

Työpaperi 42/2019

**Mari Kivistö & Martina Nygård (toim.)**

# **Yhdessä eteenpäin**

## **– asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä**

© Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos | Helsinki 2019  
ISBN 978-952-343-293-2 (verkko), ISSN 2323-363X (verkko), <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>



Terveyden ja  
hyvinvoinnin laitos

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

Yhdessä eteenpäin - asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä

Mari Kivistö (Toimittaja), Martina Nygård (Toimittaja)

Työpaperi

2019\_42

TYÖ2019\_42

© Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN (painettu) 978-952-343-292-5

ISSN (painettu)

ISBN (verkko) 978-952-343-293-2

ISSN (verkko) 2323-363X

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>

PunaMusta Oy



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

# Sisällys

Esipuhe .....	5
<b>Antti Tuononen</b>	
1 Johdanto .....	6
<b>Mari Kivistö, Martina Nygård</b>	
2 Yhteiskehittämisen lähtökohdat vammaissosiaalityössä .....	8
2.1 Mitä on vammaissosiaalityö? .....	8
<b>Ylva Krokfors, Reija Lampinen</b>	
2.2 Luottamus, osallisuus ja kumppanuus vammaissosiaalityössä .....	8
<b>Reija Lampinen</b>	
3 Asiakasosallisuusryhmät osana kehittämisen rakenteita.....	11
<b>Katariina Kontu, Ylva Krokfors, Katriina Kunttu, Ellinoora Mantere, Heli Ronimus, Martina Nygård</b>	
3.1 Mikä on osallisuusryhmä? .....	11
3.2 Miten ryhmät koottiin? .....	12
3.3 Ryhmien vetovastuu ja muut käytännöt .....	12
3.4 Osatoteuttajien kehittämiskohteet ja koonti osallisuusryhmistä .....	13
3.5 Palautetta osallisuusryhmätoiminnasta.....	14
3.6 Asiakasosallisuusryhmien tutkimuksellisia lähtökohtia .....	16
<b>Liisa Hokkanen</b>	
4 Vammaissosiaalityön johtaminen.....	18
<b>Riitta Hakoma, Päivi Nurmi-Koikkalainen, Martina Nygård</b>	
4.1 Osallisuus ja johtaminen.....	18
4.2 Verkostot, moniammatillisuus ja johtaminen - dialogisuus .....	18
4.3 Arvot, etiikka, luottamus ja johtaminen .....	19
4.4 Kehittyvä organisaatio – muutoksen johtaminen.....	20
4.5 Tulevaisuuden näkymiä - johtaminen vammaissosiaalityössä? .....	20
5 Asiakasosallisuutta vahvistava ja osaava vammaissosiaalityön prosessi.....	21
5.1 Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta .....	22
<b>Ellinoora Mantere, Heli Ronimus</b>	
5.2 Kohtaaminen, kuuleminen ja suhteen luominen .....	23
<b>Katriina Kunttu, Ellinoora Mantere, Ylva Krokfors, Heli Ronimus</b>	
5.3 Vammaisen lapsen osallisuus ja näkemyksen selvittäminen .....	25
<b>Heli Ronimus</b>	
5.4 Osallisuutta vahvistava palvelutarpeen arviointi .....	27
<b>Ellinoora Mantere, Katariina Kontu, Katriina Kunttu, Heli Ronimus</b>	
5.5 Miten osallisuus näkyy palvelusuunnitelmassa .....	29
<b>Katriina Kunttu</b>	

5.6 Dokumentointi, päätöksenteko ja läpinäkyvyys.....	30
<b>Mari Kivistö, Katriina Kunttu</b>	
6 Menetelmät ja työvälineet - esimerkkejä.....	36
<b>Martina Nygård, Heli Valkeinen</b>	
6.1 AAC-menetelmät palvelutarpeen arvioinnissa/vammaissosiaalityössä .....	36
<b>Katariina Kontu, Heli Ronimus</b>	
6.2 Kykyri vammaissosiaalityön työvälineenä.....	37
<b>Ellinoora Mantere, Katriina Kunttu</b>	
7 Asiakasosallisuuden lähtökohdat ja reunaehdot.....	39
7.1 Rakenteet ja resurssit.....	39
<b>Mari Kivistö, Martina Nygård</b>	
7.2 Sosiaalityön osaaminen ja asiantuntijuus .....	40
<b>Ylva Krokfors, Katariina Kontu, Katriina Kunttu, Mari Kivistö</b>	
7.3 Miten hankintalaki vaikuttaa vammaissosiaalityön arkeen.....	42
<b>Martina Nygård</b>	
7.4 Viestintä .....	42
<b>Martina Nygård, Mari Kivistö</b>	
7.5 Digitalisaatio ja vammaissosiaalityö .....	43
<b>Mari Kivistö</b>	
8 Esimerkkejä tilannekohtaisuutta edellyttävästä vammaissosiaalityöstä.....	47
8.1 Sukupuolisensitiivisyys osana vammaissosiaalityötä.....	47
<b>Katriina Kunttu</b>	
8.2 Saamelaisten vammaisten henkilöiden osallisuudesta.....	48
<b>Liisa Hokkanen</b>	
Loppusanat.....	50
<b>Mari Kivistö, Martina Nygård</b>	
Lähteet.....	51
Liite 1. ....	54
Liite 2.....	55
Liite 3. ....	56

# Esipuhe

**Antti Tuononen**

Loppuraportti “Yhdessä eteenpäin - asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä” kuvaa monipuolisesti ensimmäistä valtakunnallista vammaissosiaalityön kehittämishanketta, jossa on kuultu asiakkaita, omaisia, sosiaalityöntekijöitä ja tutkijoita. Hankkeessa etsittiin, tunnistettiin ja kehitettiin vammaisten ihmisten asiakasosallisuutta ja yhdenvertaisuutta tukevia käytäntöjä. Lisäksi luotiin uusia hyviä käytäntöjä ja vahvistettiin vammaistyön erityisosaamista olemassa olevaan ja tutkittuun tietoon perustuen.

ESR-rahoitteinen VamO (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa) on ollut hankkeena (1.9.2016 - 31.12.2019) tärkeä juuri siksi, että yhteiskehittäminen on ollut aitoa hankkeen alusta loppuun.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus edellyttää, että kaikissa vammaisia koskevissa asioissa vammaiset henkilöt otetaan mukaan heitä koskevien asioiden suunnitteluun ja heitä koskevaan päätöksentekoon. Hanke ja sen loppuraportti ovat hyviä esimerkkejä siitä, miten tällainen periaate tai määräys voidaan muuntaa hyväksi käytännöksi.

Kiitokset hankkeen osatoteuttajille: Eksote, Espoon kaupunki, Eteva, Invalidiliitto ry, Kynnys ry, Rovaniemen kaupunki ja THL. Kiitokset myös hanketta koordinoineelle ja sen tutkimuksesta vastanneelle Lapin yliopistolle. Kiitokset hankkeen ohjausryhmälle, alueellisille asiakasosallisuusryhmille ja valtakunnalliselle osallisuusryhmälle.

Helsingissä 4.12.2019

Antti Tuononen  
Toiminnanjohtaja  
Valtakunnallisen osallisuusryhmän puheenjohtaja  
Kynnys ry

# 1 Johdanto

Mari Kivistö & Martina Nygård

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa -hanke (VamO) on jatkumoa Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) vammaisuus-tiimin ja Lapin yliopiston toimijoiden keväällä 2015 alkaneille neuvotteluille, joiden seurauksena ryhdyttiin valmistelemaan valtakunnallista osallisuushanketta. Sitoutuneiksi kumppaneiksi hanketta valmistelemaan saatiin monipuolinen ja asiantunteva verkosto eri puolilta Suomea. Mukaan tulivat Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksote, Espoon kaupunki, Eteva kuntayhtymä, Rovaniemen kaupunki sekä kaksi keskeistä valtakunnallista vammaisjärjestöä, Invalidiliitto ja Kynnys ry. Osatoteuttajat toivat hankkeeseen kokemusta vammaissosiaalityön käytännöistä. Vammaisjärjestöjen kautta mukaan saatiin vammaisten kansalaisten ääni.

Kun hanketta valmisteltiin, tunnistettiin tarve sekä vammaisten ihmisten osallisuuden että vammaissosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen. Tiedettiin, että hyviä vammaissosiaalityön käytäntöjen palasia on paikallisesti käytössä ja niitä haluttiin etsiä, koota ja edelleen kehittää hyödyntäen myös järjestöille kertynyttä kokemusta ja osaamista. Todettiin, että vammaispoliittisten tavoitteiden toteutuminen edellyttää toimia tutkimuksen, koulutuksen, palvelujärjestelmän toiminnan sekä vaikuttamisen tasoilla. Lisäksi tunnistettiin tarve vahvistaa sosiaalista ja yhteiskunnallista ymmärrystä vammaispalveluissa hallinnollisen, medikaalisen, juridisen, ja pedagogisen ajattelun rinnalla (ks. Heini ym. 2019; Romakkaniemi ym. 2019). Hankkeen suunnittelun taustalla vaikuttivat YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen asettamat velvoitteet. Sopimus korostaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaista oikeutta osallisuuteen niin henkilön omassa elämässä kuin kaikilla yhteiskunnan eri osa-alueillakin. Osallisuus tarkoittaa, että ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä kulkuun, toimintoihin, yhteisiin asioihin sekä palveluihin (Isola ym. 2017). Oikeuden osallisuuteen tulee toteutua myös palvelujärjestelmän asiakkuudessa.

Hankkeen keskeiseksi tavoitteeksi määriteltiin asiakasosallisuuden vahvistaminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Tavoite pitää sisällään asiakkaan mahdollisuuden vaikuttaa kaikkiin häntä koskeviin asioihin. Tavoitteeseen sisältyy asiakkaan osallisuuden vahvistaminen prosessissa aina tiedon saamisesta, ohjauksesta ja neuvonnasta palveluista päättämiseen ja niiden toteuttamiseen sekä palautteen antamiseen asti (ks. Leemann & Hämäläinen 2016). Toiseksi pää-tavoitteeksi määriteltiin sellaisen vammaissosiaalityön asiantuntijuuden vahvistaminen, joka rakentuu asiakasosallisuuden perustalle. Sosiaalityössä asiakkaan osallisuus on sekä eettinen periaate että sosiaalityön lähtökohta ja osaamiseen liittyvä kysymys (Arvot, arki ja etiikka 2017; Lähteinen ym. 2017).

Lapin yliopisto toimi VamO-hankkeen tutkimustoiminnasta vastaavana ja hanketta hallinnoivana päätoteuttajana. THL koordinoi hankkeen kehittämistoimintaa. Kukin osatoteuttaja (Eksote, Espoo, Eteva, Invalidiliitto, Kynnys, Rovaniemi) rakensi oman osahankkeensa VamO:n yleisiin tavoitteisiin nivoutuvine kehittämiskohteineen. Kehittämistoiminnan tavoitteiksi hankesuunnitelmaan kirjattiin uusien mallien ja menetelmien kehittäminen, kokeilu ja testaus. Tulosten ja käytäntöjen levittäminen ja juurruttaminen olivat keskeisiä toiminnallisia tavoitteita hankkeen alusta alkaen.

VamO-hanke on ensimmäinen valtakunnallinen hanke, joka on tässä laajuudessa tutkinut ja kehittänyt asiakasosallisuutta vammaissosiaalityön toimintaympäristössä. Hankkeen toimintaa ovat ohjanneet erityisesti yhteistoiminnallisuuden, kumppanuuden, yhteistutkijuuden ja yhteiskehittäjyyden periaatteet. Yhteistyö on toteutunut hanketoimijoiden eri tiimeissä kuten kehittäjätyöntekijöiden tiimissä, tutkimusta ohjaavissa tapaamisissa sekä alueellisissa ja valtakunnallisissa osallisuusryhmässä. Kaikki hanketoimijat ovat kokoontuneet yhteisiin työseminaareihin kaksi kertaa vuodessa. Esimerkkinä yhteiskehittämisestä ja yhteistutkijuudesta voidaan mainita myös asiakaskyselyaineistoihin perustuva raportti ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä - asiakkaiden kokemuksia” (Heini ym. 2019). Kyselyraportin kirjoittamiseen ja kommentointiin osallistui kehittäjätyöntekijöiden sekä tutkijoiden lisäksi myös valtakunnallisen osallisuusryhmän jäseniä.

Käsillä oleva julkaisu on VamO-hankkeen toinen laaja yhteisjulkaisu, johon panoksensa ovat antaneet kaikki hankkeen toimijatahot, niin palkatut kehittäjätyöntekijät ja tutkijat kuin valtakunnallisen osallisuusryhmän jäsenetkin. Yhteisen työskentelyn avulla hankkeessa on löydetty useita asiakasosallisuutta vahvistavia hyviä käytäntöjä. Esittelemme julkaisussa muun muassa asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiseen kehittämiseen perustuvaa osallisuusryhmätoimintaa, vuorovaikutuksen parantamiseen liittyviä keinoja ja menetelmiä, asiakaslähdistä neuvontaa ja ohjausta, osallistavaa dokumentointia sekä osallisuutta vahvistavaa palvelutarpeen arviointia, palvelusuunnittelua ja päätöksentekoa. Huomi-

oimme myös asiakasosallisuuden rakenteelliset lähtökohdat ja edellytykset sekä johtamisen merkityksen asiakaslähtöisten käytäntöjen näkökulmasta. Koska hankkeemme kehittämistoiminta on ollut tutkimusperusteista, sisältää julkaisu hankkeen kehittämistoiminnan periaatteiden ja tulosten esittelyn lisäksi myös joitakin teoreettisempia ja tutkimuksellisia puheenvuoroja. Laajojen yhteisjulkaisujen ohella hankkeessa on julkaistu runsaasti tutkimusartikkeleja ja tehty opinnäytetöitä. Julkaiseminen jatkuu edelleen (kts. Liite 3 Hankkeen julkaisut).

Suurin osa hankkeen tuotoksista on jäänyt elämään osahankkeita toteuttaneiden organisaatioiden käytännöissä. Taivoitteenamme kuitenkin on, että tuottamiimme ideoita asiakasosallisuuden lisäämiseksi ja vammaissosiaalityön osaaamisen vahvistamiseksi hyödynnetään vammaispalveluiden käytännöissä valtakunnallisesti. Siksi hankkeessa havaitut hyvät käytännöt on julkaistu THL:n ylläpitämässä sähköisessä vammaispalvelujen käsikirjassa ([Vammaispalvelujen käsikirja](#)) ja tuloksia juurrutetaan myös yliopistolliseen sosiaalityön koulutukseen. Useimmat hankkeessa tuotetuista hyvistä käytännöistä ovat sisällöltään sellaisia, että niitä voidaan soveltaa eri puolilla Suomea erilaisten asiakasryhmien ja myös muiden kuin vammaisten henkilöiden kanssa. Hyvät käytännöt syntyvät osallisuutta vahvistavista asenteista eivätkä ne aina vaadi suuria taloudellisia tai muita resursseja, vaikka VamO-hankkeessa on myös havaittu, että asiakasosallisuuden toteutuminen vaatii aikaa ja paneutumista.

Tämä julkaisu sopii vammaispalvelujen työntekijöiden, esimiesten ja johtajien, järjestötoimijoiden, alan kouluttajien, sekä vammaisten asiakkaiden ja heidän läheistensä luettavaksi. Julkaisu on samalla VamO-hankkeen loppujulkaisu.

## 2 Yhteiskehittämisen lähtökohdat vammaissosiaalityössä

### 2.1 Mitä on vammaissosiaalityö?

Ylva Krokfors & Reija Lampinen

Sosiaalityö on sosiaalityöntekijän, eli yliopistokoulutuksen saaneen sosiaalialan ammattihenkilön toimintaa, joka perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyä. Sosiaalityö on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä (Sosnet 2014). Sosiaalityöntekijöiden työkumppaneina toimivat sosionomit, joilla on omat tärkeät osaamisalueensa. Usein työskentely on tiivistä yhteistyötä.

Sosiaalityön perustana ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Vahvalla sosiaalityöllä voidaan varmistaa se, että myös kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat ihmiset saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Sosiaalityö on myös tieteenala, joka hyödyntää eri tieteenalojen teoreettista tietoa sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoa (IASSW & IFSW 2014; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö). Parhaimmillaan sosiaalityön tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi, eli toisin sanoen tukea asiakasta niin, että hän pärjää itsenäisesti tai hyvän tukiverkon avulla. Itsenäinen elämä ei tarkoita, että ihmisen tarvitsee selviytyä ilman apua. Hyvin järjestetyt vammaispalvelut voivat muodostaa vammaiselle asiakkaalle tukiverkoston itsenäiseen elämään.

Vammaissosiaalityöllä tarkoitetaan vammaispalveluissa tehtävää sosiaalityötä. Kun asiakkuudella on sosiaalityössä yleisesti selkeä alku ja loppu, vammaissosiaalityössä asiakkuus on usein elinikäistä. Sosiaalialan työntekijöillä on tässä vuorovaikutussuhteessa suuri rooli monien vammaisten henkilöiden identiteetin rakentumisessa. Kuten muissakin vuorovaikutuksellisissa suhteissa, vammaisen ihminen luo asiakassuhteessa kuvaa siitä, millainen toimija hän on, miten hän arvostaa itseään ja miten hän uskoo vaikutusmahdollisuuksiinsa (Notko 2016; Nykänen ym. 2018). Vammaissosiaalityöntekijän ammatti on asiantuntija-ammatti, jolla edistetään myönteistä yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä vammaisten tai pitkäaikaissairaiden ihmisten ja vammaisyhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista.

Vammaissosiaalityössä keskeisiä ovat yhteiskunnallisen ja rakenteellisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, syrjimättömyyden, yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä moninaisuuden hyväksynnän periaatteet. Vammaissosiaalityössä työskennellään elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi sekä osallisuuden ja hyvinvoinnin lisäämiseksi niiden ihmisten parissa, joiden toimintakyky on oleellisesti alentunut tai joltain osin kokonaan hävinnyt vamman tai sairauden vuoksi. Vammaissosiaalityön tavoitteena on edistää ja tukea vammaisten ihmisten omien voimavarojen käyttöä, osallisuutta, itsemääräämisoikeutta sekä itsenäistä selviytymistä. Tärkeintä on konkretisoida periaatteet käytännön toiminnaksi ja palveluiksi yhdessä vammaisen asiakkaan kanssa.

Tätä kirjoitettaessa Suomessa ei ole sosiaalityön perus-, aine-, tai erikoistumisopinnoissa vammaissosiaalityön opintokokonaisuutta, mutta mielestämme sille olisi selkeästi tarvetta.

### 2.2 Luottamus, osallisuus ja kumppanuus vammaissosiaalityössä

Reija Lampinen

#### Luottamus ja osallisuus vammaissosiaalityön tavoitteina

Luottamus on yhteisen työskentelyn tulos ja samalla edellytys hyvälle asiakastyölle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Vammaissosiaalityön tavoitteena on varmistaa ja lisätä ihmisten tai yhteisöjen hyvinvointia. Tällöin pyritään erityisesti niiden sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen, vähentämiseen tai poistamiseen, jotka johtuvat vamman tai



pitkääikäisen sairauden aiheuttamista toimintakyvyn rajoituksista ja vaikeuksista olla aktiivisesti osallisena lähiyhteisön toiminnassa.

Perustavoitteena on tukea vammaisten ihmisten työ- tai toimintakykyä ja omatoimisuutta. Kunnan vastuulla olevilla erityispalveluilla ja tukitoimilla voidaan helpottaa eri-ikäisten vammaisten henkilöiden selviytymistä jokapäiväisestä elämästä. Osatavoitteiden listaus ja toteuttamistapojen pohdinta kuuluvat sekä asiakkaalle että työntekijälle. Luottamuksellisessa suhteessa työntekijä ja asiakas toimivat yhdessä johdonmukaisesti ja ennustettavasti tavoitteiden saavuttamiseksi. Tekeminen tuottaa kokemusta luottamuksesta molemmille osapuolille.

### **“Asiakas haluaa olla arvostettu omana itsenään”**

Vammaissosiaalityössä oleellista on luottamusta herättävä vuorovaikutus, jossa asiakas on selkeästi subjekti. Yhteisessä työskentelyssä työntekijä auttaa asiakasta pääsemään tarkoituksenmukaiseen tavoitteeseen vammaissosiaalityön avulla. Kokemus luottamuksesta on aina yksilöllistä. Siksi kaikki asiakkaat eivät pysty luottamaan työntekijään, vaikka hän olisiikin toiminnassaan luotettava. Riittävä perusturvallisuuden tunne on mahdollista saavuttaa vain turvallisesti koetun henkilön kanssa. Asiakas haluaa olla hyväksytty ja arvostettu omana itsenään. Vuorovaikutussuhteen tulee olla aito ja joustava. Asiakkaat edellyttävät työntekijöiltä avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. He tarvitsevat nykyistä enemmän tietoa palveluista ja toimista, jotka liittyvät heihin itseensä. Lisäksi he kaipaavat yksilöllistä kohtelua ja lisää tavoitteellisia keskusteluja. Luottamussuhde edesauttaa asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä ja on tärkeä edellytys onnistuneelle asiakasosallisuudelle.

Osallisuus on yleiskäsite toiminnassa tai sosiaalisessa yhteisössä mukana olemiselle. Se on vastakohta ulkopuolelle jäämiselle tai jättämiselle. Toimijan tai organisaation näkökulmasta osallisuus voidaan kuitenkin saavuttaa hyvin erilaisin keinoin. Osallisuus sosiaalisessa yhteisössä voi edellyttää toimijan omaa aktiivisuutta ja omatoimisuutta. Toimija voi joutua osalliseksi sosiaaliseen yhteisöön myös ilman omaa kiinnostustaan ja pyrkimystään. Motivoivana voimana ja moottorina osallisuudelle saattaa olla toimija itse. Toiminta voi olla myös ulkopuolisen toimijan tai tahon luomaa ja edellyttämää.

### **Asiakkaan ja työntekijän kumppanuus vammaissosiaalityössä**

Sosiaalityössä on jo pitkään puhuttu kumppanuudesta osana asiakaslähtöistä toimintaa. Kumppanuussuhteen saavuttaminen ei kuitenkaan ole itsestään selvää. Kumppanuuden voi määritellä yhteisymmärryksessä tapahtuvaksi yhdessä toimimiseksi, jonka päämääränä on yhteisten tavoitteiden saavuttaminen. Tällainen työ on kahden tai useamman toimijan välistä vuorovaikutusta ja työskentelyä, joka edellyttää molemminpuolista luottamusta ja yhdenvertaisuutta.

Kumppanuus työntekijän ja asiakkaan välillä tarkoittaa, että työntekijän tehtävänä on tukea asiakasta itsemääräämisoikeuden toteutumisessa, valinnanvapaudessa ja päätöksenteossa, jos kyse on asiakkaan asiasta. Kumppanuus vammaissosiaalityössä on erityistä sen vuoksi, että asiakas toimii asiassaan yhteistyössä ammatillisen asiantuntijan kanssa tavoitteiden linjaamiseksi ja listaamiseksi sekä toteuttamistapojen valitsemiseksi. Tällöin hän ei ole vain avuntarvitsija tai avun kohde, vaan työntekijän kumppanina myös ratkaisujen kehittäjä, valintojen tekijä ja toiminnan toteuttaja. Luottamuksen rakentumisessa keskeisiä asioita ovat toimintaprosessin mukanaan tuomat yhteiset kokemukset ja vuorovaikutus.

Kumppanuus ei vielä tällä hetkellä toteudu vammaissosiaalityössä toivotulla tavalla, koska vammaissosiaalityön asiakas nähdään helposti pelkästään avun saajana eikä yhdenvertaisena ratkaisujen etsijänä tai vammaispalvelujen kehittäjänä. Ammatillinen asiantuntija on edelleen valta-asemassa asiakkaaseen nähden.

### **“Kumppanuudessa molemmat osapuolet hyötyvät”**

Kumppanuudelle ei ole olemassa etukäteen sovittua muotoa, mutta se on silti päämäärä, joka tulisi saavuttaa yhdessä. Kumppanuudessa voidaan nähdä toimintoja, joissa hyödynnetään kumppanin toimijan erilaisia voimavaroja ja osaamista. Kumppanit hyödyntävät lopullisessa päämäärässään kumppanin erityisosaamista. Kumppanuudessa mukana olevat osapuolet hyötyvät tuloksista, jotka jaetaan yhdessä. Näin saadaan lisäarvoa toiminnalle, joka kasvattaa yhteistä osaamista. Tavoitteena on yhteisesti määritellyn päämäärän saavuttaminen, johon kumpikaan kumppaneista ei yleensä yksin pystyisi.

Kumppanuus on varsin uusi ilmiö suomalaisessa sosiaalityössä ja vammaistyössä. Kumppanuus nähdään usein muita yhteistyömuotoja syvällisempänä. Osapuolet saattavat olla koulutustaustaltaan tai osaamiseltaan hyvin erilaisia, mutta silti tässä toiminnassa yhdenvertaisia. Tätä tukevat tietotaito, luottamus ja osallisuus, jotka lisääntyvät kumppanuudessa. Kumppanuus on eräänlainen yhteinen toimintasuunnitelma, jossa on sovittu yhteisistä päämääristä, tavoitteista ja

hyödyistä sekä tunnustettu mahdollisesti syntyvät ongelmat. Kumppanuus mahdollistaa uusien asioiden oppimisen, mutta myös tuttujen toimintojen kehittämisen ja käyttämisen muuallakin kuin vammaisen asiakkaan tavanomaisessa elinympäristössä.

# 3 Asiakasosallisuusryhmät osana kehittämisen rakenteita

Katariina Kontu, Ylva Krokfors, Katriina Kunttu, Ellinoora Mantere, Heli Ronimus & Martina Nygård

## 3.1 Mikä on osallisuusryhmä?

Osallisuusryhmän tavoitteena on kehittää jotakin osaa vammaispalveluista. Kehityskohteen valinta voi perustua siihen, mitä tietyssä kunnassa tai alueella on havaittu tai mitä jokin ryhmä on itse päättänyt kehittää. On myös mahdollista, että kunnassa on valmiiksi tilausta juuri tietynlaisen palvelun kehittämiseksi. Osallisuusryhmässä palveluiden käyttäjät ja viranomaiset kehittävät palveluita yhdessä.

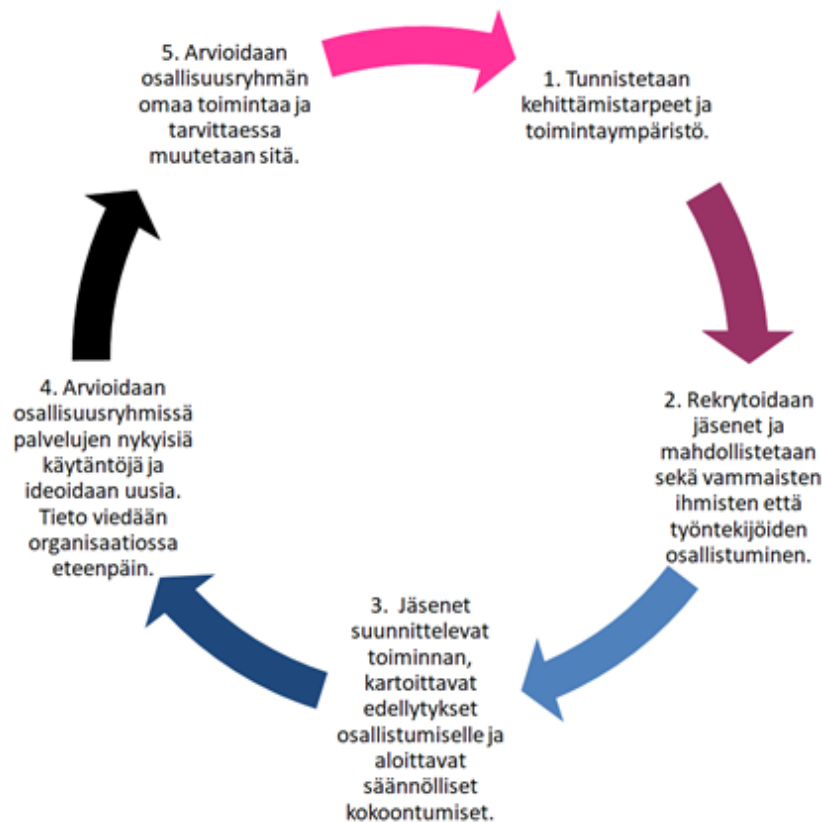
Vammaispalvelujen osallisuusryhmätoiminnalla edistetään YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleis-sopimuksen toimeenpanoa. Osallisuusryhmien tavoitteena on varmistaa vammaisten henkilöiden osallisuus palveluiden käytännöissä ja kehittämisessä. Yhteiskehittäminen vahvistaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja laatua. Osallisuusryhmät toimivat osana palveluorganisaation rakenteita. Voidaan kysyä, mitä palveluiden kehittäminen olisikaan ilman palveluita käyttävien kokemuksia.

Osallisuusryhmät koostuvat asiakkaita, eli kokemusasiantuntijoista. VamO-hankkeessa osallisuusryhmien jäsenet olivat vammaispalveluita käyttäviä henkilöitä tai vammaispalveluita käyttävien omaisia. Osallisuusryhmät voidaan koota eri tavoin, esimerkiksi tietyn palvelun mukaisesti, alueellisesti tai iän perusteella. VamO-hankkeen osallisuusryhmissä oli mukana myös vammaispalveluiden työntekijöitä.

Osallisuusryhmätoiminta hyvänä käytäntönä lisää eri henkilöiden ja ryhmien osallisuutta erilaisin tavoin. Esimerkiksi vammaiset lapset voivat saada kokemuksen osallisuudesta osallistuessaan ryhmätoimintaan ja solmiessaan sen kautta uusia sosiaalisia suhteita. Kehitysvammaiset ihmiset voivat puolestaan saada osallisuuden kokemuksia päästesään vaikuttamaan palveluihin.

VamO-hankkeen aikana osallisuusryhmätoiminnassa työntekijän roolissa olivat kehittäjätyöntekijät, jotka olivat pääsääntöisesti VamO-hankkeen osatoteuttajien sosiaalityöntekijöitä. Kehittäjätyöntekijät vastasivat osallisuusryhmien järjestämisestä ja vetämisestä, vaikkakin yhteisten kokoontumisten vetäjänä saattoi toimia myös osallisuusryhmän asiakasjäsen. Kehittäjätyöntekijät toimivat osallisuusryhmien järjestämisen ohella hyvien käytäntöjen juurruttajina organisaatioissa. Myös muiden vammaispalveluorganisaation työntekijöiden kuin nimenomaisten kehittäjätyöntekijöiden oli mahdollista osallistua osallisuusryhmiin.

Kuviossa 1 on kuvattu osallisuusryhmätoiminnan prosessia jatkumona toiminnan aloittamisesta toiminnan arviointiin ja mahdolliseen toiminnan päättämiseen. Esimerkiksi toiminnan alkuvaiheessa keskeistä on määrittää yhdessä, mikä toiminnan tarve ja tarkoitus on, sekä sopia yhteisistä toimintatavoista ja pelisäännöistä. Tärkeää on myös, että organisaatorakenteissa on olemassa kanavat osallisuusryhmissä tuotetun tiedon eteenpäin viemiselle. Osallisuusryhmätoiminnan käyttöönotto on kuvattu myös Innokylän toimintamallina (<https://www.innokyla.fi/web/malli7597817>).



Kuvio 1. Osallisuusryhmätoiminnan prosessi pelkistettynä

### 3.2 Miten ryhmät koottiin?

VamO-hankkeessa osallisuusryhmät koottiin eri tavoin eri osatoteuttajien toimesta. Rovaniemellä reunaehtona oli, että ryhmän jäsenen tuli olla vammaispalveluiden käyttäjä tai omainen. Tämän vuoksi osallisuusryhmien jäsenet edustivat monipuolisesti erilaisten palveluiden käyttäjiä, erilaisia palvelutarpeita, eri sukupuolia ja eri-ikäisiä henkilöitä. Eksoten asiakasosallisuusryhmä koottiin täysi-ikäisistä kuljetuspalveluja ja henkilökohtaista apua saavista asiakkaista. Etevassa on ollut toiminnassa jo vuodesta 2014 alkaen Etevan asiakkaista koostuva asiakasraati, jota päätettiin hyödyntää myös VamO-hankkeen osallisuusryhmänä. Lasten ryhmän kokoamista varten Espoossa lähetettiin kutsut kaikille alle 16-vuotiaille Espoon vammaispalveluiden asiakkaille. Espoon vanhempien ryhmä koottiin samalla kutsulla kuin lasten ryhmä.

### 3.3 Ryhmien vetovastuu ja muut käytännöt

Suurin vastuu ryhmien vetämisestä oli työntekijöillä. Ryhmien puheenjohtajana toimi joissakin ryhmissä asiakas. Osallisuusryhmätoimintaa koskevista keskusteluista kuitenkin todettiin, että ryhmätoiminnan kannalta olisi hyvä, että vastuu jakautuisi paremmin työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Kokouspaikan valinta ja kokouksen pitämisen tapa on tärkeää valita huolellisesti. Kokouspaikan tulee olla esteetön, paikassa tulee olla induktiosilmukka ja sen pitää olla sijainniltaan sellainen, että matka kokoukseen on kaikille kohtuullisen pituinen. Eksote järjesti pitkien etäisyyksien takia kaksi eri osallisuusryhmää. Paikalla osallisuusryhmien kokouksissa on hyvä olla tarpeeksi niin sanottua avustavaa henkilökuntaa: esimerkiksi Espoon lasten ryhmässä jokaiselle lapselle järjestettiin oma avustaja ryhmän ajaksi.

Toiminnan selkokieliisyys, mahdollinen kuvien hyödyntäminen, avustajien tarve ja riittävät kokoustaumat tulee huomioida erityisesti sellaisissa osallisuusryhmissä, jotka koostuvat eri vammaryhmiin koostuvista asiakkaista. Lisäksi ryhmän vetäjien tulee kiinnittää erityisesti huomiota siihen, että käsiteltävien asioiden esittely ei ole johdattelua.

### 3.4 Osatoteuttajien kehittämiskohteet ja koonti osallisuusryhmistä

Osallisuusryhmässä käsiteltävän aiheen tai teeman pitää olla selkeä. Osallisuusryhmälle pitää olla niin ikään selkeää, mitä vammaispalveluiden osaa on tarkoitus kehittää. Käsiteltävät aiheet tai teemat voivat olla sisällöllisesti hyvin erilaisia, kunhan ne ovat tarpeeksi konkreettisia ja ymmärrettäviä. Yhteiskehittäminen on yhdessä tekemistä, ja siinä on huomioitava, että kaikkien ääni tulee kuuluviin. Viranomaisten on varmistettava, että ryhmän jäsenten käytössä on tarvittavia apuvälineitä, että kaikilla on mahdollisuus sanoa mielipiteensä ja että käsiteltävät asiat esitellään ymmärrettävästi.

Rovaniemen osallisuusryhmissä kehitettiin erityisesti palvelutarpeen arvioinnin prosessia ja lisäksi keskityttiin osallisuutta lisäävien hyvien käytäntöjen (esim. osallistava kirjaaminen) arviointiin asiakasprosessin aikana.

Eksoten ryhmissä käsiteltiin ja arvioitiin Eksoten omia kehittämiskohteita, kuten harkintaosaamista, päätösten kirjaamista, sukupuolivaikutusten arviointia ja RAI-välineen testaamista. Asiakasprosessin eri vaiheista Eksotessa haluttiin kehittää erityisesti palvelusuunnittelua. Ryhmät nostivat esille myös omia kehittämiskohteita, kuten vertaistukitoiminnan ja henkilökohtaisen avun palautejärjestelmän kehittämisen.

Kun Etevan asiakasraati liitettiin osaksi VamO-hankkeen kehittämistoimintaa, ryhmän tavoitteeksi tuli palveluiden arvioiminen sosiaalityön näkökulmasta sekä vammaissosiaalityön prosessin kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta.

Espoon lasten ryhmän tavoitteena oli tuoda esiin lasten näkemyksiä osallisuudesta vammaissosiaalityössä ja selvittää, millaisia erilaisia menetelmiä lasten näkemysten selvittämiseen on. Espoon aikuisten ryhmässä käsiteltiin Espoon vammaispalveluiden kehittämistä, mutta myös VamO-hankkeeseen laajemmin liittyvää kehittämistä.

Taulukkoon 1 on koottu tiedot kunkin osallisuusryhmän kohderyhmästä ja ryhmän koosta sekä siitä, kuka toiminnan vetämisestä missäkin ryhmässä vastasi, ja miten osallisuusryhmätoiminta juurtui eri osatoteuttajaorganisaatioihin.

**Taulukko 1. Koonti VamO -hankkeen osatoteuttajien osallisuusryhmistä**

Osallisuusryhmät	Ryhmän kokoaminen	Osallistujat	Ryhmän koko	Vetovastuu	Juurruttaminen
<b>Eksote/ Lappeenrannan ja Imatran ryhmät</b>	Lähetettiin kutsu 100 täysi-ikäiselle kuljetuspalvelujen ja henkilökohtaisen avun asiakkaalle	Täysi-ikäiset Eksoten vammaispalveluasiukkaat	6-7 jäsentä/ryhmä, vähintään 2 työntekijää kokouksessa	Asiakasedustaja puheenjohtajana, kokousten järjestämisvastuu työntekijällä	Toiminta vaikiintunut osaksi Eksoten vammaispalvelujen toimintaa.
<b>Eteva</b>	Käytettiin Etevan aiemmin koottua asiakasraatia	Etevan palveluiden asiakkaat	4-6 asiakasjäsentä ja 2 työntekijää	Työntekijä vastuussa	Toiminta pysyvä osa Etevan toimintaa myös jatkossa.
<b>Espoo/ Lasten ryhmä</b>	Lähetettiin kutsut alle 16-vuotiaille vammaispalveluasiakkaille	Alle 16-vuotiaat Espoon vammaispalveluasiukkaat	5 asiakasta, 2 vetäjää ja jokaiselle lapselle oma avustaja	Työntekijä vastuussa	Ryhmä oli toiminnassa hankkeen aikana 1,5 vuotta.
<b>Espoo/ Vanhempien ryhmä</b>	Vanhempia kutsuttiin lapsiasiakkaiden kutsujen yhteydessä. Lisäksi lähetettiin kutsuja joillekin nuorille.	Lapsiasiakkaiden vanhemmat ja entiset lapsiasiukkaat.	Aluksi 7 asiakasta, ryhmää täydennettiin myöhemmin 2 asiakkaalla. 2 vetäjää	Työntekijä vastuussa	Ryhmän toiminta lakannut. Ryhmä toivoi toisenlaista asiakasosallisuuden toimintamallia jatkossa.
<b>Rovaniemi/ Asiakkaiden ryhmä</b>	Koottiin RoVa-Ka-järjestön kautta	Rovaniemen vammaissosiaalityön palveluiden asiakkaille	Aluksi 9 jäsentä, myöhemmin 8 jäsentä	Työntekijä vastuussa	Ryhmän toiminta lakannut. Osallisuusryhmätoiminta juurtunut osaksi käytäntöjä ja jatkuu uudella kokoonpanolla.
<b>Rovaniemi/ Omaisten ryhmä</b>	Ryhmän tarve nousut esiin omaisilta, VamO-hankkeessa ryhmää hyödynnettiin erityisesti RAI-välilinen arvioinnissa.	Lapsiasiakkaiden vanhemmille ja entisille lapsiasiakkaille.	4 jäsentä	Työntekijä vastuussa	Ryhmän toiminta lakannut. Osallisuusryhmätoiminta juurtunut osaksi käytäntöjä ja jatkuu uudella kokoonpanolla.
<b>Valtakunnallinen ryhmä, THL koor- dinoi</b>	Jokainen osatoteuttaja nimitti edustuksensa ryhmään	Asiakasedustus osatoteuttajaorganisaatioista sekä kehittäjäosastialityöntekijät ja kehittäjät	14	Asiakasedustaja kokousten puheenjohtajana	Ryhmän toiminta loppuu.

### 3.5 Palautetta osallisuusryhmätoiminnasta

Eksotessa asiakkailta osallisuusryhmätoiminnasta saatu palaute oli pääsääntöisesti positiivista. Antamassaan palautteessa osallisuusryhmiin osallistuneet kehittäjäasiukkaat pitivät asiakasosallisuusryhmän toimintaa ja sen jatkumista tärkeänä. Vammaispalvelujen kehittäjät -niminen ryhmä jatkaakin Eksoten alueella kehittämistyötä myös hankkeen päättymisen jälkeen.

Espoon omaisten palautteissa asiakkaat kertoivat, että ryhmä rakensi molemminpuolista luottamusta ja että asiakkaat sekä työntekijät huomasivat olevansa samalla puolella. Kyseisessä ryhmässä oltiin vammaisten lasten asialla.

Rovaniemellä osallisuusryhmien tapaamisten jälkeen pyydettiin kirjallista palautetta palautelomakkeella. Saatu palaute koottiin yhteen (kuvio 2). Palautelomakkeessa osallistujaa pyydettiin merkitsemään janalle 1–10 se kohta, johon oma kokemus sijoittui. Lomakkeessa oli lisäksi mahdollisuus vapaalle kommentoinnille. Palaute oli pääsääntöisesti posi-

tiivista. Palauteessa oli kuitenkin huomioita tilojen sopivuudesta/kehittämistarpeista. Omaisten ryhmästä saatu palaute sisälsi myös kritiikkiä siitä, että osallisuusryhmän jäsenten olisi haluttu voivan vaikuttaa enemmän siihen, mitä asioita ryhmässä käsiteltiin.

## Palautelomakkeiden koontia (yhteensä 47 vastausta, 7 eri tapaamista)



Kuvio 2. Rovaniemen osallisuusryhmäläisten antama palaute koottuna

Etevan osallisuusryhmän palaute ryhmän toiminnasta oli pääsääntöisesti positiivista. Palautea kerättiin lyhyen kirjallisen palautekaavakkeen avulla, jossa oli numeroarvosanojen lisäksi mahdollisuus vapaalle kommentoinnille. Osallisuusryhmäläiset suosivat kuitenkin kirjallisen palautteen sijaan suullista palautetta. Etevan osallisuusryhmän toiminta jatkuu VamO-hankkeen päätyttyä.

Kaikille osallisuusryhmäläisille sosiaalityön opiskelijan toimesta toteutetussa palautekyselyssä kysyttiin muun muassa, kokevatko asiakasosallistujat osallisuusryhmään kuulumisen olevan enemmän sosiaalista toimintaa kuin palvelujen kehittämistä. Suurin osa vastanneista koki asiakasosallisuusryhmään kuulumisen olevan enemmän palvelujen kehittämistä. Huomionarvoista on, että monelle vastanneelle asiakasosallisuusryhmätoimintaan osallistuminen oli antanut myös vertaistukea.

### Asiakkaiden antamaa palautetta osallisuusryhmätoiminnasta

- ”Olipa tänään mielenkiintoisia aiheita keskustelussa.”
- ”Uutta tietoa ja parempi näkemys kokonaisuudesta nyt.”
- ”Tosi mielenkiintoinen tapaaminen!”
- ”Erittäin hyvä tilaisuus ja osallistujia oli eri ryhmistä. Toivottavasti poikii jotain tulevaisuudessa.”
- ”Mukava tarinoida pitkästä ajasta. Paljon olisi vielä tehtävää, mutta aika VamO:ssa loppuu kesken.”
- ”Asiat leviävät rieskaksi... hyvä vai huono? Selkeys kärsii?”
- ”Yhteishenki ryhmässä hyvä, kaikki saavat äänensä kuuluviin.”
- ”Vähän liian nopea puhuminen kaikilla. Nopea tahti. Aiheet tosi hyviä --.”
- ”Mukava.”
- ”Monipuolisesti puitiin asioita.”
- ”Tärkeitä asioita.”
- ”Olipa tänään mielenkiintoisia aiheita keskustelussa.”
- ”Uutta tietoa ja parempi näkemys kokonaisuudesta nyt.”
- ”Tosi mielenkiintoinen tapaaminen!”
- ”Keskustelu aktiivista ja osallistavaa. Sain vertaistietoa.”
- ”Voidaanko ensi kerralla jakaantua eri tiloihin, liikaa hälinää.”

## 3.6 Asiakasosallisuusryhmien tutkimuksellisia lähtökohtia

Liisa Hokkanen

Asiakasosallisuusryhmillä on yhtymäkohtia vertaistukeen sekä kokemukselliseen asiantuntijuuteen, erityisesti niiden yhteisöllisiin muotoihin.

Vertaisuudella voidaan viitata elämäntilanteiden samankaltaisuuteen jonkin piirteen suhteen ilman, että siihen liittyy keskinäiseen tukea tai avunantoa. Kun puhutaan vertaistuesta, korostetaan yhteisen asian tai elämäntilanteen jakamisen tuottamaa tukea, apua ja helpotusta. Vertaistuella on havaittu olevan erityisissä tilanteissa eläviä ihmisiä valtaistavia ja vahvistavia vaikutuksia (mm. Nylund 2005; Romakkaniemi 2011). Vaikutus on ilmeinen myös vammaisuuden tai pitkäaikaissairauden kanssa elävien ihmisten kesken (mm. Mikkonen 2009; Rasa 2019). Vertaistuki voi olla kahdenkeskistä, ryhmämuotoista tai järjestäytyntä (Hokkanen 2014a). Se rakentaa luottamusta tulevaisuuteen, elämisen mahdollisuuksiin sekä ymmärrystä omiin oikeuksiin ja ihmisarvoon. Vaikka vertaistoiminta usein liitetään elämäntilanteen jakamiseen puhumalla, se on myös läsnäoloa ja monipuolista yhdessä toimimista sekä näihin liittyvää merkityksellisyden kokemusta (Hokkanen 2014a). Vaikka vertaisuus viittaa elämäntilanteista yhdistävään asiaan, vertaistoiminnassa keskeiseksi nousee elämäntilanteiden erilaisuuden ymmärtäminen ja kunnioittaminen. (Hokkanen 2014b). Ryhmien organisoituessa järjestöiksi erilaiset kokemukset ja tietous saatetaan yhteen. Järjestöjen kautta vertaistuki laajenee yhteiskunnalliseksi sivistämis-, tiedottamis- ja vaikuttamistoiminnaksi (mm. Clay ym. 2005; Huuskonen 2008).

Tällä vuosikymmenellä on vertaistuen sijaan siirrytty puhumaan kokemusasiantuntijuudesta. Käsitteellä korostetaan yhtäältä tiedon kokemuksellisuutta ja suhteellisuutta ja toisaalta kokemuksellisen tiedon mahdollisuutta toimia asiantuntijuuden perustana sekä kolmanneksi pyritään saattamaan ammattilaistietoa ja asiakastietoa tasa-arvoisempaan vuoropuheluun. Kokemusasiantuntijuudella viitataan yleensä palvelujärjestelmäyhteyteen (Laitinen & Nikupeteri 2013; Hietala & Rissanen 2015).

Yksilöllistä kokemusta painottaessaan kokemustiedon lähtökohta on vertaisuutta ja vertaistukea individualisempipi. Kokemusasiantuntijuudella voidaan viitata omakohtaiseen kokemukseen ja kokemuksen muotoutumiseen tiedoksi ilman, että kokemusta tarvitsee suhteuttaa muiden samaa asiaa kokeneiden kokemuksiin. Yleisemmin kokemusasiantuntijuudelta edellytetään kuitenkin jonkinlaista yhteistä kouliintumista tai työstämistä (Kostiainen ym. 2014; Hietala & Rissanen 2015).

Kokemustiedon jalostuminen monipuolisemmaksi tarvitsee kohtaamisia muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa ja näissä kohtaamisen yhteisöissä kokemusasiantuntijuus jaetaan ja rakentuu uudeksi. Voidaan puhua yhteisöllisestä kokemusasiantuntijuudesta (Hokkanen & Nikupeteri & Laitinen 2017). Yhteisöllinen kokemusasiantuntijuus on vertaistuessa testattua, muuntunutta ja jalostunutta tietoa ja siihen perustuvaa yhteisöllistä asiantuntijuutta. Sen ainekset ovat yksittäistä kokemusta laajemmat. Yhteisöllisen kokemusasiantuntijan kokemus on kooste useammasta yksilökokemuksesta ja siten myös yksittäisestä kokemuksen haltijan alkuperäisestä, omakohtaisesta kokemuksesta erkaantunutta. Se mahdollistaa yksilöllistä kokemusasiantuntijuutta paremmin voimaantumista ja valtaistumista sekä henkilökohtaisen ja yhteisen asian sosiaalista asianajoa (Hokkanen 2014b).

Yhteisöllinen kokemusasiantuntijuus sopii hyvin asiantuntijatiedon kumppaniksi palvelujärjestelmää kehitettäessä. Siinä kokemusasiantuntijuus yhdistyy vertaistukeen. Järjestöiksi organisoituminen tuo kokemusasiantuntijuudelle yhteiskunnallista legitimizeettiä. (Hokkanen & Nikupeteri & Laitinen 2017.)

Asiakasosallisuusryhmien tausta-ajatuksena oli luoda vammaispalvelujen kehittämiseen areenoita, joissa asiakkaiden kokemuksellinen tieto palvelujärjestelmästä saatetaan yhteen vertaistuen vahvistamana. Asiakkaiden ryhmä jakaa keskenään erilaisia kokemuksia ja tietoa sekä saattaa nämä keskenään vuoropuheluun. Tarkoitus on, että kokemuksellinen tietous muotoutuu yhteisöllisemmäksi ja ryhmä voimistaa yksittäisten jäsenten uskallusta tuoda esiin omia kokemuksiaan. Yhteisen, jaetun ja koetellun tiedon avulla kehitetään asiakkaiden osallisuutta paremmin tukevia vammaispalveluita. Vertaisuuden muotoutuminen uskallusta synnyttäväksi tueksi ja tiedon uudelleenjäsenyminen ei kuitenkaan ole itsestäänselvää. Se edellyttää ryhmämuotoutumisen onnistumista ja ammattilaisten asettumista kuuntelijan ja fasilitoijan rooliin.

Asiakkaiden kokemukset muotoutuvat paikallisuudessa, jolloin ryhmien toiminnan soveltuminen paikallisiin olosuhteisiin on merkityksellistä. Kuten osatoteuttajien esimerkit kertovat, ei ole vain yhtä tapaa koota asiakasosallisuusryhmää. Ryhmien muotoutuminen tapahtui hankkeessa hitaammin kuin oli alun perin suunniteltu. Osatoteuttajat joutuivat työpaikoillaan miettimään, ketä ja miten kutsutaan ryhmiin, jotta saadaan mahdollisimman monenlaiset tai nimenomaan johonkin kehittämistarkoitukseen sopiva ryhmä kokoon. Tämä mietintä luo osaltaan pohjaa sille, että



ryhmän tarpeellisuus ja olemassaolo tulee organisaatiossa tunnustetuksi, mikä vahvistaa ryhmän legitimitettä palvelujen kehittäjänä.

# 4 Vammaissosiaalityön johtaminen

Riitta Hakoma, Päivi Nurmi-Koikkalainen & Martina Nygård

VamO-hankkeessa johtamiseen liittyviä teemoja tarkasteltiin johtamisen opintopiireissä. Tapaamiset olivat kaikille avoimia, ja työskentelyn tavoitteena oli hahmottaa vammaispalveluihin liittyviä johtamiskysymyksiä sekä löytää niihin vastauksia. Samalla hahmoteltiin suuntaviivoja vammaispalvelujen johtamisen uudistamiselle. Tapaamisissa oli yleensä paikalla niin kuntien ja palveluntuottajien kuin järjestöjenkin edustajia.

Johtamisen opintopiireissä käydyt keskustelut ja työskentely vahvistivat näkemystä siitä, että vammaispalvelujen laajalla kentällä on kiinnitettävä erityistä huomiota johtamiseen sen kaikilla tasoilla. Toimiva johtaminen edellyttää kehittymistä tietoon, osaamiseen ja reflektointiin. Johtaminen vaatii arvojen sisäistämistä. Vammaispalvelujen kentällä on lisäksi syytä ymmärtää vammaisuudesta nousevia erityiskysymyksiä – erityisesti asiakkaiden vahvaa osallistumista ja palvelujen pitkäaikaisuutta. Vammaispalvelujen johtamisen kannalta erityinen kysymys on myös vammaisuuteen liittyvä vierauden tunne. Vierauden tunteen käsittely edellyttää sen kohtaamista ja työstämistä. Siten päästään tilanteeseen, jossa vammaisuutta ei nähdä pelottavana asiana tai seikkana, johon suhtaudutaan säälivästi tai alentuvasti.

Ylimmän johdon pitää tukea lähellä asiakkaita työskenteleviä työntekijöitä ja esimiehiä näiden johtamistaidoissa ja arvopohdinnoissa. Kun asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen korostuvat entistä enemmän, tarvitaan myös ammattilaisten osallisuuden ja yhteistyötaitojen vahvistamista organisaatioissa.

Seuraavassa on kuvattu lyhyesti keskeisiä johtamisen teemoja, joita olisi hyvä pohtia edelleen vammaispalveluissa.

## 4.1 Osallisuus ja johtaminen

Osallisuuden ja johtamisen teemat lähestyvät vastuun ja vallan kysymyksiä niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin osalta. Osallisuus tarkoittaa, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta yhdessä muiden kanssa. Tällöin ihminen tulee kuulluksi itsenään, ja hän vaikuttaa oman elämänsä kulkuun sekä ympäristöönsä. Osallisuus edellyttää yhteyttä omiin ja ympäristön voimavaroihin, joita ovat keskinäinen kunnioitus ja luottamus, toimeentulo, toiminta, palvelut, tieto ja taito. Osallisuus tarkoittaa myös sitä, että henkilö tietää omat vastuunsa ja velvoitteensa.

Organisaatioissa osallisuus merkitsee sitä, että johdon kanssa voidaan neuvotella ja pohtia vastuiden ja velvollisuuksien rajoja. Työntekijöiden on koettava, että he ovat osallisia omassa organisaatioissaan ja työssään. Osallisuuden kokemus auttaa työntekijöitä toteuttamaan osallistavaa asiakastyötä ja vahvistamaan asiakkaidensa kokemusta osallisuudesta. Osattomuuden ja syrjinnän teemojen tarkastelu työyhteisössä on tärkeää, jotta ammattilaiset oppivat tunnistamaan osallisuuden loukkauksia. Esimiehellä on myös vastuu ylläpitää eettistä ja oikeudellista pohdintaa työyhteisössä. Kyse on tällöin koko organisaation oppimisprosessista, jota johdon on sitouduttava johtamaan. Organisaation vallan ja vastuun rajat sekä yleinen osallisuuden kokemus saattavat vahvistua ja selkeytyä yhteisöllisen oppimien kautta.

## 4.2 Verkostot, moniammatillisuus ja johtaminen - dialogisuus

Johtamiseen kiinteästi liittyviä käsitteitä ovat muun muassa moniammatillisuus, verkostotyö, systeeminen työ ja dialogisuus, jotka kietoutuvat myös käsitteinä toisiinsa. Perinteisesti vammaistyö asettuu mitä suurimmassa määrin moniammatillisesti ja integratiivisesti tehtävän työn kontekstiin. Vammaispalveluiden asiakkaat ovat useimmiten tekemisissä niin sosiaali- kuin terveydenhuollonkin kanssa. Kun asiakkaiden osallisuus ja konkreettinen osallistuminen painottuvat entistä vahvemmin, vammaispalveluissa on syytä tarkastella työntekijöiden roolia ja toimintatapoja niin johdon kuin asiakaspalvelunkin tasolla. Henkilöstöltä edellytetään vanhoista hierarkioista, organisaatorajoista ja toimintakulttuurista vapautumista, uudenlaisten ajattelutapojen omaksumista ja verkostolähtöistä työtappaa, jossa asiakaslähtöisyys korostuu entisestään. Toimintakulttuurin muuttuminen ja uuden ajattelutavan omaksuminen on kuitenkin hidasta ja vaatii pitkäjänteistä ja selkeää johtamista.

**”Muutos vaatii rutiineista poisoppimista, uuden työmallin sovittamista omaan organisaatioon. Jos henkilöstö ei koe uudistusta hyödylliseksi, eikä hyväksy sitä, palataan hiljaiseen takasin vanhaan.”**  
(Timo Sinervo, johtamisen opintopiiri 6.10.2017)

Moniammatillisuus, verkostotyö ja dialogisuus edellyttävät organisaation ja työolojen järjestämistä sellaisiksi, että työntekijöillä on todelliset mahdollisuudet toteuttaa niitä työssään eri muodoissaan ja eri tilanteissa. Moniammatillisuuden, verkostotyön ja dialogisuuden toteutuminen edellyttää toisin sanoen johtamista.

Dialogisessa verkostojohtamisessa asiakkaan ja/tai työntekijän tarpeet ovat työskentelyn lähtökohtina. Jokaisen pitää tietää, miksi yhteistyötä tehdään – eli mitä asioita yritetään ratkaista ja mitä tavoitellaan. Tämä edellyttää tahtoa työskennellä yhdessä sekä vahvaa yritystä kuunnella ja ymmärtää toista henkilöä. Dialogisuutta, eli vuorovaikutteisuutta voi opetella.

**”Kuinka kuunnella niin, että toinen haluaa kertoa lisää. Kuinka puhua niin, että toinen haluaa kuunnella.”** (Tiina Vormisto, Johtamisen opintopiiri 31.1.2019)

Toimivat ja sujuvat verkostot edellyttävät suunnitelmallisuutta, jonka pohjalle yhteistyö voidaan rakentaa. Yhteistyön sujumiseksi on hahmotettava yhteiset arvot. On myös osattava tehdä yhteisiä sopimuksia sekä suunnitelmia ja saatava aikaan tuloksia. Töiden selkeä suunnittelu aikataulutuksineen sekä väli- ja loppuarvioinnit edistävät tulosten aikaansaamista. Kokonaistavoitteiden pilkkominen osatavoitteisiin auttaa hahmottamaan työskentelyn etenemistä ja saattaa lisätä työskentelyn miellyttävyyttä. Tulosten saavuttamista helpottaa puolestaan se, että verkosto yhdessä pohtii tulosten aikaansaamiseen liittyviä esteitä ja edistäviä tekijöitä toiminnan arvioinnissa.

### 4.3 Arvot, etiikka, luottamus ja johtaminen

Arvot, olivatpa ne mitä tahansa, ohjaavat toimintaa. Näin ollen organisaatioissa on tärkeää pohtia sitä, mitkä ovat toimintaa ohjaavat tosiasialliset arvot. Organisaation yhteiset ja julkilausutut arvot ovat eettisen toiminnan perusta. Eettisen toiminnan perustaan kuuluu myös se, että kaikki työyhteisön jäsenet sitoutuvat arvojen mukaiseen käyttäytymiseen. On hyvä, jos arvotyöskentelyyn osallistuu koko organisaatio. Tällöin on mahdollista, että arvot siirtyvät käytäntöön.

Luottamus rakentuu jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa työntekijöiden ja asiakkaiden kesken. Organisaation tavoitteiden ja eettisten periaatteiden tulee toteutua myös käytännössä. Jos työntekijät havaitsevat ristiriitaa periaatteiden ja todellisuuden välillä, tämä ruokkii epäluottamuksen syntymistä. Epäluottamus puolestaan lisää työntekijöiden välttelevää käyttäytymistä, joka näkyy esimerkiksi asiakas kohtaamisten välttelynä ja jopa asiakkaiden tarpeiden väheksymisenä.

Eettinen johtaminen ei takaa hyvää johtamista, mutta se on hyvän johtamisen ehdoton edellytys. Eettisen tai hyvän johtamisen katsotaan yleisesti ottaen olevan reilua, oikeudenmukaista ja tuloksellista. Eettisen johtamisen lähikäsitettä ovat oikeudenmukainen johtaminen, vastuullinen johtaminen, luottamuksen kasvattaminen, puolueettomuus ja integriteetti. Oikeudenmukaisen johtamisen vaikutuksia on tutkinut muun muassa Timo Sinervo.

#### **Jos ihmiset kokevat tullessa kohdelluiksi oikeudenmukaisesti, he:**

- Ovat tyytyväisempiä työhön ja johtamiseen
  - Auttavat useammin työyhteisön muita jäseniä
  - Vievät vähemmän tavaraa ilman lupaa työpaikaltaan
  - Noudattavat useammin esimiestensä ohjeita
  - Protestoivat harvemmin työtehtävistään
  - Haastavat harvemmin työnantajansa oikeuteen
  - Sitoutuvat vahvemmin työpaikkaansa
  - Sitoutuvat paremmin muutoksiin
  - Sairastavat vähemmän
  - Suojaava tekijä: kielteiset asiat siedetään paremmin oikeudenmukaisesti johdetuissa työyksiköissä  
- vähäinen henkilöstömäärä, määräaikaisuus, päivitys, epävarmuus tai vuorotyö
- (Timo Sinervo, johtamisen opintopiirin esitys 6.10.2017)

Oikeudenmukaisuus ja eettisyys edellyttävät johtajalta oman toiminnan jatkuvaa kyseenalaistamista ja avointa tarkastelua. Johtajan on jatkuvasti arvioitava omaa linjaansa. Erityisesti muutostilanteissa rehellisyyden, luottamuksen, avoimuuden, erilaisuuden hyväksyminen ja luovuuden merkitys korostuu entisestään. Sosiaalialan johtaja tarvitsee eettisen herkkyyden lisäksi rohkeutta nostaa esille erityisesti asiakastyöhön ja palveluprosessiin liittyviä eettisiä pulmia.

#### 4.4 Kehittyvä organisaatio – muutoksen johtaminen

Vammaispalveluiden organisaatio tulee nähdä kokonaisuutena, johon kuuluvat asiakkaat, henkilöstö, palvelutoiminta ja talous. Organisaation perustehtävää ja sen toteutumista arvioidaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden toteutumisella. Monimuotoisen organisaation kehittäminen edellyttää yhteistyötä. Eri asiantuntijoiden lisäksi kehittämistyöhön tarvitaan asiakkaiden ja työntekijöiden osallistumista toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Yksi haastavimmista tehtävistä on saattaa hallinto- ja johtamisjärjestelmä toimivaksi kokonaisuudeksi myös asiakkaan näkökulmasta. Toiminnan tulee olla pitkäjänteistä. Muutokset eivät tapahdu hetkessä, ja esimerkiksi organisaatorakenteiden muutokset tulisi aina perustella hyvin.

#### 4.5 Tulevaisuuden näkymiä - johtaminen vammaissosiaalityössä?

Vammaissosiaalityö pyrkii poistamaan yhdessä asiakkaansa kanssa niitä esteitä ja/tai rajoitteita, jotka johtuvat vammaisuudesta. Työskentely vammaissosiaalityössä on parhaimmillaan toimivien ratkaisujen etsimistä. Vammaissosiaalityön kehittyminen hoivasta ja hoidosta tasavertaisten kumppaneiden kesken tehtäväksi palvelusuunnitteluksi on ollut valtaisa. Vammaissosiaalityössä asiakas kohdataan henkilönä, joka osaa ja voi itse määrittellä palvelutarvettaan ja sitä, miten se parhaiten tulee täytetyksi. Tämänkaltaisen vammaissosiaalityön toteutumiseen tarvitaan edelleen työvälineitä ja -malleja.

Palvelujärjestelmän kehittämisessä sekä palvelujen suunnittelussa ja niiden toimivuudessa tulee pyrkiä kohti kumppanuutta ja pois päin perinteisestä vastakkainasettelusta. Suhtautumistavan ja vammaissosiaalityön toimintaympäristön muutokset luovat painetta myös vammaissosiaalityön johtamisen tarkasteluun ja muuttamiseen. Toimintaympäristöstä nousevia muospaineita ovat myös yleisesti tiedossa olevat tosiseikat kuten niukkenevat voimavarat, demograafinen kehitys, hyvinvointi- ja terveyserojen kasvu ja niin edelleen. Vammaispalvelujen kokonaisuuteen kuuluu vammaissosiaalityön lisäksi itse palveluissa tapahtuva toiminta. On tärkeää pohtia eri tilanteiden edellyttämää johtamista – ja johtajan roolia toiminnan uudistamisessa. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan ihmisoikeussopimuksen (UNCROPD) hyväksyminen on vahvistanut ihmisten oikeuksia valtion tasolla. Oikeudenmukaisuus syntyy sekä normeista että käytännöistä. Tarvitaan edelleen vahvaa, oikeudenmukaista johtamista, jotta vammaisten ihmisten oikeudet toteutuvat käytännössä. Oikeudenmukaisuus ja eettisyys edellyttävät tietoa oikeuksista, mutta myös johdon omien asenteiden ja eettisten lähtökohtien tarkastelua. Käytännön tilanteita tulee myös arvioida ja valvoa, jotta toiminta kehittyy yhä oikeudenmukaisempaan suuntaan. Yhteisöjen eettinen ja oikeudenmukainen toiminta kehittyy yhteistyössä, jota johdetaan ihmisoikeuksia kunnioittaen.

Lähteitä:

Kananoja, A. 2010. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 21–28.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M., Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Gaudeamus Helsinki University press, Hakapaino.

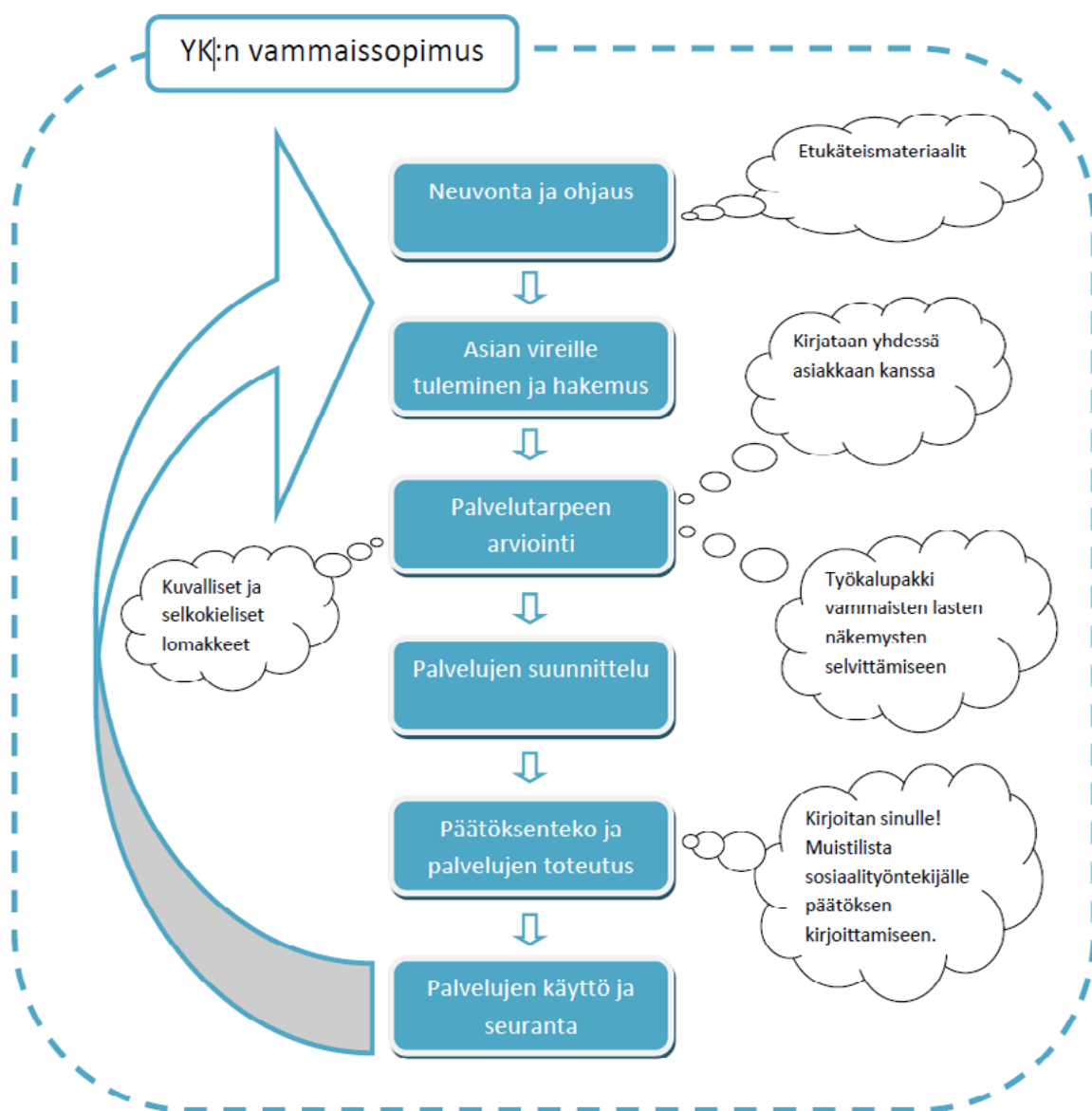
Perälä, M-L., Halme, N., Nykänen, S. & työryhmä 2012. THL:n opas 19. Yhteensovittava johtaminen. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopisto paino Oy.

[Johtamisen opintopiirin luennot:](#)

esim. Timo Sinervo 6.10.2017, esitys ja Tiina Vormisto 31.1.2019

## 5 Asiakasosallisuutta vahvistava ja osaava vammaissosiaalityön prosessi

VamO-hankkeen yhtenä tehtävänä oli mallintaa yleinen asiakasosallisuutta vahvistava asiakasprosessi. Tämän julkaisun tarkoituksena onkin antaa käytännön toimijoille eväitä asiakasosallisuutta vahvistavan ja osaavan prosessin kokonaisvaltaiseen toteuttamiseen. VamO-hankkeessa on julkaistu hyviä käytäntöjä prosessin eri vaiheisiin liittyen. Lisäksi on tunnistettu ja kuvattu sellaisia asiakasosallisuuden tekijöitä, jotka leikkaavat läpi koko prosessia. Näitä ovat muun muassa mahdollistavat rakenteet, riittävät resurssit, hyvä johtaminen, onnistunut vuorovaikutus ja yhteistyö eri toimijoiden välillä.



Kuvio 3. Vammaissosiaalityön asiakasprosessi asiakasosallisuutta lisäävin esimerkein täydennettynä (prosessin taustalla vaikuttaa YK:n vammaissopimus).

## 5.1 Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta

Ellinoora Mantere & Heli Ronimus

### Tiedottaminen

VamO-hankkeessa järjestetyissä tilaisuuksissa ja kerätyissä aineistoissa tuli esille, että asiakkaat eivät koe saavansa tarpeeksi tietoa vammaissosiaalityön kokonaisuudesta ja palveluista. Vammaissosiaalityön asiakasosallisuutta vahvistava asiakasprosessi lähteekin liikkeelle hyvästä tiedottamisesta, sillä ilman tietoa vammaiset henkilöt eivät pysty hakeutumaan asiakkuuteen. Hyvällä tiedottamisella voidaan parantaa asiakkaiden ymmärrystä palveluista ja auttaa heitä olemaan yhteydessä vammaispalveluihin oikea-aikaisesti. Tämä voi lisätä paitsi asiakkaiden hyvinvointia myös palvelujen vaikuttavuutta.

#### “Tiedottamisen avoimuus lisää luottamusta”

Tiedottamisen tulee olla avointa. Avointa tiedottamista voi olla esimerkiksi se, että organisaation verkkosivuille laitetaan esille hakemusten käsittelyajat, organisaation toimintaohjeet tai palveluiden myöntämiskriteerit. Avoimeen tiedottamiseen kuuluu myös se, että organisaatio viestii rehellisesti sekä myönteisistä että kielteisistä asioista. Avoimuus lisää vuorovaikutusta ja luottamusta asiakkaan ja organisaation välillä sekä vähentää väärinkäsityksiä ja niistä aiheutuvia ongelmia.

Aktiiviseen ja avoimeen tiedottamiseen kuuluu tiedottaminen myös muista kuin vammaispalveluorganisaation omista asioista. Tällaista voi olla esimerkiksi kertominen asiakaskuntaa hyödyttävistä muista palveluista, kuten erityisryhmien harrastusmahdollisuuksista, mahdollisuudesta arvonlisäverottomaan siivoukseen sekä esteettömistä tapahtumista kunnan alueella.

Organisaation tulee varmistaa tiedottamisessaan, että tieto on esteetöntä ja saavutettavaa kaikille asiakkaille. Tiedon tulee olla selkeällä kielellä kirjoitettua, sillä vammaispalveluihin liittyvät asiat voivat olla hyvin monimutkaisia. Tekstien kirjoittamisessa on hyvä hyödyntää myös kokemusasiantuntijoita. Tiedon saavutettavuudessa on huomioitava esimerkiksi selkokieli, kuvien käyttäminen ja verkkosivujen kuuntelumahdollisuus.

#### “Tiedottaminen tulee sovittaa eri asiakasryhmille sopivaksi”

Saavutettavuudessa tärkeää on tiedottamisen monikanavaisuus, kuten sähköinen tiedottaminen, painetut esitteet sekä erilaisten info- ja tiedotustilaisuuksien järjestäminen. Tärkeintä on muistaa se, että tiedottaminen tulee järjestää sopivaksi kaikille asiakasryhmille, kuten eri ikä- tai vammaryhmille. VamO-hankkeen toimintaan osallistuneet asiakkaat korostivat, että sähköisten asiointimahdollisuuksien lisäksi tarvitaan edelleen myös perinteisiä tiedottamisen väyliä ja esimerkiksi painettua materiaalia.

Hankkeessa kokeiltiin erilaisia tilaisuuksia tiedottamisen muotona ja toiminnan kehittämisen väylänä. Tällaisia tilaisuuksia olivat esimerkiksi info- ja keskustelutilaisuudet, omaishoidon työpaja ja asumisen messut. Keskeistä tällaisissa tilaisuuksissa on se, että asiakkailla ja vammaispalveluiden työntekijöillä on mahdollisuus yhteiseen vuorovaikutukseen. Tilaisuuksissa vammaispalvelut tulevat asiakkaille aiempaa tutummiksi, jolloin kynnys yhteyden ottamisen madaltuu jatkossa. Myös vammaispalvelut kehittyvät näissä kohtaamisissa asiakkailta saadun suoran palautteen vaikutuksesta. Vammaissosiaalityön jalkautuminen erilaisiin muiden tahojen järjestämiin tilaisuuksiin on niin ikään hyvä keino tiedottaa.

### Ohjaus ja neuvonta

VamO-hankkeen tutkimus- ja kehittämistoiminnan yhteydessä asiakkailta kerättiin palautetta siitä, millaista on hyvä ja asiakasosallisuutta vahvistava ohjaus ja neuvonta vammaispalveluissa. Palautteen perusteella myös ohjauksen ja neuvonnan tulee olla monikanavaista aivan kuten tiedottamisenkin. Ohjaus ja neuvonta voi tapahtua puhelimitse, paikan päällä asioinnin yhteydessä tai sähköisesti. Erityistä huomiota tulee kiinnittää puhelinaikojen riittävyteen ja ajankohtaan sekä sähköisen asioinnin helppokäyttöisyyteen, sillä vaikeakäyttöiset ja monimutkaiset järjestelmät jäävät osalta asiakkailta helposti käyttämättä (Kivistö ym. 2019). Myös VamO-hankkeessa toteutetussa asiakaskyselyssä kävi ilmi, että asiakkaiden kokemusten perusteella sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudessa ja puhelinaikojen riittävydessä on haasteita (Heini ym. 2019). Lisää tietoa asiakasosallisuutta vahvistavasta ohjauksesta ja neuvonnasta löytyy Vammaispalvelujen käsikirjasta [Neuvonta ja ohjaus](#).

Ohjaus ja neuvonta ovat osa viranomaisten lakisääteisiä velvoitteita. Ohjausta ja neuvontaa antavalla työntekijällä täytyy olla vankka ja ajantasainen osaaminen. Hyvä ohjaus ja neuvonta ottaa vammaispalveluiden lisäksi huomioon myös muut mahdolliset palvelut ja osaa tarvittaessa ohjata asiakkaan oikean palvelun piiriin. Työntekijällä tulee lisäksi olla ammattitaitoa arvioida, milloin asiakkaan voi ohjata ottamaan itse yhteyttä seuraavaan tahoon, ja milloin tarvitaan vahvempaa saattamista toisen palvelun piiriin. Onnistuneella ohjauksella ja neuvonnalla voidaan säästää sekä asiakkaan että työntekijöiden aikaa ja resursseja. Lisäksi on hyvä muistaa, että luottamuksen ja laadukkaan palvelun rakentaminen alkaa jo asiakkaan ja työntekijän ensimmäisessä kohtaamisessa riippumatta siitä, tapahtuuko se puhelimitse, sähköisesti vai tapaamisessa kasvokkain.

#### **“Ensimmäisen yhteydenoton aikana tehdään ensiarviointi”**

Oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa on ensiarvioinnin tekeminen. Kun asiakas tai jokin muu taho hänen puolestaan ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä vammaispalveluihin, yhteydenoton aikana tehdään ensiarviointi. On tärkeää, että työntekijä osaa selvittää olennaiset ja riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta jo ensiarvioinnissa. Näin asiakasta voidaan ohjata oikein heti ensimmäisen yhteydenoton perusteella, ja asiakkaan prosessi nopeutuu. Ensiarvioinnissa selvitettyjen tietojen perusteella päätetään usein myös se, tehdäänkö asiakkaalle varsinainen palvelutarpeen arviointi vai riittääkö hänelle muu ohjaus ja neuvonta.

Ensiarvioinnissa selvitetään myös asiakkaan asian kiireellisyys. Työntekijä arvioi jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella, tuleeko asiakkaan asiaan reagoida välittömästi, saman päivän aikana vai seitsemän arkipäivän aikana. Asian kiireellisyyden arviointi koskee sekä puhelimitse saatuja että kirjallisia yhteydenottoja. Arvioinnin onnistumiseksi työntekijällä on oltava riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta. Neuvonnan ja ohjauksen jälkeen on hyvä lähettää asiakkaalle tarvittaessa etukäteismateriaaleja ennen varsinaista palvelutarpeen arviointia tai muuta kirjallista tietoa sovitusta asioista.

#### **“Myös lapset tarvitsevat tietoa”**

Tiedottamista, ohjausta ja neuvontaa tarvitaan myös lapsiasiakkaille, jotta he voivat tulla osallisiksi omassa asiassaan. Lapsille suunnatussa tiedottamisessa on huomioitava lasten moninaiset tarpeet. Aivan kuten aikuiset, myös lapset tarvitsevat tietoa, jotta he pystyvät tekemään itseään koskevia päätöksiä. (Ks. Heini ym. 2019).

## 5.2 Kohtaaminen, kuuleminen ja suhteen luominen

**Katriina Kunttu, Ellinoora Mantere, Ylva Krokfors ja Heli Ronimus**

### **Kuuleminen (avoin organisaatio)**

Organisaation avoimuus lisää asiakkaan luottamusta ja osallisuutta. Organisaatio voi olla avoin monella tasolla ja tavalla. Organisaation rakenteet voidaan luoda avoimuutta tukeviksi, mutta loppujen lopuksi organisaatiot koostuvat ihmisistä, jotka niissä työskentelevät. Tämän takia organisaation avoimuudesta tai sulkeutuneisuudesta kertovat ihmisten itsensä luomat rakenteet, tapa kehittää palveluja, johtamisen tapa sekä työntekijöiden tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen onnistuminen vaikuttaa oleellisesti heidän luottamussuhteeseensa. Avoin ja rehellinen kommunikaatio on hyvä tapa luoda luottamussuhdetta ja asiakasosallisuutta. VamO-hankkeen asiakaskyselyssä (Heini ym. 2019) asiakkaat nostivat tärkeinä tekijöinä esiin työntekijöiden ystävällisyyden ja avoimuuden.

Avoimuutta voidaan toteuttaa myös osallistavalla kirjaamisella. Hyvä tapa on esimerkiksi näyttää asiakkaalle teksti, jota työntekijä kirjoittaa asiakastietojärjestelmään. Tällöin asiakas voi paremmin vaikuttaa siihen, mitä kirjataan. Osallistavaan kirjaamiseen on olemassa monia teknisiä keinoja, kuten tekstin heijastaminen seinälle kannettavalla projektorilla.

Avoimeen vuorovaikutukseen kuuluu myös se, että asiakkaalle kerrotaan prosessin etenemisestä ja siitä, jos käsiteltävän päätöksen lopputulos tiedetään jo alussa. Avoimuutta lisää se, että asiakkaalle uskalletaan sanoa kasvokkain, jos palvelun saamisen kriteerit eivät täyty. Tämä mahdollistaa keskustelun ja aidon neuvottelemisen muista mahdollisista keinoista asiakkaan tilanteen ratkaisemiseen.

Avoimuus asiakasprosessin eri vaiheissa lisää asiakkaan luottamusta viranomaisten työskentelyyn. Asiakas tarvitsee riittävästi tietoa asiansa käsittelyn kaikista vaiheista. Asiakaskyselyssä (Heini ym. 2019) osa vastaajista koki, että vam-

maispalveluiden päätökset tehdään osin epämääräisiksi jäävissä “päätöksentekokokouksissa” tai “tiimeissä” asiakkaan tapaamisen jälkeen sen sijaan, että asiakkaan kohdannut sosiaalityöntekijä käyttäisi omaa harkintaosaamistaan (myös Kivistö ym. 2019). Hallinnollisen prosessin “kasvottomuuden” koettiin vähentävän asiakkaan osallisuutta.

Avoimen organisaation yksi toimintatapa on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen kehittäminen, mutta se vaatii avoimuutta ja ennakkoluulottomuutta. Toimintatapojen kehittämisen ja muuttamisen lähtökohtana on nykytilanteen rehellinen tarkastelu yhdessä. Luottamusta edistää, että työntekijät avaavat toimintansa pulmakohtia asiakkaille avoimesti. On tunnistettava ja nimettävä ne asiat, joissa on korjattavaa. Vasta sen jälkeen voidaan alkaa miettiä, miten voitaisiin toimia paremmin.

## **Case Eksote: päätöksentekoprosessin kehittäminen osana avointa organisaatiota**

**Katriina Kunttu**

Harkintaosaamisen kehittäminen oli VamO-hankkeessa Eksoten osahankkeen yksi tavoite. Eksotessa tarkasteltiin vammaispalveluiden tiimityöskentelyä yhtenä osana työntekijöiden harkintaosaamista. Saatujen kokemusten mukaan työskentely pienissä, sosiaalityöntekijöiden johtamissa 3-4 henkilön tiimeissä tukee parhaiten yksittäistä työntekijää. Tiimi tarjoaa työntekijälle kollegiaalista tukea ja mahdollisuuden asioiden yhteiseen, kokonaisvaltaiseen pohtimiseen. Uusille työntekijöille on erityisen tärkeää saada kokeneemman työntekijän arvio päätöksenteon tueksi. On useimmiten myös asiakkaan etu, että hänen asiansa ja tilanteensa ei ole vain yhden työntekijän tiedossa ja harkittavana. Asiakkaan on kuitenkin tiedettävä, mikä vammaissosiaalityön tiimin rooli on.

Eksoten osallisuusryhmissä mukana olleet kehittäjäasiakkaat kokivat työntekijöiden tiimityöskentelyn hyväksi toimintamalliksi silloin, kun tiimi on riittävän pieni, ja sen toiminta on läpinäkyvää ja tehokasta. Tiimityöskentelyn merkittävimmiten hyödyiksi nähtiin tuki yksittäiselle työntekijälle sekä hakemusten yhdenvertaisen ja tasapuolisen käsittelyn varmistaminen. Yksittäisten asiakasasioiden käsittely isossa tiimissä koettiin asiakkaiden yksityisyyttä vaarantavaksi, vaikka henkilötietoja ei mainittaisikaan. Asiakkaat korostivat, että tiimiä ei saa koskaan käyttää kilpenä, jonka taakse päätöksentekijä voi piiloutua. Päätöksissä ei haluta nähdä perusteluna sitä, että asiaa on käsitelty tiimissä. VamO-hankkeessa tehdyssä asiakaskyselyssä oli myös tullut esille, että asiakkaat eivät aina tiedä, missä heidän asiansa käsitellään (Heini ym. 2019). Tiimin kannanotto ei voi koskaan poistaa yksittäisen työntekijän vastuuta, vaan jokainen viranomainen vastaa aina itse tekemistään päätöksistä. Kun työntekijä kirjoittaa käyttämänsä harkinnan päätöksiin näkyviin ja perustelee ratkaisunsa asiakkaan yksilöllisellä tilanteella ja tarpeella, päätöksentekoprosessin avoimuus lisääntyy. Asiakkaan osallisuuden kokemus omissa asioissaan paranee, kun hän ymmärtää päätöksen sisällön ja sen, mihin seikkoihin tehty ratkaisu perustuu.

Tiimityöskentelyn kehittämisen lisäksi Eksotessa paneuduttiin henkilökohtaisen avun päätösteksteihin (ks. Katriina Kuntun teksti *Miten osallisuus näkyy päätösten teksteissä* luvussa 5.6). Päätösteksteistä tunnistettiin useita asioita, jotka voitaisiin tehdä aiempaa paremmin. Tekstien muokkausta tehtiin vammaispalveluiden työntekijöiden ja osallisuusryhmiin osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden yhteistyönä. Työntekijät toivat avoimesti esille havaitsemiaan pulmakohtia ja pyysivät korjausapua kehittäjäasiakkailta. Asiakkaiden kokemusasiantuntijuus päätöstekstien vastaanottajina osoittautui tärkeäksi voimavaraksi, ja se näkyy kehittämistyön lopputuloksessa (ks. [Vammaispalvelujen käsikirja, vammaispalvelupäätöksen kirjoittaminen.](#))

## **Case Espoo: avointa tiedottamista verkkosivuja parantamalla**

**Heli Ronimus**

Espoossa avoimuutta pyrittiin lisäämään kehittämällä tiedottamista. VamO-hankkeen toiminnan aikana vammaispalveluiden verkkosivut uudistettiin, ja tekstejä käytiin läpi yhdessä paikallisen osallisuusryhmän kanssa. Eri palveluvaihtoehtoista tehtiin tarkempia ja konkreettisempia kuvauksia verkkosivuille sillä tausta-ajatuksella, että asiakkaat osaavat tehdä tarkoituksenmukaisempia hakemuksia, kun heillä on aiempaa enemmän tietoa saatavilla olevista palveluista. Verkkosivuille laitettiin esille myös vammaispalveluhakemusten käsittelyajat.

Tiedotusta lisättiin Espoossa myös tekemällä vammaispalveluille oma Facebook-sivu. Facebook mahdollisti aiempaa joustavamman ja monipuolisemman tiedottamisen muun muassa alueella olevista erilaisista tapahtumista. Facebookin tiedotteet laitettiin näkyviin myös verkkosivuilla. Kaiken kaikkiaan asiakkaan tietoa ja palveluymmärrystä lisättiin pyrkimällä avoimeen vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa niin heidän asiakasprosesseissaan kuin yhteisessä kehittämisessäkin.



## 5.3 Vammaisen lapsen osallisuus ja näkemyksen selvittäminen

Heli Ronimus

Vammaiset lapset ovat kaksinkertaisessa vaarassa jäädä kuulematta ensinnäkin ikänsä ja toisekseen toimintakykynsä vuoksi. Lapsiin keskittymällä voidaan kuitenkin ehkäistä syrjäytymistä aikuisuudessa. Vammaiset lapset ovat ryhmä, joka tarvitsee erityisesti tukea näkemystensä ilmaisussa. VamO-hankkeen toteuttamassa asiakaskyselyssä (Heini ym. 2019) kävi ilmi, että vammaissosiaalityön lapsiasiakkaiden kohdalla keskustelut käydään usein vanhempien kanssa ja että lapsi tulee helposti sivuutetuksi. Lapsen mielipiteen selvittäminen on kuitenkin lakisääteistä, eikä siitä voi tinkiä esimerkiksi kiireeseen vedoten (ks. YK:n Lasten oikeuksien sopimus, YK:n vammaisten sopimus).

Lapsia kannattaa opettaa ilmaisemaan mielipiteensä, sillä vammaisen lapsen oman näkemyksen selvittämisestä hyötyvät kaikki. Myös aikuiset pystyvät tekemään parempia päätöksiä kuunneltuaan lapsia. Usein pelätään, että jos lapsilta kysytään mielipidettä, he toivovat mahdottomia asioita. Käytännössä näin on vain harvoin. Esimerkiksi VamO-hankkeen lasten osallisuusryhmässä Espoossa lapset kertoivat, että vammaiset lapset osaavat kulkea taksilla, mutta heidän olisi tärkeää oppia kulkemaan myös itsenäisesti junalla ja linja-autolla, olemaan yksin kotona sekä olemaan hyvä kaveri.

---

### Vammaissosiaalityölle suunnattua lasten palautetta (Heini ym. 2019)

---

”Tapaaminen mieluiten kotona.”

”Haluan itse päättää asioistani niin pitkälle kuin se on mahdollista.”

”Ensin juodaan kahvia. Sitten näytän omasta vihkosta. Äiti puhuu. Minäkin puhun. Sitten katson kuvista.”

”Tutustuminen on tärkeää.”

”Työntekijä voisi leikkiä minun kanssa.”

”Lapsilla pitäisi olla whatsapp-numero, johon voisi laittaa sosiaalityöntekijälle palautetta, mitä tarvitsee.”

”Haluan kertoa itse omista asioistani. Minulla on mielipide.”

---

### ”On tärkeää, että työntekijät haluavat kuulla, mitä lapsilla on sanottavana”

VamO-hankkeen koulutuksissa työntekijät sanoivat usein, että he haluaisivat keskustella vammaisten lasten kanssa, mutta heillä ei ole tähän aikaa. Lasten kanssa keskusteluun tarvitaan aikaa, mutta aika ei ole ainoa tekijä, joka vaikuttaa siihen, tulevatko lapset osallisiksi omissa asiakasprosesseissaan. Johanna Ollin (2014) mukaan vammaisten lasten osallisuuteen vaikuttavat työntekijöiden asenteet, työntekijöiden taidot sekä organisaation rakenteet. Riittävän resurssoinnin lisäksi onkin tärkeää, että työntekijöille tarjotaan aiheesta koulutusta ja että työntekijöillä on aito halu kuulla, mitä lapsilla on sanottavana. Kyse on työntekijän ja lapsiasiakkaan luottamuksellisen suhteen rakentamisesta. Voidaan myös kyseenalaistaa näkemys siitä, kuinka paljon enemmän aikaa lasten kanssa kommunikointi vie ”normaalitilanteeseen” nähden. Jos tapana on keskustella vain aikuisen kanssa lapsen sijaan, lapsen kanssa kommunikointi vie toki enemmän aikaa. Lainsäädännöllisesti lasten sivuuttaminen ei kuitenkaan ole vaihtoehto. Sen sijaan se aika, joka on lainkin mukaan käytettävä lapsiasiakkaiden kanssa, voidaan käyttää nykyistä laadukkaammin ja eri menetelmiä hyödyntäen.

Työntekijöiden asenteella voidaan vaikuttaa suuresti lasten kokemaan osallisuuteen vammaissosiaalityössä. Lasten kanssa tulee unohtaa liiallinen virallisuus. Sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien antaman palautteen perusteella toimivimmiksi keinoiksi on todettu lattialla istuminen, leikkiminen, piirtäminen ja pelaaminen, siis heittäytyminen toimintaan lasten kanssa.

Työntekijöitä tulee myös kouluttaa kommunikoimaan lapsiasiakkaiden kanssa muutenkin kuin puheella. Lasten kanssa pääsee parhaiten vuorovaikutukseen ottamalla lapsiin kontaktia heidän omalla kielellään, ja mikä onkaan enemmän lasten kieltä kuin leikki. Vammaisten lasten kohdalla keskeistä on myös se, että leikki ymmärretään laajemmin kuin puheena ja erilaisiin rooliin asettautumisena.

### ”Aikuisen tehtävänä herkistyä kuulemaan, mitä lapsi haluaa kertoa”

Keskeinen asenteiden taustalla vaikuttava tekijä on se, haluammeko me aikuiset oppia lapsilta ja kuulla, mitä heillä on sanottavana. Lapset eivät aina vastaa siihen, mitä heiltä on kysytty, mutta se ei tee heidän vastauksistaan vähemmän tärkeitä. Aikuisen tehtävänä onkin herkistyä kuulemaan, mitä lapsi todella haluaa hänelle kertoa. Tämä on vallan luovuttamista lapselle kohtaamisessa. Voidaan esimerkiksi ajatella, että lapset ilmaisevat asioita, joista he pitävät. Nämä asiat voidaan katsoa lasten tekemiksi valinnoiksi, joista tulee lopulta heidän tekemiään päätöksiä. Työntekijöiden tehtävänä on tukea tätä polkua eteenpäin.

Tärkeintä on, että työntekijät saavat kohtuullisella perehtymisellä käyttöönsä sopivia työvälineitä ja menetelmiä. Vammaisten lasten kanssa voi käyttää suurinta osaa niistä sosiaalityön välineistä, joita käytetään lasten kanssa esimer-

kiksi lastensuojelussa. Tällaisia välineitä voivat olla esimerkiksi tunnekortit. Joitakin tällaisia välineitä voi myös muokata esteettömimmiksi esimerkiksi yhdistämällä välineen käyttöön mukaan kuvat, tai tekemällä paperin pintaan sormilla tuntuvia kohtia. Myös monet AAC-menetelmät ovat opeteltavissa pienellä perehtymisellä (ks. luku 6.1). Tällaisista työvälineistä ja -menetelmistä on koottu työkalupakki vammaisen lapsen näkemysten selvittämiseksi, joka löytyy Vammaispalvelujen käsikirjasta ([Vammaisen lapsen näkemyksen selittäminen](#)). Työkalupakkia käsitellään tarkemmin jäljempänä. Lasten osallisuutta tulee lisätä antamalla heille tietoa käsiteltävistä asioista ja siitä, miten niitä käsitellään. Tämä edellyttää esimerkiksi sitä, että lapselle itselleen lähetetään etukäteen tietoa palaverista ja myös tietoa palveluista.

Työntekijöiden asenteen, sitoutumisen ja osaamisen lisäksi vammaisten lasten osallisuuteen vaikutetaan organisaatio- ja esimiestasolla. Esimiesten tulee tukea ja velvoittaa työntekijöitä tapaamaan lapsia ja pitämään lapsiasiakkaat heitä koskevien asioiden keskiössä. VamO-hankkeen toteuttaman asiakaskyselyn (Heini ym. 2019) mukaan lapsille on tärkeää esimerkiksi se, missä he tapaavat työntekijän. Suurin osa lapsista vastasi haluavansa tavata työntekijän kotonaan, mutta osa lapsista halusi tavata muualla. Lapsen osallisuuden huomioon ottava keino olisikin antaa lapsen itse päättää, missä tapaaminen järjestetään. Organisaatio voi myös huolehtia siitä, että toimistolla on lapsille sopiva kokoustila käytössä. Organisaatiossa päätetään myös sosiaalityön resursoinnista. Lasten kanssa kommunikointi vaatii kiireetöntä aikaa, jota työntekijöille tulee järjestää.

## **Työkalupakki vammaisen lapsen näkemysten selvittämiseen**

**Heli Ronimus**

Sosiaalityöntekijöitä veloitetaan jo lainsäädännössä selvittämään (vammaisten) lasten näkemyksiä. Heille ei kuitenkaan anneta tähän käytännön välineitä peruskoulutuksessa. VamO-hankkeen Espoon osahankkeessa päätimme vastata tähän tarpeeseen ja koota erilaisia työvälineitä ja -menetelmiä yhteen paikkaan. Työkalupakki löytyy kokonaisuudessaan Vammaispalvelujen käsikirjasta: [Vammaisen lapsen näkemyksen selittäminen](#).

Vaikka välineet ja menetelmät on koottu työkalupakkiin vammaisia lapsia silmällä pitäen, monet niistä sopivat hyvin erilaisiin tilanteisiin, kuten aikuisten kehitysvammaisten kanssa kommunikointiin, muistisairaiden kanssa työskentelyyn tai oikeastaan kenelle vain kommunikoinnin ja hahmottamisen tueksi.

Ensimmäinen havaintomme oli, että lastensuojelussa on jo kehitetty useita välineitä, jotka soveltuvat kommunikointiin myös vammaisten lasten kanssa. Jostain syystä näitä välineitä ei kuitenkaan ole otettu käyttöön vammaissosiaalityössä. Osa välineistä sopii sellaisenaan vammaisten lasten kanssa käytettäväksi, ja osa taas sopii heille pienellä muokkauksella. Esimerkiksi monista mittareista tai korteista saa näkövammaisille esteettömiä, kun niiden esittämä kuvio tuodaan esille rei'ittämällä nuppineulalla tai kiinnittämällä kuvion päälle tunnusteltavia pintoja. Toisia välineitä voi käyttää kuvien kanssa.

### **“Keskustellaan myös lapsen vahvuuksista”**

Lastensuojelussa kehitetyistä välineistä otimme työkalupakkiin mukaan tunnekortit, lasten vahvuuskortit sekä Minun päiväni -lomakkeen. Tunnekortteja ovat niin Pesäpuun kehittämät Nalle -kortit kuin Kehitysvammaisten Tukiliiton kehittämät Mahti-kortitkin. Pesäpuun lasten vahvuuskorttien avulla on helppo varmistaa, että myös lapsen vahvuuksista keskustellaan. Olemme saaneet työntekijöiltä palautetta siitä, että vahvuuskorttien avulla lasten erityispiirteet on nähty heidän vahvuuksikseen. Minun päiväni -lomake sisältää nelikentän, jossa on aamu, päivä, ilta ja yö. Lapset voivat halutessaan piirtää tai kirjoittaa nelikenttään tai sijoittaa Papunetin kuvia sen eri lokeroihin kuvatessaan omaa arkeaan ja toiveitaan. Lomake on helppo yhdistää myös tunnekorttityöskentelyyn. Espoon lasten osallisuusryhmään osallistuneet lapset täyttivät kukin lomaketta hieman eri tavoin, mutta se oli tärkeä kaikille lapsille.

Toiseksi havaitsimme, että monet muutkin lapsilla toimivat menetelmät sopivat myös vammaisille lapsille. Piirtäminen, leikkiminen, tapaamisen rakenteiden miettiminen ja lapsen palkitseminen ovat keinoja, joita hyödynnetään esimerkiksi terapioiden ja lääkärin vastaanotoilla. Leikissä oleellista on se, mikä nähdään leikiksi. Jos autistinen lapsi järjesteeleee autoja, tähän leikkiin voi osallistua. Jos lapsi heiluttaa oksaa, työntekijä voi ottaa oman oksan ja mennä toimintaan mukaan. Tapaamisen rakenteen voi kuvittaa paperille ja toimittaa sen etukäteen lapselle. Tapaamisessa voi myös käyttää Time Timeriä, eli kelloa, josta myös kellotaulua osaamaton lapsi hahmottaa, kauanko pitää vielä jaksaa keskittyä.

Kolmanneksi todettiin, että vammaisten lasten kanssa tulee hyödyntää AAC-menetelmiä erityisesti silloin, kun lapsella on puhevamma. AAC-menetelmistä hyötyvät kuitenkin kaikki pienet lapset, sillä puheen tuoton tukemisen lisäksi ne auttavat myös ymmärtämistä, hahmottamista ja keskittymistä käsiteltävään aiheeseen. Tämän takia kuvien ja tuki-  
viittomien käyttö on erityisen tärkeää. Olemme VamO-hankkeessa pitäneet lukuisia koulutuksia työkalupakista muun muassa vammaispalveluiden, perhesosiaalityön sekä lastensuojelun työntekijöille. Näissä koulutuksissa eniten ihastusta on herättänyt keskustelumatto, joka on alun perin kehitetty aikuisia kehitysvammaisia henkilöitä varten.

#### **“Vammaiset lapset ansaitsevat tulla kuulluksi”**

Työkalupakki vammaisten lasten näkemysten selvittämiseen ei ole kaikenkattava paketti, jonka kaikki välineet käyvät kaikille lapsille. Sen tarkoituksena on antaa matalan kynnyksen vinkkejä ja ideoita ammattilaisille. Välineet ja menetelmät ovat omaksuttavissa nopealla perehtymisellä, ja niitä voi muokata monella tavalla. Työkalupakin keskeinen idea on, että myös vammaiset lapset ansaitsevat tulla kuulluksi laadukkaasti. Tähän on olemassa välineitä, ja työntekijöiden pitää rohkaistua ottamaan niitä käyttöön.

## 5.4 Osallisuutta vahvistava palvelutarpeen arviointi

**Ellinoora Mantere, Katariina Kontu, Katriina Kunttu & Heli Ronimus**

### **Palvelutarpeen arvioinnin vireille tulo ja ensiarviointi**

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy yhteydenotosta kunnan sosiaaliviranomaiseen/vammaissosiaalityön palveluihin. Asiakkaan osallisuus alkaa kuitenkin jo aikaisemmin. Asiakkaat tarvitsevat tietoa voidakseen ottaa yhteyttä vammaispalveluihin. Osallisuutta lisää se, että asiakkaan saatavilla ja saavutettavissa on jo yhteydenottoa varten selkeät ja mahdollisimman esteettömät ohjeet esimerkiksi verkkosivuilla. Yhteydenotto voi tulla asiakkaalta, hänen läheiseltään tai lailliselta edustajaltaan, muulta elämänpiiriin kuuluvalta henkilöltä tai viranomaiselta. Yhteydenotto voi koskea tietyn palvelun hakemista tai se voi olla yleinen pyyntö palvelutarpeen arvioinnin saamiseksi, jolloin kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja mahdollisten palveluiden tarve. Asiakkaan osallisuuden näkökulmasta on tärkeä ymmärtää, ettei asiakkaan tarvitse kyetä määrittelemään, mitä palvelua hän tarvitsee. Viranomaisen velvollisuus on kertoa eri vaihtoehtoja.

#### **“Ensiarviointi tärkeä vaihe asiakasprosessissa”**

Yhteydenoton jälkeen tehdään ensiarviointi. Ensiarvioinnin tekvän henkilön on oltava mahdollisimman kokenut, ja hänellä täytyy olla laajasti tietoa palveluista. Ensiarviointi on tärkeä vaihe asiakasprosessissa, ja siinä arvioidaan muun muassa asiakkaan asian kiireellisyys. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan kiireellisissä tapauksissa välittömästi. Mikäli asiaa ei arvioida kiireelliseksi, työntekijän on aloitettava palvelutarpeen arviointi seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta ja otettava yhteyttä asianomaiseen henkilöön.

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää asiakkaan kokonaistilanne asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioivassa laajuudessa sekä keskustella siitä, mitä asiakas tarvitsee omannäköisen, turvallisen ja mielekkään elämän tueksi. Osallisuuden näkökulmasta palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää varmistaa myös se, että asiakas tietää, mitä palvelutarpeen arviointi on, miten se tehdään ja mikä sen merkitys asiakkaalle on. VamO-hankkeessa kerätyissä aineistoissa tuli esille, etteivät asiakkaat aina edes tiedä, mitä palvelutarpeen arviointi tarkoittaa, ja onko heille tehty sellainen (Kivistö ym. 2019). Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta sekä hänen oikeudestaan saada selvitys eri toimenpidevaihtoehtoja on säädetty sosiaalihuoltolaissa.

### **Tapaamiseen valmistautuminen**

Palvelutarpeen arviointiin kuuluu pääsääntöisesti asiakkaan tapaaminen. Kun palvelutarpeen arviointi aloitetaan, työntekijä ottaa yhteyttä asianomaiseen henkilöön ja sopii asiakkaan tapaamisesta. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä on tärkeää, että työntekijä valmistautuu tapaamiseen muun muassa perehtymällä asiakkaan tietoihin. Tapaamispaikkaaja-aikaa sovittaessa tulee ottaa huomioon myös esteettömyys, saavutettavuus ja asiakkaan yksilölliset tarpeet, esimerkiksi mahdollinen kommunikaatiomenetelmien käyttö. Osallisuutta palvelutarpeen arvioinnissa voi lisätä myös se, että asiakas saa vaikuttaa tapaamispaikan valintaan. Asiakas voi ehdottaa tapaamispaikaksi hänelle mieluisaa paikkaa, ellei

laki edellyttä tapaamista asiakkaan kotona esimerkiksi omaishoitotilanteessa. Työntekijän on varattava tapaamiseen tarpeeksi aikaa.

Työntekijän on myös huolehdittava siitä, että palvelutarpeen arviointia tehtäessä käytettävissä on riittävää osaamista. Asiakkaan tarpeen niin edellyttäessä palvelutarpeen arviointi on tehtävä monialaista asiantuntijuutta hyödyntäen. Myös asiakkaan läheisverkosto on tärkeä selvittää. Työntekijän tulee muistaa kertoa asiakkaalle, että hänellä on oikeus pyytää palvelutarpeen arviointiin mukaan henkilöitä, joiden mukanaolon hän kokee tärkeäksi. Asiakkaalle tärkeä henkilö voi olla esimerkiksi ystävä tai toinen viranomainen. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa, ja eriävät mielipiteet tulee tarvittaessa käydä läpi ja kirjata.

### “Asiakkaalle ennakkomateriaalia ennen tapaamista”

Työntekijä voi tarvittaessa lähettää asiakkaalle etukäteiskirjeen tai muuta kirjallista ennakkomateriaalia ennen tapaamista. Etukäteiskirjeessä voidaan muun muassa kertoa tapaamisen sisällöstä tai tiedottaa tärkeitä asioista. Asiakkaalle lähetettävien etukäteiskirjeiden tai muun materiaalin tulee tarvittaessa olla selkokielisiä tai sisältää myös kuvia. Näin voidaan lisätä asiakkaan osallisuutta, ja myös asiakkaalla on mahdollisuus valmistautua tapaamiseen. Asiakkaalle lähetetyn etukäteiskirjeen avulla esimerkiksi läheinen voi käydä läpi tulevaa tapaamista yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaalla on oikeus tietää tapaamisen aihe ja tarkoitus. Kun tieto lähetetään asiakkaalle kirjallisena, asiakas voi palata siihen tarvittaessa. Työntekijä voi ennen tapaamista lähettää asiakkaalle kirjeen, jossa hän käy nämä asiat läpi. Kirjeen avulla voidaan lisätä asiakkaan palveluymmärrystä, jolloin tapaamisessa päästään keskustelemaan olennaisista asioista ja hyödyntämään kummankin osapuolen asiantuntemusta tehokkaasti.

Etukäteistieto palaverin sisällöstä voi vähentää asiakkaan jännitystä ja tehdä osallistumisen tapaamiseen helpomaksi. Työntekijällä on etukäteismateriaalin avulla mahdollisuus viestiä asiakkaalle tärkeitä asioista. Esimerkiksi vammaisen lapsen vanhemmille osoitetussa kirjeessä voidaan painottaa lapsen läsnäolon myönteistä merkitystä ja samalla lievittää vanhempien pelkoa siitä, että lapsen läsnäollessa keskusteltaisiin esimerkiksi vanhempien jaksamisen kysymyksistä.

Kirjeessä voidaan korostaa asiakkaan roolia miettimällä, kenelle kirje osoitetaan. Asiakkaan osallisuutta tukee se, että kirje osoitetaan suoraan hänelle iästä ja vammasta huolimatta. Toisaalta voidaan pohtia, voisiko kirjeen lähettää erikseen sekä asiakkaalle että hänen omaisilleen. Etukäteismateriaali tulee lähettää, vaikka ei olisi varmuutta siitä, ymmärtääkö asiakas kirjeen merkityksen. Asiakkaalle voi olla merkityksellistä jo se, että hänelle on osoitettu oma kirje.

Kirjeessä käytetyn kielen tulee olla selkeää, ja vaikeat käsitteet pitää selittää. Kirjeissä kannattaa käyttää myös kuvia. Tässä voi hyödyntää esimerkiksi [Papunetin kuvapankkia](#). Kirjeen sisältöä sekä kuvien ja tekstin suhdetta tulee pohtia, ja sitä tulee muokata asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Joskus asiakas voi kommunikoida pääasiallisesti kuvilla, toisinaan taas nimenomaan sanat auttavat hahmottamaan tilannetta paremmin. Myös kuva työntekijästä voi helpottaa tutustumista. Jos tapaaminen tapahtuu toimistolla, kuva toimistohuoneesta voi auttaa.

Kirjeen liitteenä on hyvä lähettää myös muita asiakkaan valmistautumista helpottavia materiaaleja. Materiaalit voivat auttaa asiakasta hahmottamaan ja sanoittamaan omaa avun tarvettaan. Oman avun tarpeen kuvaaminen voi olla helpompaa jonkin materiaalin tai välineen avulla verrattuna siihen, että sitä kuvattaisiin tyhjälle paperille.

Aina yksinomaan asiakkaalle osoitettu etukäteismateriaali ei riitä. Näin on etenkin silloin, jos asiakas ei pysty hyödyntämään kirjallista tai kuvallista materiaalia. Joskus on tarpeen ohjeistaa myös asiakkaan muuta lähipiiriä siitä, miten palvelusuunnitelman tekoon olisi hyvä valmistautua sekä pyytää esimerkiksi asumispalveluyksiköiden henkilökuntaa selvittämään asiakkaan näkemystä, toiveita ja mielipiteitä palveluiden järjestämiseen.

Etevan osahankkeessa asumisyksiköitä varten valmisteltiin materiaali “Varmista hyvä palaveri”, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta heitä koskevissa verkostopalaverissa. Ohje koottiin yhdessä Etevan asiakasosallisuusryhmän sekä Etevan työntekijöiden kanssa, ja siihen kerättiin neuvoja siitä, miten asiakkaan kanssa olisi hyvä valmistautua häntä koskevaan sosiaalityön palaveriin ja päätöksentekoon. Lisäksi ohjeeseen on koottu asioita, jotka asiakaspalaverien aikana olisi tärkeää huomioida. Etevan osallisuusryhmä oli aloitteellinen materiaalin koonnissa, sillä asiakkaat kokivat, että verkostopalaverissa päätetään heidän elämänsä keskeisistä asioista ja valmistautuminen riittävän hyvin on tärkeää, jotta he saavat äänensä kuuluviin. Ohjeessa korostettiin etenkin ennakkovalmistautumista riittävän ajoissa sekä asiakkaan omien kommunikoinnin apuvälineiden hyödyntämistä myös palaverin aikana.

### Asiakkaan osallisuus tapaamisessa

Työntekijän on pyrittävä luomaan tapaamisesta rauhallinen ja asiakkaalle miellyttävä tilanne. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä myös käyttämällä erilaisia työmenetelmiä ja välineitä. Eri menetelmien ja

välineiden käytöllä voidaan esimerkiksi mahdollistaa asiakkaan oma valmistautuminen tapaamiseen työntekijän kanssa ja ohjata häntä miettimään tapaamisen kannalta oleellisia asioita jo etukäteen. Työvälineitä ja -menetelmiä on erilaisia, ja niiden käyttöä tulee aina harkita yksilökohtaisesti, koska samat välineet eivät sovi kaikille asiakkaille. Itsearviointimenetelmien ja -välineiden käyttö on asiakkaalle vapaaehtoista.

VamO-hankkeen aikana esimerkiksi Rovaniemen osahankkeessa hyödynnettiin palvelutarpeen arvioinnissa CP-liiton laatimaa itsearviointiväline Kykyriä. Menetelmien ja välineiden käyttö voi tukea myös työntekijää kokonaisvaltaisemman palvelutarpeen arvioinnin systemaattisessa tekemisessä. Esimerkiksi Kykyriä käytettäessä jokaisen asiakkaan kanssa käydyssä palaverissa tulee käytyä läpi samat teemat. Kun palvelutarpeen arviointia tehdään lapsiasiakkaan kanssa, lapsen näkemyksen selvittämisessä voi hyödyntää Vammaispalvelujen käsikirjasta löytyvää Työkalupakkia vammaisen lapsen näkemysten selvittämiseksi: ([Vammaisen lapsen näkemyksen selittäminen](#)).

Palvelutarpeen arvioinnissa, kuten muissakin kohtaamisissa, on tärkeää muistaa myös muut hyvät käytännöt, jotka voivat lisätä asiakkaan osallisuutta. Tapaamisessa työntekijä kirjaa oleelliset asiat asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisessa voidaan hyödyntää osallistavaa kirjaamista. Osallistavaa kirjaamista voi olla esimerkiksi työntekijän tekemien kirjausten lukeminen ääneen asiakkaalle tai kirjaaminen yhdessä niin, että kirjaukset heijastetaan näkyviksi myös asiakkaalle. Yhdessä tehtävän kirjaamisen lisäksi on hyvä lähettää palvelutarpeen arviointi vielä asiakkaalle tarkistettavaksi. Palvelutarpeen arvioinnin huolellisella dokumentoinnilla turvataan sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa ja tehdään asiakasprosessia näkyväksi myös asiakkaalle.

## 5.5 Miten osallisuus näkyy palvelusuunnitelmassa

**Katriina Kunttu**

Eksoten osahankkeessa ja asiakasosallisuusryhmässä päätettiin keskittyä asiakasprosessin osalta palvelusuunnittelun kehittämiseen. Seuraavassa olemme koonneet yhteen asiakasosallisuutta vahvistavan palvelusuunnittelun keskeiset vaiheet:

1. Asiakkaalle annetaan tietoa palaverin sisällöstä etukäteen.

Asiakkaalle lähetetään palvelusuunnitelman kysymykset (rakenteinen lomake) etukäteen tutustuttavaksi (sähköisesti tai paperilla) ja saatekirje tai vaihtoehtoisesti kuvallinen palvelusuunnitelmapohja ja saatekirje. Sosiaalityöntekijä/palveluohjaaja arvioi, hyötyykö asiakas enemmän rakenteisen lomakkeen vai kuvallisen palvelusuunnitelmapohjan käyttämisestä

Asiakkaalle voidaan samalla lähettää esimerkiksi Kykyri-itsearviointilomake (sähköisesti tai paperilla) palaveriin valmistautumista varten. Kykyriä ei lähetetä niille asiakkaille, joille on lähetetty kuvallinen palvelusuunnitelmapohja. Sosiaalityöntekijä/palveluohjaaja käy yhdessä asiakkaan kanssa Kykyrin vastaukset läpi palaverissa, jossa laaditaan palvelusuunnitelma tai palvelutarpeen arvio. Kykyrin vastaukset tallennetaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

2. Palvelusuunnitelmaan kirjataan erityisesti asiakkaan voimavarat.

Uudessa rakenteisessa palvelusuunnitelmapohjassa on erikseen kohta, johon voimavarat kirjataan. Tavoitteiden asettelussa kannustavuus on tärkeää. Kirjataan konkreettisia ja asiakasta kannustavia tavoitteita.

3. Palvelusuunnitelmaan kirjataan, kenen vastuulla on huolehtia suunnitelman voimassaolosta/tarkistamisesta. Kirjataan, jääkö suunnitelman tarkistamisen vireille laitto asiakkaan, omaisen vai työntekijän vastuulle. Ensimmäisessä vastuu on asiakkaalla, mutta on tilanteita, joissa vastuutahona voi olla esimerkiksi omainen tai työntekijä.

4. Tapaamisessa kiinnitetään erityisesti vuorovaikutuksen toimivuuteen.

Työkennellään kumppaneina, käytetään tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä, varataan tapaamiseen rauhallinen tila sekä riittävästi aikaa.

5. Varmistetaan työntekijöiden hyvä osaaminen ja riittävät resurssit.

6. Osallistava kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelusuunnitelma kirjataan mahdollisimman valmiiksi jo palaverissa suoraan tietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa.

7. Palvelusuunnitelma lähetetään aina asiakkaalle tarkistamista, hyväksymistä ja allekirjoittamista varten. Lopullinen lukitseminen tietojärjestelmään tehdään vasta asiakkaan antaman hyväksymisen jälkeen.

---

## Tutkimushavainnot palvelutarpeen arvioinnista ja palvelusuunnittelusta

---

Osalla vammaissosiaalityön asiakkaista ei ole ollut käsitystä siitä, mitä palvelutarpeen arviointi tarkoittaa, ja onko heille itselleen tehty sellainen. Myös tieto palvelusuunnitelman merkityksestä on jäänyt osalle epäselväksi.

Onkin varmistettava, että asiakkailla on mahdollisuus saada riittävästi tietoa ymmärrettävällä tavalla. Ilman riittävästi tietoa asiakkailla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa.

Asiakkaiden toiveet ovat erilaisia; esimerkiksi osa pitkäaikaisista asiakkaista kokee, että tilapäinen palvelutarve voidaan selvittää nopeasti puhelimitse tai sähköisesti, mutta toisten kohdalla palvelutarpeiden selvittäminen edellyttää useita tapaamiskertoja, asiakkaan läheisiltä saatavan tiedon keräämistä, työparin käyttöä tai moniammatillista arviota.

On tärkeää myös dokumentoida palvelutarpeen arvioinnin kulloiseenkin toteuttamistapaan liittyvät valinnat ja perustelut. Suunnitelmallisen sosiaalityön asemaa ja näkyvyyttä (myös dokumentoinnissa) on vahvistettava.

Osa asiakkaista on kiinnostunut osallistumaan aktiivisesti itseään koskevan tilannetiedon tuottamiseen ja päivittämiseen. Tässä voi hyödyntää myös sähköisiä välineitä.

Useimmat asiakkaista toivovat yhteydenpitoa vammaispalvelujen taholta, esimerkiksi sen tiedustelemista, mitä asiakkaalle kuuluu sekä tarjoutumista päivittämään asiakkaan palvelusuunnitelmaa. Osan asiakkaista kohdalla yhteydenpidossa voi hyödyntää sähköisiä välineitä.

Lähteet: Heini ym. 2019; Kivistö ym. 2019; Kivistö & Hautala, tulossa 2020; Kivistö & Hokkanen (a), käsikirjoitus.

---

## 5.6 Dokumentointi, päätöksenteko ja läpinäkyvyys

### Vammaissosiaalityön dokumentoinnista asiakasasiakirjojen valossa

Mari Kivistö

#### “Sosiaalityölle dokumentointi on eettinen velvollisuus”

Sosiaalihuollon dokumentoinnin viimeaikainen kehittäminen on liittynyt erityisesti tiedonhallinnan sähköistämiseen sekä tietorakenteiden ja kirjaamisen yhdenmukaistamiseen. Aiemmin käytössä on ollut monenlaisia lomakkeita ja vaihtelevia dokumentointitapoja. Nyt tarkoituksena on ottaa valtakunnallisesti käyttöön sosiaalihuollon sähköinen asiakastiedon arkisto (Kantapalvelu) sekä asiakkaalle omiin asiakirjoihinsa pääsyn mahdollistava käyttöliittymä (OmaKanta). Kantapalveluihin liittymisen edellytyksenä on määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto. Sosiaalityön dokumentointia ohjaa Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015).

Vammaissosiaalityön paikoin kuormittunut tilanne (ks. Laisi ym. 2016) haastaa systemaattisen ja huolellisen dokumentoinnin tekemistä. Dokumentointi on kuitenkin paitsi sosiaalityön työväline, myös yksi sosiaalityön keskeinen työtehtävä ja virkavelvollisuus (Kääriäinen 2003). Sosiaalityölle totuudenmukainen, kattava, jatkuva, kumuloituva ja eheä dokumentointi on eettinen velvollisuus (Reamer 2017). Dokumentoinnin yhteydessä on puhuttu myös tiedolla johtamisesta, tiedon hyödyntämisestä tutkimustyössä sekä rakenteellisesta sosiaalityöstä ja sosiaalisesta raportoinnista (Lehmoskoski 2017, 417–427). VamO-hankkeessa vammaissosiaalityön dokumentointia on sekä tutkittu että kehitetty asiakasosallisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista.

#### “Asiakaslähtöisessä dokumentoinnissa osallisuus toteutuu”

Asiakkaan on tiedettävä, mitä ja miksi kirjataan, ja hänen on halutessaan voitava osallistua itseään koskevaan dokumentointiin. Asiakkaalle on myös muistettava esittää kirjausten tallentamiseen liittyvä henkilörekisteriseloste (Laaksonen ym. 2011).

Asiakkaan osallisuus toteutuu asiakaslähtöisessä dokumentoinnissa. Kirsi Günther ym. (2013) liittyy asiakaslähtöiseen dokumentointiin olemassa olevien kirjaamiskäytäntöjen tiedostamisen ja reflektoinnin, asiakaslähtöisen kielikäytön sekä asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden näkyvyyden. Aino Kääriäinen (2016, 192) tulkitsee eettisen dokumentoinnin palautuvan ennen kaikkea asiakkaan ja ammattilaisen väliseen kohtaamiseen, sen onnistuneisuuteen sekä sen dokumentointiin. Hyvin toteutetun dokumentoinnin elementeiksi voidaan tunnistaa muun muassa seuraavat tekijät (Jokinen 2005):

- Asiakkaan esille tuominen dokumenteissa - myös lapsen, mikäli asiakkaana on lapsi.
- Tekstien moniäänistäminen ja erilaisten mielipiteiden esille tuominen.
- Myös positiivisen ja voimavaraistavan tekstin kirjoittaminen.
- Liiallisesta kaavamaisuudesta irrottautuminen. Systemaattisuuden vaatimukset tulee yhteensovittaa asiakkaan yksilöllisen tilanteen esiin tuomisen kanssa.
- Ymmärrettävän ja konkreettisen tekstin tuottaminen, esimerkiksi juridisen ja hallinnollisen tekstin lisäksi arkeen sijoittuvan tekstin kirjoittaminen.

Kirjoittajan ihmiskäsitys paljastuu dokumenttien kielenkäytössä. Kun vammaispalveluiden sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakasta ja hänen tilannettaan erilaisiin dokumentteihin, he luovat samalla kuvaa vammaisuudesta (Autio & Niemelä 2017, 272).

#### **“Dokumentoinnissa tulisi kirjoittaa moniäänisesti”**

Asiakkaan kokemus ja näkemys ovat keskeinen osa palveluprosessia, ja ne tulee dokumentoida (Autio & Niemelä 2017, 284). Asiakaslähtöisessä dokumentoinnissa asiakas on aktiivinen toimija myös asiakirjoissa. Vammaisen asiakkaan äänen ja toimijuuden on kuitenkin todettu tulleen kuvatuksi esimerkiksi palvelusuunnitelmissa melko vähäisessä määrin. Sosiaalityön äänen kuuluminen vammaissosiaalityön dokumenteissa on voinut olla niin ikään vähäistä ja esimerkiksi lääketieteen asiantuntijoiden näkemyksille alisteista (Kivistö 2014; Kivistö & Hautala, tulossa 2020).

Hakemus on yksi mahdollisuus asiakkaan äänen esille tuomiseen. Asiakkaat kirjoittavat usein hakemuksensa itse tai läheistensä tukemana. Hakemuslomakkeissa on yleensä kohtia, joissa asiakasta pyydetään omin sanoin kuvaamaan tilannettaan. (Kivistö & Hokkanen (a), käsikirjoitus.) Myös VamO-hankkeessa kerättyyn dokumenttiaineistoon sisältyi hakemuksia, joissa asiakas kuvasi omaa tilannettaan laajasti ja seikkaperäisesti. Asiakkaan äänen esille tuleminen hakemuksissa edellyttää asiakkailta kykyä ilmaista tilannettaan, tarvettaan ja näkemystään kirjallisesti.

”Pyydän, että ratkaisette asian minun etuni huomioiden ja mahdollisimman pian.”

Asiakkaan asiantuntijuuden omassa asiassaan on mahdollista tulla esille esimerkiksi hakemukseen kirjoitettuna käytännön kuvauksena omasta henkilökohtaisen avun tarpeesta.

”En pysty kantamaan matkatavaroita ja ruokailussa tarvitsen apua. Tarvitsen apua myös aamu- ja iltatoimissa vieraassa paikassa --.”

Aineiston asiakