jäsenenä asiakkaiden osallisuuden eteen. Näin olemme toimineet VamO -hankkeessa ja sen osatoteuttajaorganisaatioissa. Olemme hyödyntäneet kyselyn tuloksia osana hankkeen kehittämistyötä. Asiakasosallisuuden vahvistamiseksi hankkeessa on kehitetty muun muassa tiedottamista, ohjausta ja neuvontaa, etukäteismateriaaleja, asiakkaan osallisuutta vahvistavaa palvelutarpeen arviota ja palvelusuunnittelua, sekä vuorovaikutus- ja harkintaosaamista osana vammaissosiaalityön erityisasiantuntijuutta. Asiakkaiden mahdollisuutta osal-

listua palvelujen kehittämiseen on tuettu asiakasosallisuusryhmien toiminnalla⁵. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen on ensiarvoisen tärkeää, jotta kehittäminen osataan suunnata sinne, missä osallisuuskapeikat ovat.

Vaikka näiden kyselyiden viitekehystenä on ollut vammaissosiaalityö, tuloksia voidaan hyödyntää myös muilla sektoreilla. Monet kyselyissä esille nousseista asioista on syytä ottaa huomioon asiakkaiden kanssa kaikissa sosiaalityön tehtävissä, kuten etukäteismateriaali palveluista tai riittävä tiedottaminen. Koska vammaiset henkilöt käyttävät myös kaikille yhteisiä palveluja, heidät tulee huomioida muuallakin kuin vammaisille henkilöille tarkoitetuissa palveluissa. Esimerkiksi puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot ja esteettömyys kuuluvat kaikkien sektorien hyvään asiakaspalveluun.

Asiakkaan osallisuutta ei tule nähdä lisätyönä vaan oleellisena osana sosiaalityötä, johon myös lainsäädäntö ohjaa. Osallisuus tuo mukanaan hyvää sekä asiakkaille että työntekijöille. Kyselyn vastausten perusteella ennakoimme, että vaikka osallisuuteen panostaminen veisi resursseja ja työaika, se kantaa hedelmää tulevaisuudessa. Osallisuus mahdollistaa pitkäjänteisen, hyvän asiakastyön ja auttaa tekemään asiat asiakaslähtöisesti prosessin alusta lähtien aina palvelujen toteutuksen tuottaman palautteen hyödyntämiseen saakka.

Toivomme, että tätä tutkimusta lukeville vammaisille henkilöille ja heidän omaisilleen tulee selväksi, että heillä on oikeus olla osallisia vammaissosiaalityön prosessissa. Toivomme, että palautetta ja kehittämis ehdotuksia annettaisiin rohkeasti oman kunnan vammaissosiaalityölle. Toisemme kohdaten ja yhdessä keskustellen asiat usein ratkeavat. Toivomme, että myös omaiset vahvistavat vammaisen läheisensä osallisuutta ja kiinnittävät huomiota siihen, että asioista puhutaan aina asiakkaan näkökulmasta. Osallisuus on yhteistyötä, jossa kaikki osapuolet kunnioittavat toistensa asiantuntemusta ja päätökset tehdään yhdessä toimivia ratkaisuja etsien ja toteuttaen.

5 VamO -hankkeessa kehitetyt ja kokeillut hyvät käytännöt julkaistaan THL:n ylläpitämässä Vammaispalvelujen käsikirjassa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja> Hyviä käytäntöjä on dokumentoitu myös Innokylään <https://www.innokyla.fi/web/tyotila3989514/tyoskentely>

Lähteet

- Ahponen, Helena (2008) Vaikeavammaisen nuoren aikuistuminen, yksilöllinen ja erilainen elämäntyyli. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 94. Kela. Helsinki.
- Arki, arvot ja etiikka (2017) Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. http://talentia.ejulkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf
- Autio, Anu & Niemelä, Markku (2017) Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Tietosanoma. Helsinki.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Courneyer, Barry R. (2005) Social work Processes. 7. painos. Thomson Brooks/Cole.
- Global definition of social work (2014) International Association of Social Work IASSW. <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
- Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Acta Universitatis Lapponiensis 278. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Hokkanen, Liisa (2016) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianaajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 55–86.
- Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leeman, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpapereita 33. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (toim.) (2009) Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Kananoja, Aulikki & Pentinmäki, Anni (1977) Yksilökohtainen sosiaalityö. Teoria ja käytäntö. WSOY.
- Kinnunen, Maarit (2012) Sosiaalityön asiantuntijuus vammaissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61456>

- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemukseksi ja kielenkäyttönä. Acta Universitatis Lapponiensis 283. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Kivistö, Mari & Nygård, Martina & hanketyöntekijät (2018) Vammaissosiaalityölle kunnolliset rakenteet ja työolot. Talentia 7/2018, 28. <http://talentia.e-julkaisu.com/2018/7/#page=1>
- Laisi, Nina & Lappalainen, Tiina & Vauramo, Mirja (2016) Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä. Invalidiliitto ry & Talentia ry. https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2017-01/vammaispalvelun_sosiaalialan_ammattilaiset-selvitys.pdf
- Martin, Marjatta (2009) Elämäntilanne ja tulevaisuuden odotukset. Teoksessa Aila Järvikoski & Liisa Hokkanen & Kristiina Härkäpää (toim.): Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Helsinki, 173–184.
- Martin, Marjatta (2016) Nuoruus, vammaisuus ja kuntoutuksen merkitys. Acta Universitatis Lapponiensis 328. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Notko, Tiina & Martin, Marjatta & Puumalainen, Jouni (2009) Kelan kuntoutukseen osallistuneiden lasten elämäntilanne. Teoksessa Aila Järvikoski & Liisa Hokkanen & Kristiina Härkäpää (toim.): Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Helsinki, 219–233.
- Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018-2019 (2018). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2/2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160666>
- Oliver, Michael & Sapey, Bob & Thomas, Pam (2012) Social work with disabled people. Fourth edition. Basingstoke: Macmillan.
- Olli, Johanna (2014) Tulla kuulluksi omana itsenään - vammaisten lasten ja nuorten toimijuuden tukeminen. Teoksessa Mika Gissler & Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen & Päivi Muranen & Matilda Wrede-Jäntti (toim.): Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot vuosikirja. 152–160.
- Puumalainen, Jouni & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (2009) Elämäntilanne ja kuntoutusodotukset. Teoksessa Aila Järvikoski & Liisa Hokkanen & Kristiina Härkäpää (toim.): Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Helsinki, 45–68.

- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Könkkölä, Kalle & Lappalainen, Tiina (2018) Vammaispalvelujen sosiaalityön asiantuntijuus on turvattava. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(3), 338.
- Suomen YK-liitto (2015) YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf
- Tarvainen, Merja & Väisänen, Raija (2016) Kansainvälinen vammaispolitiikka suomalaisen vammaistyön kehyksenä. Teoksessa Maija Jäppinen & Anna Metteri & Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.): Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. United Press Global. Tallinna, 57–75.
- Tarvainen, Merja (2017) Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali-terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 38–57.
- Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Vastapaino. Tampere.

Liitteet

Liite 1. Aikuisten kyselylomake

Kysely osallisuudesta vammaispalvelujen asiakasprosessissa.

Kysely liittyy Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaan Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa -hankkeeseen (2016-2019). Hankkeen tarkoituksena on vahvistaa valtakunnallisesti asiakasosallisuutta vammaissosiaalityössä.

Asiakasprosessilla tässä kyselyssä tarkoitetaan prosessia, joka alkaa asiakkaan tai hänen yhdyshenkilönsä yhteydenotosta ja jatkuu palveluiden seurantaan asti. Asiakasprosessissa voidaan myös palata johonkin edelliseen vaiheeseen eli siinä ei ole selkeää alkua tai loppua.

Osallisuudella tarkoitetaan osallistumista omaan elämään ja vaikuttamista itseään koskeviin asioihin. Vaikuttamalla itseään koskeviin asioihin voi parantaa huonosti toimivia asioita ja pitää hyvin toimivat asiat ennallaan.

Asiakasosallisuus liittyy asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteeseen. Asiakasosallisuus on mm. asiakkaan mahdollisuutta osallistua, vaikuttaa ja kehittää asiakasprosessin eri vaiheissa, esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnittelussa ja päätöksenteossa.

Työntekijällä tarkoitetaan vammaissosiaalityön työntekijöitä (sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja palveluohjaajat).

Huom! Mikäli kyselyn täyttämässä avustaa joku, niin vastausten tulee perustua mahdollisimman pitkälle vammaispalvelujen asiakkaan omiin näkemyksiin ja kokemuksiin. Myös taustatiedot täytetään asiakkaan itsensä osalta.

- 1. Ikä**
- 18–29-vuotias
 - 30–39-vuotias
 - 40–49-vuotias
 - 50–59-vuotias
 - 60–69 -vuotias
 - 70–79-vuotias
 - 80 vuotta tai yli

2. Sukupuoli

nainen
mies
muu

3. Maakunta

4. Työmarkkinatilanne

palkkatyö
yrittäjä
kokoaikainen eläke
eläke ja palkkatyö tai opiskelu
opiskelu
perhevapaa
työtön
kuntoutusraha tai osakuntoutusraha
sairasloma
kuntoutustuki
muu

5. Ylin koulutuksesi

ei koulutusta
kansakoulu, kansalaiskoulu tai osa peruskoulua
peruskoulu tai keskikoulu
lukio
ammattikoulututkinto
opistoasteen tutkinto
ammattikorkeakoulututkinto
yliopistollinen tutkinto
keskeytynyt ammatillinen koulutus
muu

6. Kenen kanssa asut?

Yksin
Perheen kanssa (esim. puoliso, lapset jne.)
Lapsuuden perheen kanssa (esim. vanhemmat jne.)
Muun kanssa, kenen?
Asun ryhmämuotoisesti

7. Mikä vamma/toimintarajoite/sairaus sinulla on?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Liikuntavamma
- Näkövamma
- Huonokuuloisuus (ei kuurous)
- Kuurous (viittomakielisyys)
- Kehitysvamma
- Hahmottamisen, tarkkaavaisuuden ja keskittymisen vaikeudet
- Neuropsykiatrinen erityisvaikeus
(mm. ADHD, autismi, Aspergerin oireyhtymä)
- Kielelliset erityisvaikeudet
- Puhevamma
- Psyykinen vamma
- Muu, mikä? _____

8. Mitä vammaispalveluja olet käyttänyt viimeisen viiden vuoden aikana?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kuljetuspalvelu
- Henkilökohtainen apu
- Asunnonmuutostyöt tai asuntoon kuuluvat koneet,
välineet ja laitteet
- Sosiaaliohjaajan antama arjen tuki itsenäiseen asumiseen
- Tuettu asuminen
- Palveluasuminen
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Pitkäaikainen laitoshoido
- Tilapäinen laitoshoido
- Tilapäinen asuminen/asumisharjoittelu asumisyksikössä
- Taloudellinen tuki (esim. kustannusavustus välineisiin/
koneisiin/laitteisiin, ylimääräisiin vaatteisiin tai erityisravintoon)
- Kuntoutusohjaus tai sopeutumisvalmennus
- Sosiaaliohjaajan palvelut
- Tukihenkilö
- Omaishoidontuki ja siihen liittyvät omaishoitajan vapaapäivät
- Kuntoutusneuvolakäynti tai -jakso
- Päivä- tai työtoiminta
- Opiskelijoiden aamu-, iltapäivä- tai loma-ajanhoito
- Muu, mikä? _____

9. Koetko jääneesi ilman jotain tarvitsemaasi vammaispalvelua?

En

Kyllä. Mitä olisit tarvinnut? _____

10. Miten arvioisit osallisuutesi toteutumista seuraavissa asioissa?

huonosti

melko huonosti

kohtalaisesti

melko hyvin

hyvin

Kuinka hyvin olet saanut tietoa palveluista ja vaihtoehtoista?

Kuinka hyvin olet voinut osallistua sinulle tarjottavien palveluiden kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun?

Miten koet tulleet kuulluksi itseäsi koskevassa päätöksenteossa?

Miten koet voineesi vaikuttaa itseäsi koskevaan päätöksentekoon?

Kuinka hyvin olet voinut osallistua saamasi palvelun käytännön toteutukseen?

Kuinka hyvin olet voinut osallistua saamasi palvelun arviointiin?

Kuinka hyvin olet saanut mahdollisuuksia antaa palautetta palveluista ja niiden toteutuksesta?

Kuinka hyvin antamasi palaute on vaikuttanut palveluiden toteutukseen jatkossa?

Kuinka hyvin koet osallisuutesi toteutuneen kokonaisuudessaan vammaissosiaalityössä?

11. Millainen palvelukokemuksesi on ollut seuraavien väittämien osalta?

Ei koskaan

Harvoin

Joskus

Melko usein

Usein

Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti

Palvelu on ollut ystävällistä

Minulta kysytään mielipidettäni

12. Miten olet kokenut keskustelun työntekijän kanssa?

13. Mitä toivot, että työntekijä ottaa huomioon keskustellessaan sinun kanssasi? (Esim. kuvat kommunikation tukena, jokin digitaalinen väline, jokin materiaali, jonka avulla voit valmistautua etukäteen tapaamiseen jne.)

14. Mitkä asiat työntekijän tulisi erityisesti huomioida, jotta sinä pystyisit kertomaan mielipiteistäsi ja toiveistasi mahdollisimman hyvin?

15. Mitä pitäisi tehdä toisin asiakasprosessissa, jotta tulisit enemmän osalliseksi palvelua suunniteltaessa tai siitä päätettäessä? Millaisia ideoita ja uusia ratkaisuja sinulla on?

16. Miten haluaisit osallistua kuntasi vammaispalveluiden kehittämiseen? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

Suullinen palaute

Kirjallinen palaute

Nettipalaute

Kehittäjäasiakkaana/ kokemusasiantuntijana toimiminen

Vammaisneuvosto

Yhdistysten kautta vaikuttaminen

Muuten, miten? _____

17. Mitä muuta haluaisit kertoa meille vammaisten ihmisten osallisuuden toteutumisesta? _____

18. Kuka täytti kyselyn?

itse vammaispalvelujen asiakas

asiakas yhdessä jonkun tuella

joku muu kuka? _____

Liite 2. Lasten ja vanhempien kyselylomake

Kysely lapsen ja perheen osallisuudesta vammaispalvelujen asiakasprosessissa.

Kysely liittyy Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaan Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa -hankkeeseen (2016-2019). Hankkeen tarkoitus on vahvistaa valtakunnallisesti asiakasosallisuutta vammaissosiaalityössä.

Asiakasprosessilla tässä kyselyssä tarkoitetaan prosessia, joka alkaa asiakkaan tai hänen yhdyshenkilönsä yhteydenotosta ja jatkuu palveluiden seurantaan asti. Asiakasprosessissa voidaan myös palata johonkin edelliseen vaiheeseen eli siinä ei ole selkeää alkua tai loppua.

Osallisuudella tarkoitetaan osallistumista omaan elämään ja vaikuttamista itseään koskeviin asioihin. Vaikuttamalla itseään koskeviin asioihin voi parantaa huonosti toimivia asioita ja pitää hyvin toimivat asiat ennallaan. Asiakasosallisuus liittyy asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteeseen. Asiakasosallisuus on mm. asiakkaan mahdollisuutta osallistua, vaikuttaa ja kehittää asiakasprosessin eri vaiheissa, esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnittelussa ja päätöksenteossa. Lasten asiakasosallisuudella on kaksi ulottuvuutta; lapsen itsensä kokema osallisuus sekä perheen (vanhempien) kokema osallisuus. Molemmat näistä ovat tärkeitä.

Työntekijällä tarkoitetaan vammaissosiaalityön työntekijöitä (sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, palveluohjaajat).

Kysely on osittain jaettu erikseen lapselle ja perheelle (vanhemmille) esitettäviiin kysymyksiin. Kysymykset on merkattu sulkeissa sanoilla LAPSI ja PERHE.

Huom! Mikäli kyselyn täyttämässä avustaa joku, niin vastausten tulee perustua mahdollisimman pitkälle lapsen omiin näkemyksiin ja kokemuksiin. Myös taustatiedot täytetään lapsen itsensä osalta. Vanhemman tai muun tukihenkilön toivotaan tarvittaessa selittävän kysymykset lapselle hänelle ymmärrettävällä tavalla.

Mikäli perheessä on useampi lapsi vammaispalvelujen asiakkaana, toivomme, että kysely täytetään jokaisen kohdalla erikseen. Mikäli lapsi/nuori haluaa täyttää kyselyn yksin, voivat lapsi ja perhe täyttää halutessaan kaksi erillistä kyselyä. Tällöin taustatiedot täytetään lapsen tiedoilla molempiin kyselyihin, mutta muuten kysymyksiin vastataan kuten ne on kohdennettu. Tällöin lapsen kyselyssä perheen kysymykset jäävät tyhjiksi ja toisin päin.

1. Ikä

- 0–6 vuotta
- 7–12 vuotta
- 13–18 vuotta

2. Sukupuoli

- tyttö
- poika
- muu

3. Maakunta

4. Asuminen

- Vanhemman tai vanhempien kanssa
- Muun perheenjäsenen tai sukulaisen kanssa
- Kodin ulkopuolisessa hoidossa
- Muulla missä? _____

5. Sisarukset

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 tai enemmän

6. Mikä alla olevista sinulla on? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Liikuntavamma
- Näkövamma
- Huonokuuloisuus (ei kuurous)
- Kuurous (viittomakielisuus)
- Kehitysvamma
- Hahmottamisen, tarkkaavaisuuden ja keskittymisen vaikeudet
- Neuropsykiatrinen erityisvaikeus
(mm. ADHD, autismi, Aspergerin oireyhtymä)
- Kielelliset erityisvaikeudet
- Puhevamma
- Psyykinen vamma
- Muu, mikä? _____

**7. Mitä vammaispalveluja olet käyttänyt viimeisen viiden vuoden aikana?
(Voit valita useamman vaihtoehdon)**

- Kuljetuspalvelu (asiointi ja vapaa-aika)
- Henkilökohtainen apu
- Asunnonmuutostyöt tai asuntoon kuuluvat koneet,
välineet ja laitteet
- Kotiin tuotava hoitopalvelu, kuten tuntiperusteinen hoito
tai perhelomitus
- Tilapäishoito yksikössä/asumisen harjoittelu
(kodin ulkopuolinen, ympärivuorokautinen)
- Tilapäinen perhehoito
- Pitkäaikainen perhehoito
- Tilapäinen laitoshoido
- Pitkäaikainen laitoshoido
- Taloudellinen tuki, esim. avustus auton hankinnassa
tai ylimääräiset vaatekustannukset
- Kuntoutusohjaus tai sopeutumisvalmennus
- Koululaisten tai opiskelijoiden aamu-, iltapäivä- tai loma-ajanhoito
- Varhaiskasvatus erityishuoltona
- Omaishoidontuki ja siihen liittyvät omaishoitajan vapaapäivät
- Tukihenkilö
- Muu, mikä? _____

8. Koetko jääneesi ilman jotain tarvitsemaasi vammaispalvelua?

- En
- Kyllä. Mitä olisit tarvinnut? _____

TÄSTÄ ALKAVAT LAPSELLE ITSELLEEN SUUNNATUT KYSYMYKSET:

9. Millainen palvelukokemuksesi on ollut seuraavien väittämien osalta? (LAPSI)

- Ei koskaan
- Harvoin
- Joskus
- Melko usein
- Usein
- Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti
- Palvelu on ollut ystävällistä
- Minulta on kysytty mielipidettäni

10. Miten hyvin pääset vaikuttamaan sinua koskeviin asioihin vammaispalveluissa? (LAPSI)

huonosti
melko huonosti
kohtalaisesti
melko hyvin
hyvin

Kuinka hyvin olet saanut tietoa palveluista ja vaihtoehtoista?

Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapselle tarjottavien palveluiden kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun?

Miten koet tullessi kuulluksi lastasi koskevassa päätöksenteossa?

Miten koet voinesisi vaikuttaa lastasi koskevaan päätöksentekoon?

Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun käytännön toteutukseen? Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun arviointiin?

Kuinka hyvin olet saanut mahdollisuuksia antaa palautetta palveluista ja niiden toteutuksesta?

Kuinka hyvin antamasi palaute on vaikuttanut palveluiden toteutukseen jatkossa?

Kuinka hyvin perheesi kokonaistilanne on huomioitu palveluissa?

Kuinka hyvin koet perheesi osallisuuden toteutuneen kokonaisuudessaan vammaissosiaalityössä?

11. Miltä keskustelu työntekijän kanssa on sinusta tuntunut? (LAPSI)

12. Mitä toivot, että työntekijä ottaa huomioon, kun hän keskustelee sinun kanssasi? (Esim. kuvat kommunikaation tukena, jokin digitaalinen väline, jokin materiaali, jonka avulla voit valmistautua etukäteen tapaamiseen jne.)

13. Mitä hyviä kokemuksia sinulla on työntekijän tapaamisesta? (LAPSI)

14. Mitä huonoja kokemuksia sinulla on työntekijän tapaamisesta? (LAPSI)

15. Miten haluaisit osallistua asioidesi käsittelyyn työntekijän kanssa? (LAPSI)

16. Mitä toiveita tai ideoita sinulla olisi tapaamisiin liittyen? (Esim. tapaamisen pituus, ajankohta, paikka, käytettävät välineet). (LAPSI)

17. Miten haluaisit osallistua kuntasi vammaispalveluiden kehittämiseen? (Voit valita useamman vaihtoehdon) (LAPSI)

Suullinen palaute

Kirjallinen palaute

Nettipalaute

Kehittäjäasiakkaana /kokemusasiantuntijana toimiminen

Nuorisovaltuusto

Yhdistysten kautta vaikuttaminen

Muuten, miten? _____

18. Mitä muuta haluaisit kertoa meille? (LAPSI)

19. Kuka täytti lapsen osalta kyselyn tai miten vastaukset muodostuivat?

Lapsi itse

Lapsi vanhemman tai muun tukihenkilön avustuksella

Vanhempi täytti ja tulkitsi lapsen vastauksia

TÄSTÄ ALKAVAT VANHEMMILLE SUUNNATUT KYSYMYKSET:

20. Miten arvioisit perheesi osallisuuden toteutumista seuraavissa asioissa? (PERHE)

huonosti

melko huonosti

kohtalaisesti

melko hyvin

hyvin

Kuinka hyvin olet saanut tietoa palveluista ja vaihtoehdoista?

Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapselle tarjottavien palveluiden kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun?

Miten koet tulleet kuulluksi lastasi koskevassa päätöksenteossa?

Miten koet voineesi vaikuttaa lastasi koskevaan päätöksentekoon?
Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun käytännön toteutukseen? Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun arviointiin?
Kuinka hyvin olet saanut mahdollisuuksia antaa palautetta palveluista ja niiden toteutuksesta?
Kuinka hyvin antamasi palaute on vaikuttanut palveluiden toteutukseen jatkossa?
Kuinka hyvin perheesi kokonaistilanne on huomioitu palveluissa?
Kuinka hyvin koet perheesi osallisuuden toteutuneen kokonaisuudessaan vammaissosiaalityössä?

21. Millainen palvelukokemuksesi on ollut seuraavien väittämien osalta? (PERHE)

Ei koskaan
Harvoin
Joskus
Melko usein
Usein

Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti
Palvelu on ollut ystävällistä
Lapseni mielipidettä on kysytty

22. Miten olet kokenut keskustelun lapsesi asioista työntekijän kanssa? (PERHE)

23. Millaisia hyviä käytäntöjä ja tapoja olet kohdannut, jotka ovat mahdollistaneet lapsesi kuulluksi tulemista ja osallisuutta? (PERHE)

24. Miten lapsesi oma osallisuus mahdollistettaisiin asiakasprosessissa parhaiten? (PERHE)

25. Mitä pitäisi tehdä toisin asiakasprosessissa, jotta tulisit enemmän osalliseksi palvelua suunniteltaessa tai siitä päätettäessä? Millaisia ideoita ja uusia ratkaisuja sinulla on? (PERHE)

**26. Miten haluaisit osallistua kuntasi vammaispalveluiden kehittämiseen?
(Voit valita useamman vaihtoehdon) (PERHE)**

Suullinen palaute

Kirjallinen palaute

Nettipalaute

Kehittäjäasiakkaana /kokemusasiantuntijana toimiminen

Vammaisneuvosto

Yhdistysten kautta vaikuttaminen

Muuten, miten? _____

27. Mitä muuta haluaisit kertoa meille sinun ja lapsesi osallisuuden toteutumisesta? (PERHE)

Liite 3. Tuloslukujen taustalla olevat vastauskategoriat ja niihin luokiteltujen vastausten määrät kysymyksittäin

3.2.1 Rakenteiden ja hallinnon merkitys osallisuuden kokemuksiin

Omatuttu työntekijäl/ työntekijän vaihtuvuuden vähentäminen, 13 vastausta (kysymys 15), 3 vastausta (kysymys 13)

Raha ratkaiseel päätökset tulevat ylhäältä, 18 vastausta (kysymys 12)

Byrokratian vähentäminen ja päällekkäisen työn välttäminen, 10 vastausta (kysymys 15)

Asiakastyön tekeminen tutuksi päättäjille, 2 vastausta (kysymys 15)

3.2.2 Tieto luo pohjan asiakkaan palveluymmärrykselle

Tiedottamisen, ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen, 26 vastausta (kysymys 15)

Tietoa palveluista ja neuvoja saatavilla liian vähän, 11 vastausta (kysymys 17)

Selkeä kieli ja perustelut, 13 vastausta (kysymys 13)

Palveluista kertominen ja selkeät ohjeet työntekijän tapaamisessa, 9 vastausta (kysymys 13)

Esteetön tiedottaminen ja viestintä, 7 vastausta (kysymys 15)

Sähköisiä materiaaleja enemmän, 8 vastausta (kysymys 13)

Tapaamisissa työntekijä on avoin, rehellinen, totuudenmukainen, 6 vastausta (kysymys 13)

Lopullinen päätös on erilainen kuin mitä asiakkaan kanssa on puhuttu, 3 vastausta (kysymys 17)

Materiaaleista apua tapaamisessa, 4 vastausta (kysymys 13)

3.2.3 Työntekijän tietopohja ja asiakasymmärrys

Esteettömyyden ja saavutettavuuden huomiointi tapaamisissa, 39 vastausta (kysymys 13)

Kohtaaminen tasavertaisena ja kunnioitus, 15 vastausta (kysymys 13)

Työntekijän oikea asenne/ halu auttaa/ asiakkaan puolella oleminen, 15 vastausta (kysymys 13)

Ymmärrys eri vammoista ja sairauksista, 11 vastausta (kysymys 13); 6 vastausta (kysymys 15), 5 vastausta (kysymys 17)

Lainsäädännön tuntemus, 10 vastausta (kysymys 15)

Asiakas asiantuntija omassa asiassaan, 10 vastausta (kysymys 13), 10 vastausta (kysymys 17)

Oikeuksien tuntemus ja tietojen oikeellisuus, 9 vastausta (kysymys 13)

Asiakas epäilee työntekijän tietämystä, 9 vastausta (kysymys 12)

Kokemusasiantuntijoiden ja järjestöjen hyödyntäminen vammaissosiaalityössä/palvelujen suunnittelussa, 6 vastausta (kysymys 15), 6 vastausta (kysymys 17)

Ymmärrys vamman rajallisuudesta ihmisyyteen, 2 vastausta (kysymys 13)

3.2.4 Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen

Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen/ ratkaisujen yksilöllisyys, 33 vastausta (kysymys 15), 17 vastausta (kysymys 17), 7 vastausta (kysymys 12)

Työntekijän eläytymiskyky asiakkaan asemaan ja yksilöllisyyteen, 15 vastausta (kysymys 13)

Joustavuus palvelumuotojen pohdintaan, 3 vastausta (kysymys 13)

Tapaamispaikka muualla kuin sosiaalityötoimistossa (kotona, kahvilassa), 2 vastausta (kysymys 13)

3.2.5 Kuuleminen ja mielipiteen kertomisen mahdollistaminen

Asiakkaan kuuleminen/huomioiminen palvelujen suunnittelussa/päätöksenteossa, 49 vastausta (kysymys 15), 16 vastausta (kysymys 17)

Asiakkaan kuunteleminen tapaamisella, 35 vastausta (kysymys 14)

Läsnä oleminen ja kuuntelu, 23 vastausta (kysymys 13)

Riittävästi aikaa asiakkaalle, 46 vastausta (kysymys 14)

Vamman huomioonottaminen asiointitilanteessa, 21 vastausta (kysymys 14)

Työntekijän vuorovaikutustaidot, 22 vastausta (kysymys 15)

Mielipiteen ja tarpeiden huomioiminen, 13 vastausta (kysymys 12); 9 vastausta (kysymys 13)

Normaali, asiallinen ja ystävällinen keskustelu, 10 vastausta (kysymys 13)

Tulkin käyttäminen, 7 vastausta (kysymys 13)

Toimintakyvyn selvitys yhdessä asiakkaan kanssa, 4 vastausta (kysymys 13)

Avustajan tarve asioita käsiteltäessä, 4 vastausta (kysymys 13)

3.2.6 Etukäteen tietoa asiakkaalle tapaamiseen valmistautumiseksi

Etukäteistietoa tapaamiseen valmistautumiseksi, 32 vastausta (kysymys 13); 9 vastausta (kysymys 15), 1 vastaus (kysymys 17)

3.2.7 Kokonaisvaltainen perehtyminen ja monialainen yhteistyö

Moniammatillisuus, 17 vastausta (kysymys 15)

*Asiakkaan tilanteeseen perehtyminen kokonaisvaltaisesti, 15 vastausta (kysymys 13);
13 vastausta (kysymys 15)*

*Omaisien tai läheisen kuuleminen, 12 vastausta (kysymys 15); 6 vastausta (kysymys
13)*

Asiantuntijalausuntojen huomioiminen, 7 vastausta (kysymys 13)

Perehtyminen toimitettuihin asiakirjoihin, 7 vastausta (kysymys 13)

*Kokemusaisiantuntijoiden ja järjestöjen hyödyntäminen vammaissosiaalityössä, 6
vastausta (kysymys 15)*

*Vammaispalvelujen työntekijän osallistuminen muihin asiakkaan asioita koskeviin
yhteistyöpalaveriin, 2 vastausta (kysymys 13)*

3.2.8 Aikaa asiakkaille

Kontaktial/tilanteen päivittämistä useammin, 15 vastausta (kysymys 15)

Aktiivisemmin yhteyttä vammaispalveluista, 5 vastausta (kysymys 15)

Työntekijän parempi tavoitettavuus, 6 vastausta (kysymys 15)

*Hidas käsittely / toivottiin enemmän työntekijöitä, 8 vastausta (kysymys 15), 3 vas-
tausta (kysymys 17)*

*Tapaaminen kasvokkain ja yhteydenotto työntekijän puolelta, 8 vastausta (kysymys
13)*

*Riittävä aika tapaamisella/tapaamisiin enemmän aikaa, 46 vastausta (kysymys 14),
4 vastausta (kysymys 15)*

Aikaa keskusteluun enemmän, 11 vastausta (kysymys 13)

Keskustelu kiireistä, 10 vastausta (kysymys 12)

Annettava asiakkaalle aikaa ja tilaa vastata, 7 vastausta (kysymys 13)

Vaikea tavoittaa työntekijää, 10 vastausta (kysymys 12)

3.2.9 Digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntäminen

*Digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntäminen, 19 vastausta (kysymys 15), 4 vas-
taajaa (kysymys 17)*

Sähköiset materiaalit, 8 vastausta (kysymys 13)

Asioiden hoitaminen sähköisesti tai puhelimitse, 6 vastausta (kysymys 13)

3.3 Yleinen osallisuus tukee asiakasosallisuutta

Osallisuus toteutuu huonosti, 35 vastausta (kysymys 17)

Osallisuus toteutuu taistellen, asiakkaan tulee olla aktiivinen ja vaatia tietoa ja palvelua, 15 vastausta (kysymys 17)

Osallisuus toteutuu huonosti vammaisten henkilöiden työllistymisen ja koulutuksen osalta, 5 vastausta, (kysymys 17)

Kuljetuspalvelun kehittäminen parantaisi osallisuuden toteutumista, matkoja tulisi myöntää enemmän/riittävästi, 10 vastausta (kysymys 17)

Henkilökohtaisen avun kehittäminen parantaisi osallisuuden toteutumista, 5 vastausta (kysymys 17)

Osallisuus toteutuu hyvin, 4 vastausta (kysymys 17)

Esteettömyys lisää osallisuutta, 8 vastausta (kysymys 17)

Oma aktiivisuus ja myönteinen asenne auttavat osallisuuden toteutumisessa, 6 vastausta (kysymys 17)

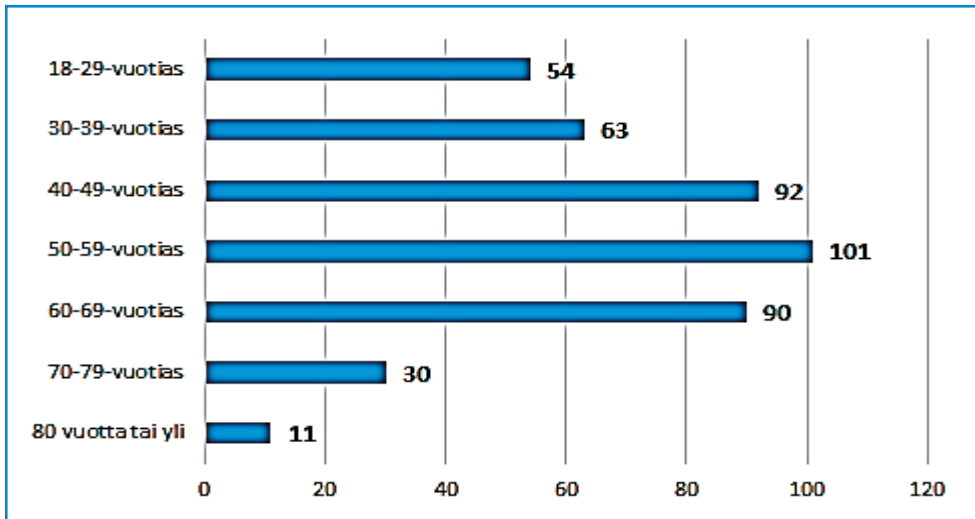
Osallisuus kehittämisessä, 9 vastausta (kysymys 15)

Palveluihin pääsyn hitaus/oikea-aikaisuus, 5 vastausta (kysymys 17)

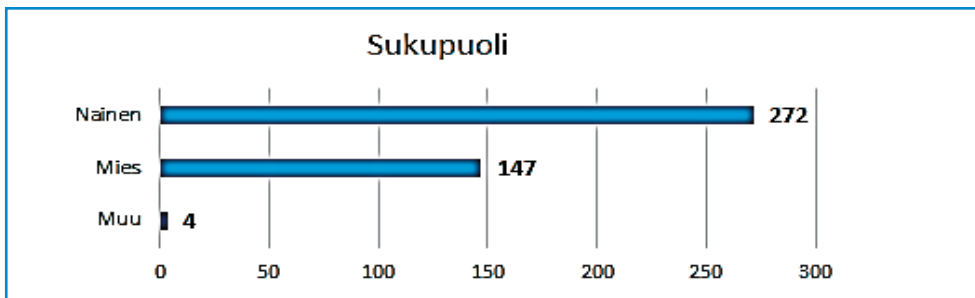
Lainsäädäntöön liittyvät parannusehdotukset, 4 vastausta (kysymys 15)

Palveluiden kilpailutus on poistettava, 2 vastausta (kysymys 17)

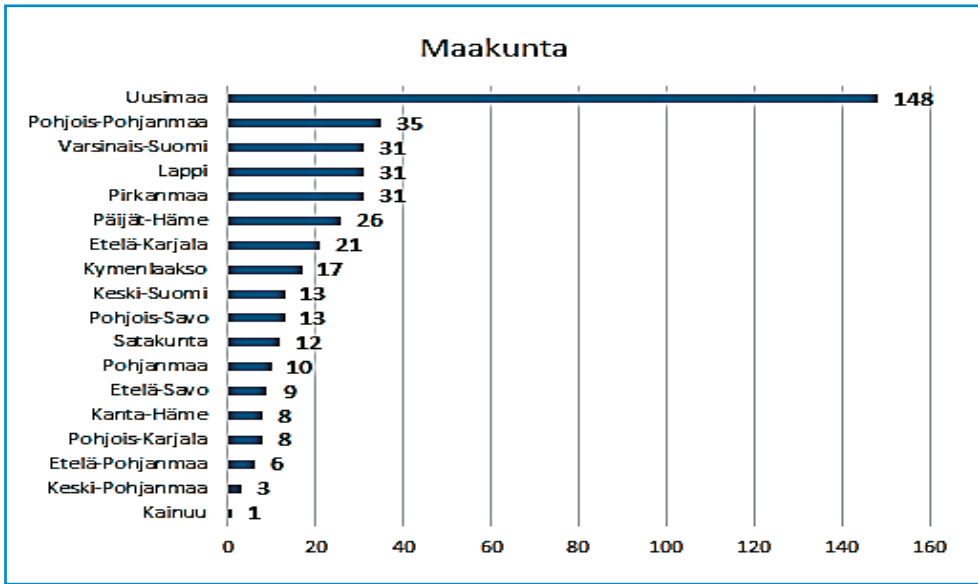
Liite 4. Aikuisten kyselyn vastaajien sosiodemografiset taustat.



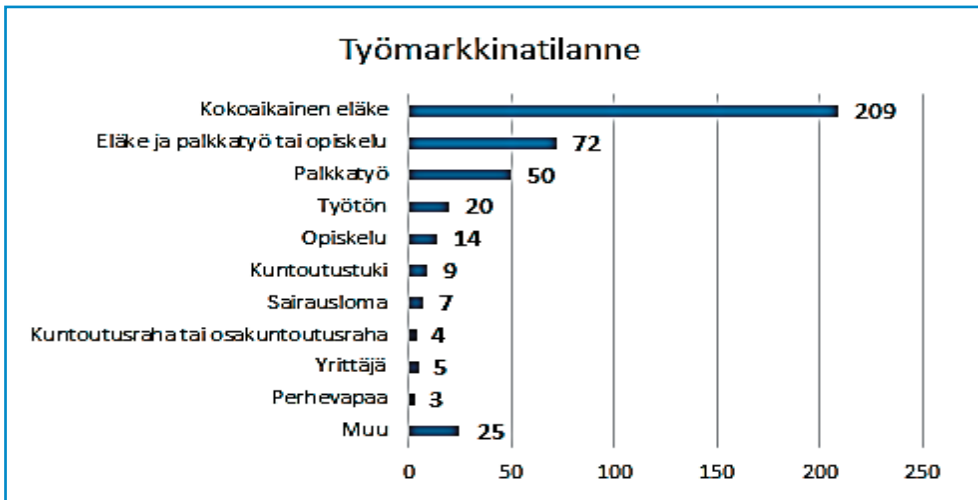
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma, n=441.



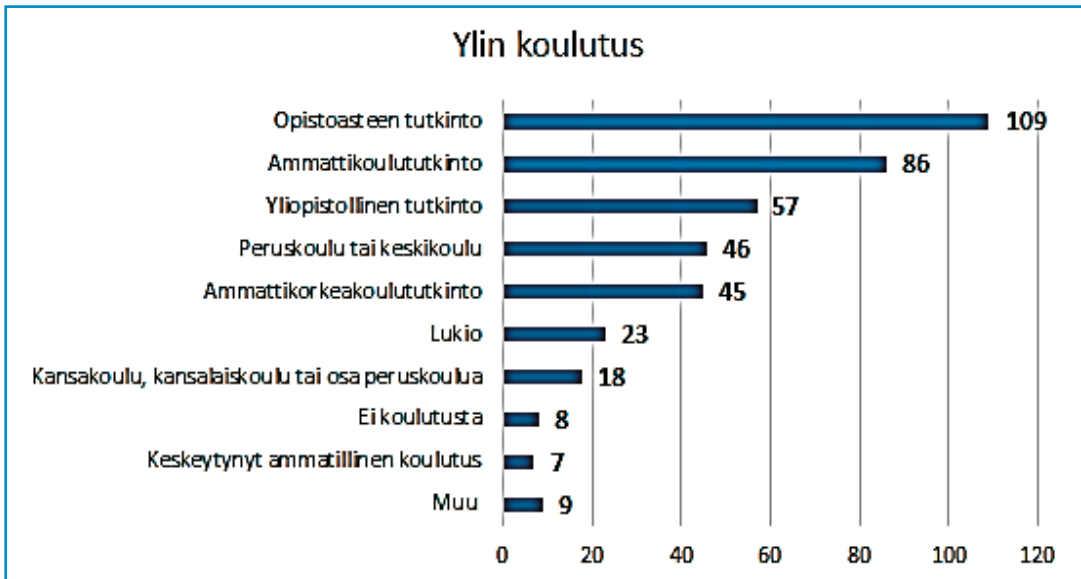
Kuvio 2. Vastaajien sukupuoli, n=423.



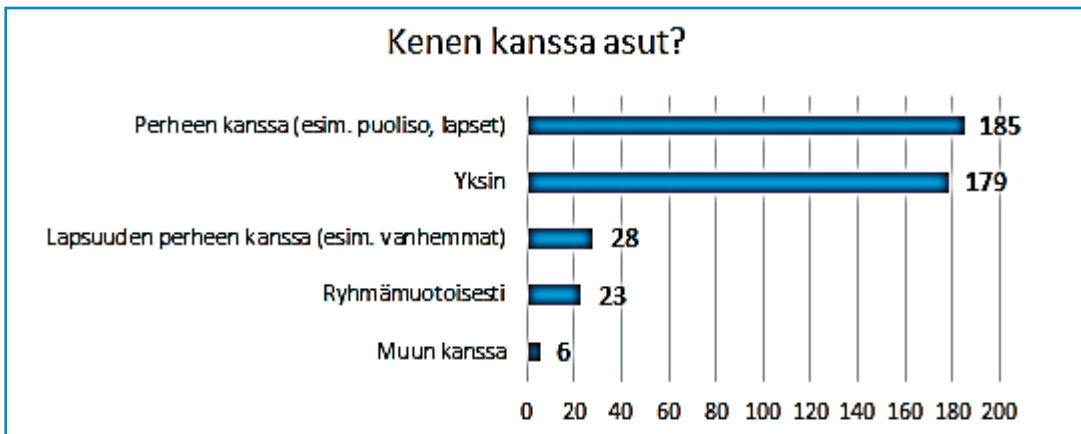
Kuvio 3. Vastaajien maakunta, n=423.



Kuvio 4. Vastaajien työmarkkinatilanne, n=418.

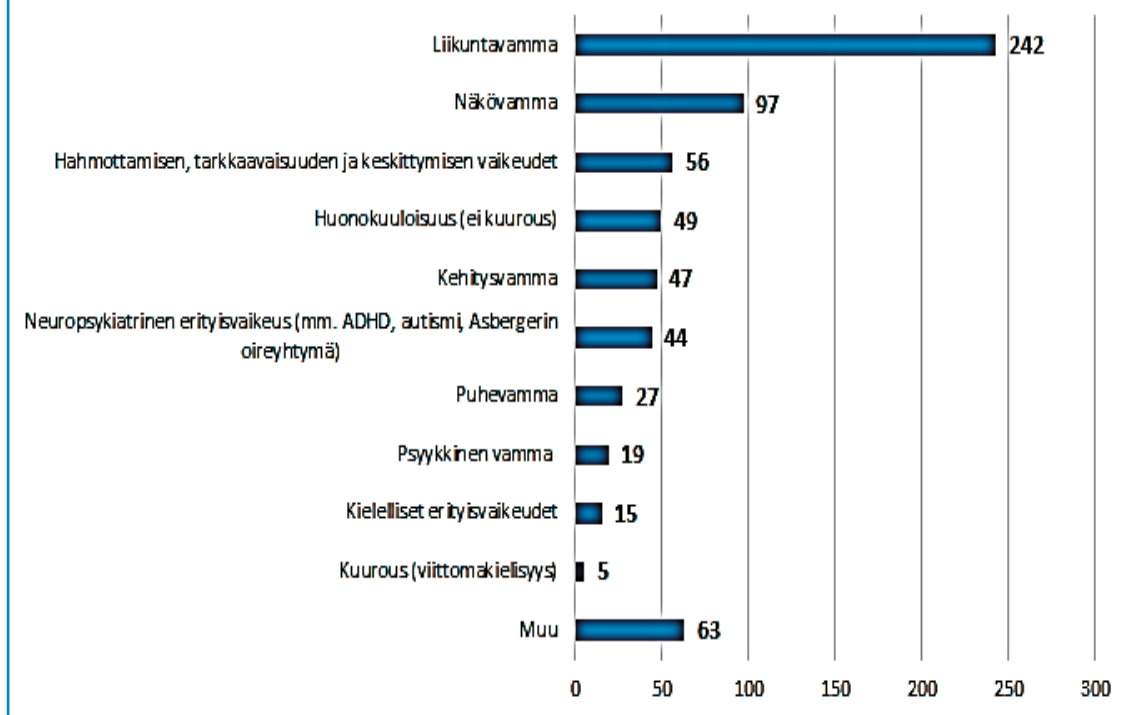


Kuvio 5. Vastaajien ylin koulutus, n=408.



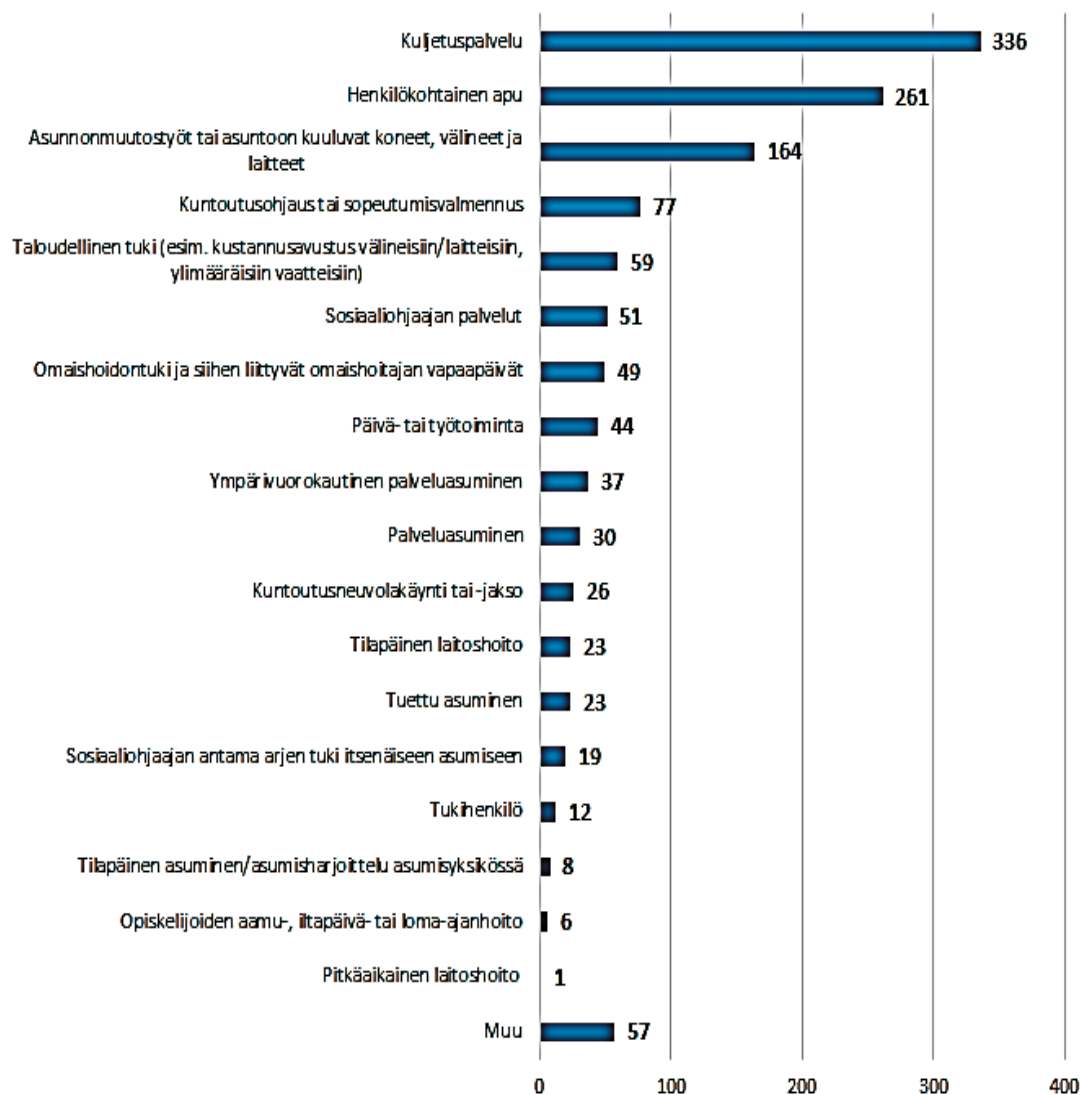
Kuvio 6. Kenen kanssa vastaajat asuvat, n=419.

Vamma/ toimintarajoite/ sairaus (useampi vaihtoehto mahdollinen)



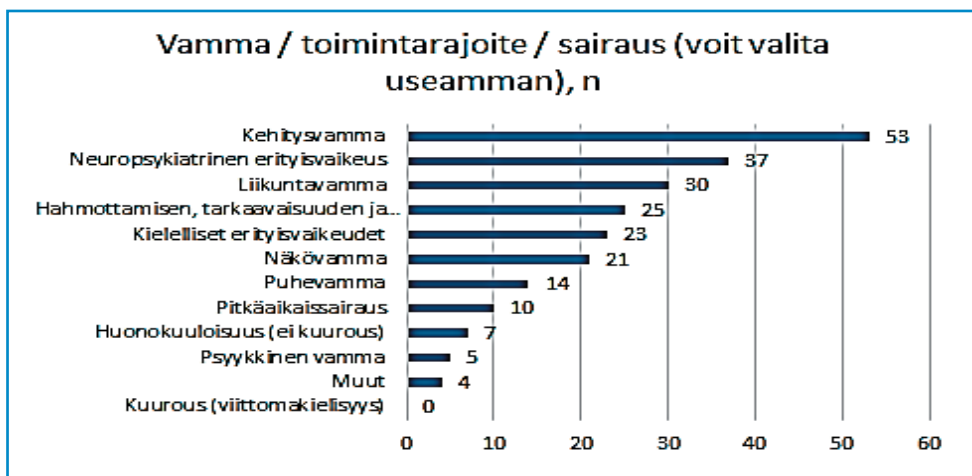
Kuvio 7. Vastaajan vamma/toimintarajoite/sairaus (useampi vaihtoehto mahdollinen), n=420.

Mitä vammaispalveluja käyttänyt viimeisen viiden vuoden aikana (useampi vaihtoehto mahdollinen)

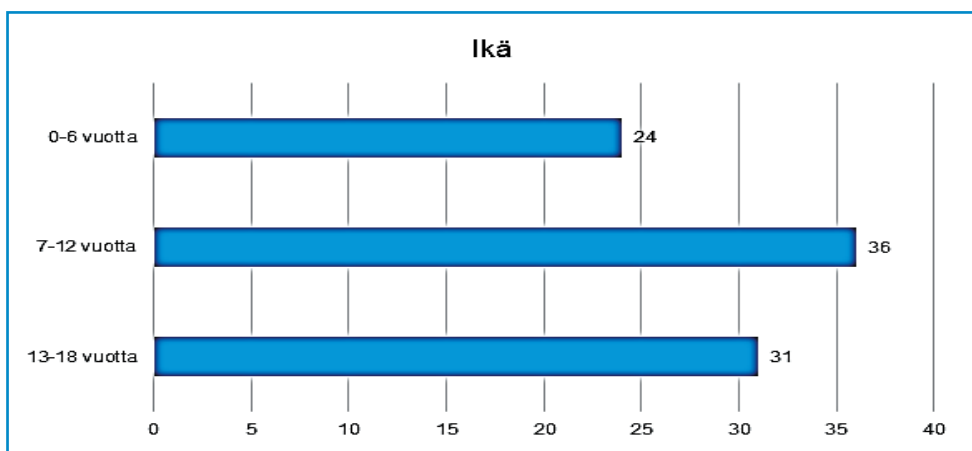


Kuvio 8. Mitä vammaispalveluja käyttänyt viimeisen viiden vuoden aikana, n=411.

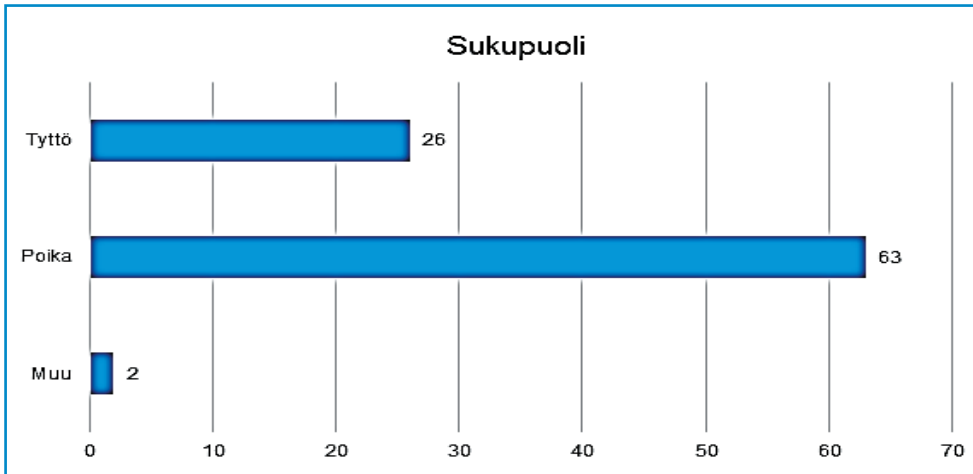
Liite 5. Lasten kyselyn vastaajien sosiodemografiset taustat



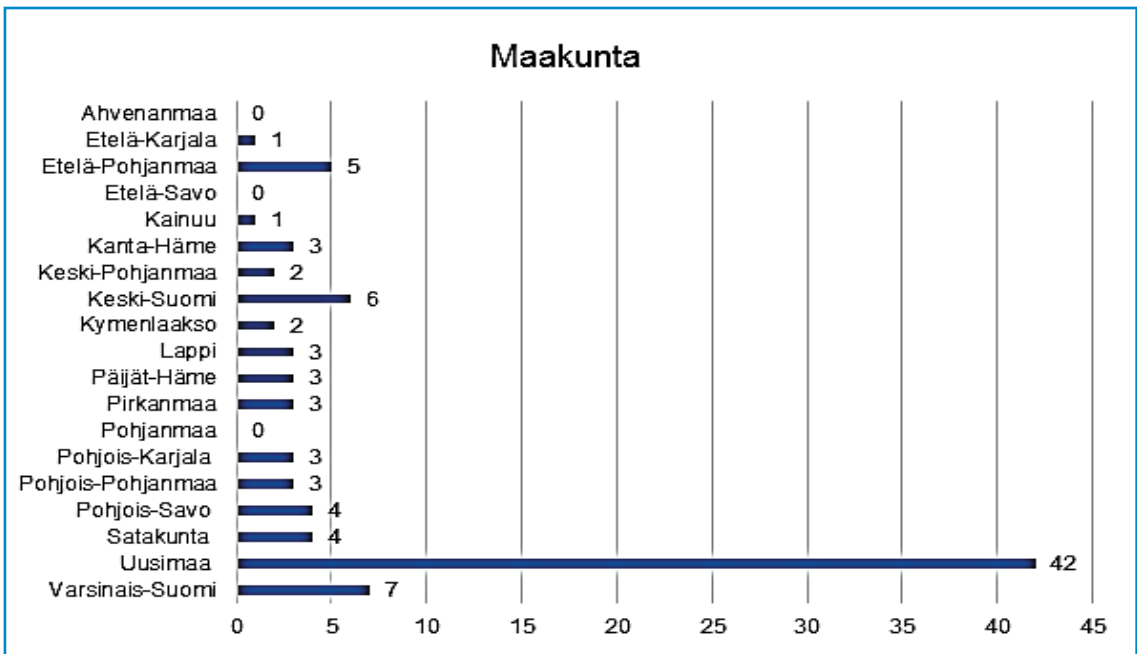
Kuvio 1. Lapsen vamma, toimintarajoite tai sairaus (voit valita useamman), n=91.



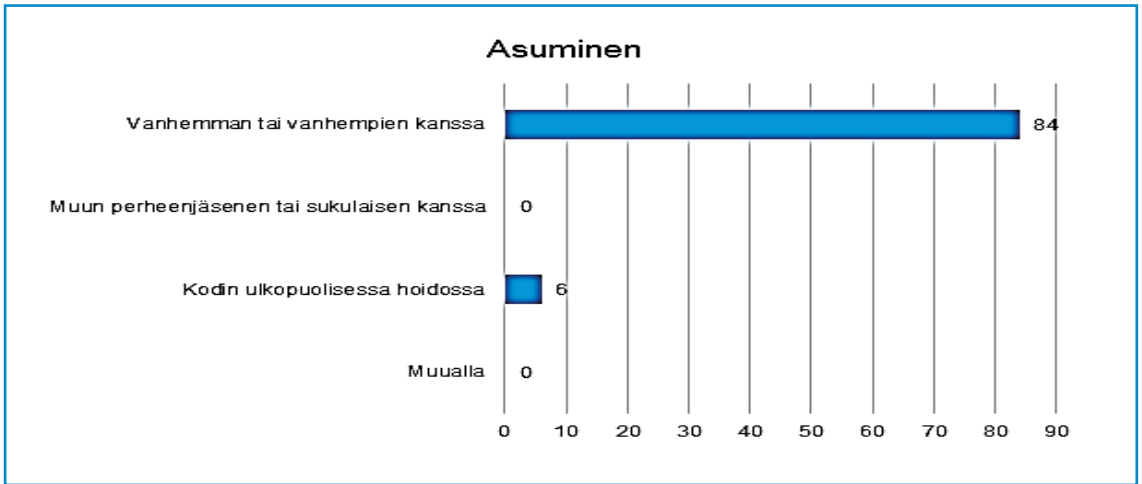
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma, lapset, n=91.



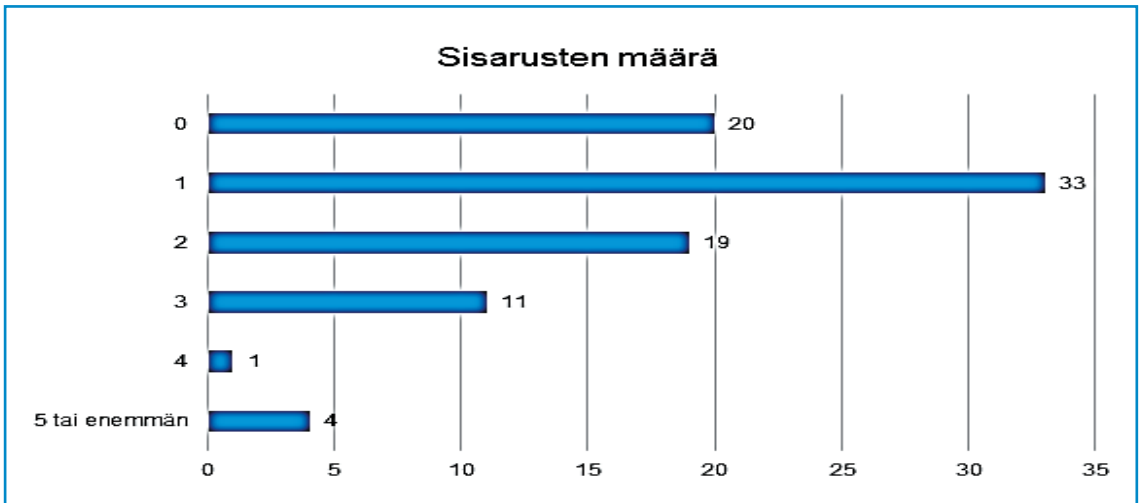
Kuvio 3. Vastaajien sukupuoli, lapset, n=91.



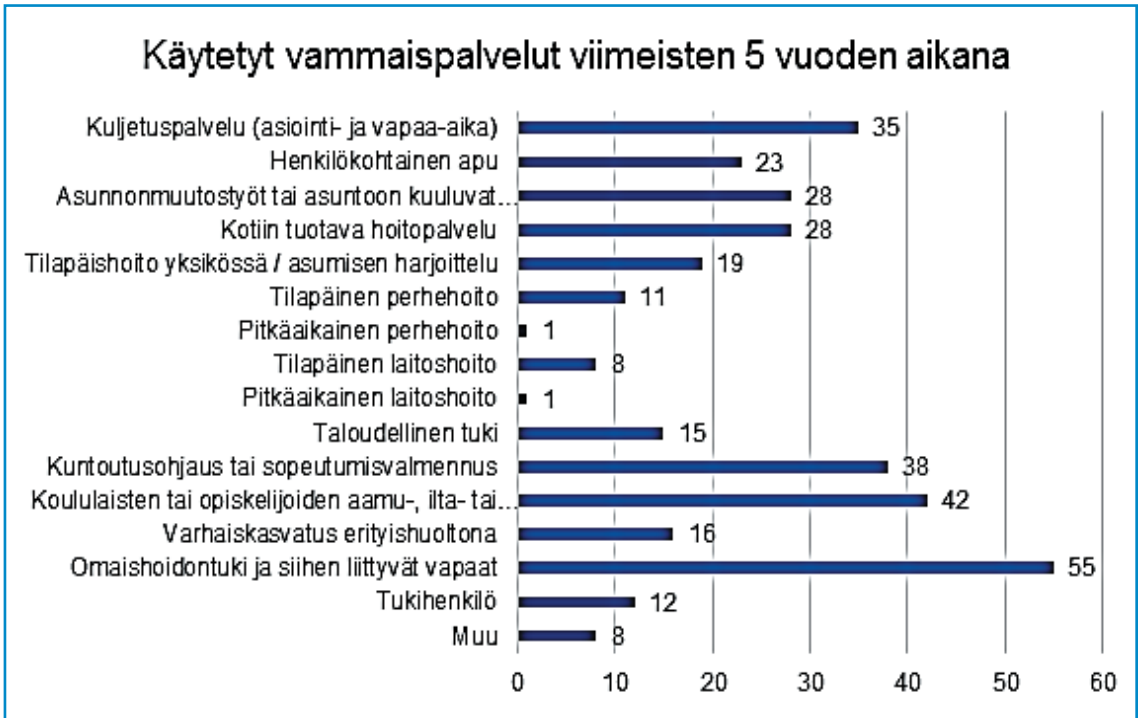
Kuvio 4. Vastaajien maakunta, lapset, n=91.



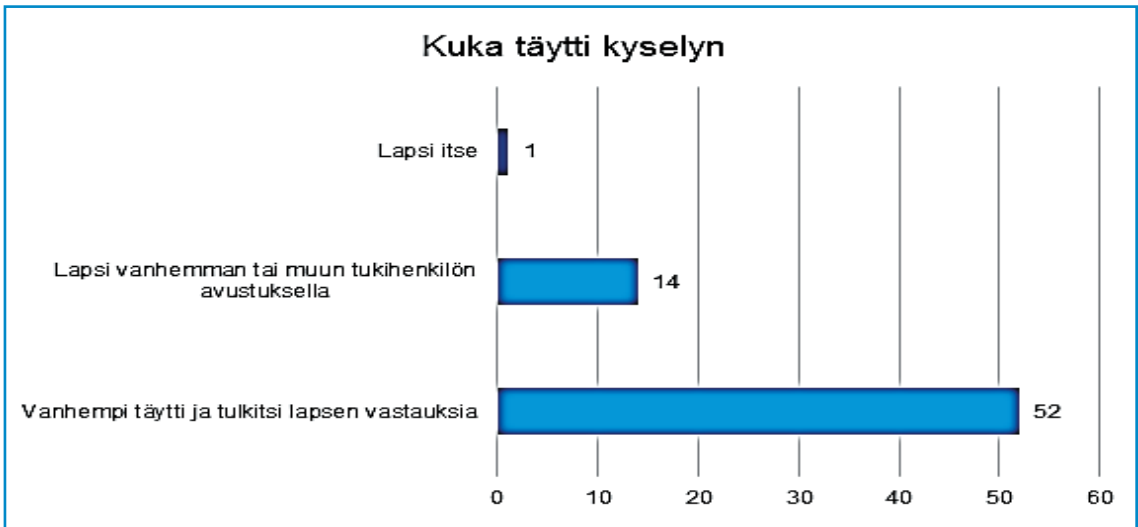
Kuvio 5. Asuminen, lapset, n=90.



Kuvio 6. Sisarusten määrä, lapset, n=88.

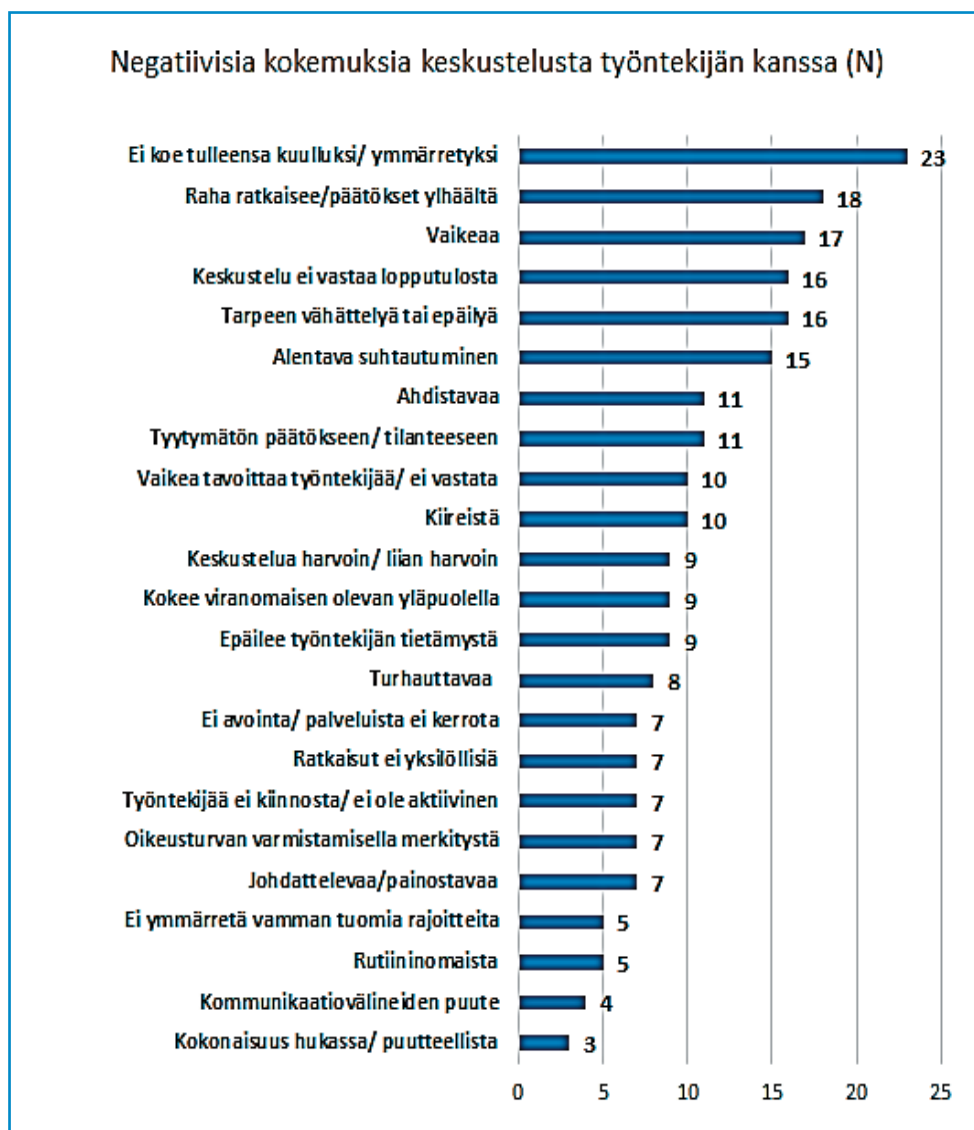


Kuvio 7. Käytetyt vammaispalvelut viimeisten viiden vuoden aikana, lapset, n=89.



Kuvio 8. Kyselyn täyttäjä, n=67.

Liite 6. Kielteisiä kokemuksia keskustelusta työntekijän kanssa



Kuvio 1. Kielteisiä kokemuksia keskustelusta sosiaalityöntekijän kanssa.

Liite 7. Lasten kyselyn vastaajien näkemykset osallisuuteen palveluprosessissa ja palvelukokemukseen

Taulukko 1. Vanhempien osallisuuden kokemus asiakasprosessin eri vaiheissa (lkm).

	huonosti	melko huonosti	kohtalaisesti	melko hyvin	hyvin	Yhteensä	Keskiarvo
Kuinka hyvin olet saanut tietoa palveluista ja vaihtoehtoista?	28	30	15	17	1	91	2,3
Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapselle tarjottavien palveluiden kokonaisuuden ja sisällön suunnitteluun?	15	22	29	18	6	90	2,8
Miten koet tullessi kuulluksi lastasi koskevassa päätöksenteossa?	11	25	23	21	8	88	2,9
Miten koet voineesi vaikuttaa lastasi koskevaan päätöksentekoon?	17	23	24	16	9	89	2,7
Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun käytännön toteutukseen?	14	10	27	26	12	89	3,1
Kuinka hyvin olet voinut osallistua lapsesi saaman palvelun arviointiin?	27	17	21	15	4	84	2,4
Kuinka hyvin olet saanut mahdollisuuksia antaa palautetta palveluista ja niiden toteutuksesta?	24	25	22	12	6	89	2,4
Kuinka hyvin antamasi palaute on vaikuttanut palveluiden toteutukseen jatkossa?	33	13	23	12	5	86	2,3
Kuinka hyvin perheesi kokonaistilanne on huomioitu palveluissa?	22	25	17	19	6	89	2,6
Kuinka hyvin koet perheesi osallisuuden toteutuneen kokonaisuudessaan vammais-sosiaalityössä?	21	18	30	13	6	88	2,6
Yhteensä	212	208	231	169	63	883	2,6

Taulukko 2. Lasten palvelukokemus tilanteeseen paneutumisen, ystävällisyyden ja mielipiteen kysymisen osalta (lkm).

	Ei koskaan	Harvoin	Joskus	Melko usein	Usein	Yhteensä	Keski-arvo
Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti	6	15	23	20	7	71	3,1
Palvelu on ollut ystävällistä	6	3	15	31	16	71	3,7
Minulta on kysytty mielipidettäni	18	14	20	12	6	70	2,6
Yhteensä	30	32	58	63	29	212	3,1

Taulukko 3. Vanhempien palvelukokemus tilanteeseen paneutumisen, ystävällisyyden ja mielipiteen kysymisen osalta (lkm).

	Ei koskaan	Harvoin	Joskus	Melko usein	Usein	Yhteensä	Keski-arvo
Tilanteeseeni on paneuduttu perusteellisesti	11	27	23	18	10	89	2,9
Palvelu on ollut ystävällistä	5	9	15	40	20	89	3,7
Lapseni mielipidettä on kysytty	33	22	16	10	5	86	2,2
Yhteensä	49	58	54	68	35	264	2,9

Asiakkaan osallisuus on sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen läh-
tökohta, toimintatapa ja tavoite. Vammaisten henkilöiden yh-
denvertaisen osallisuuden toteuttamisessa on edistytty, mutta edelleen
vammaissosiaalityöllä on keskeinen rooli YK:n vammaisten henkilöi-
den oikeuksia koskevan yleissopimuksen toteutuksessa.

Tämän asiakkaiden kokemuksiin perustuvan julkaisun tavoite on
tarjota näkemyksiä ja ideoita siitä, miten osallisuutta voidaan lisätä
vammaissosiaalityössä. Tehdyn kyselyn tulokset osoittavat, että osalli-
suuden eteen tehdään paljon, mutta parannettavaa on. Tuloksissa ko-
rostuu vammaisten henkilöiden, heidän tilanteidensa, tarpeidensa ja
tavoitteidensa moninaisuus. Vammaissosiaalityöhön tarvitaan jatkos-
sakin yksilö-, tilanne- ja palvelukohtaisesti joustavia toimintatapoja ja
ratkaisuja.

Rohkaisevaa on, että esille nousseet asiat ovat toteutettavissa. Tär-
keintä on, että asiakkaan osallisuuteen kiinnitetään huomiota, se ote-
taan vakavasti ja yhteistyö on aitoa.



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Uamo

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen
ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa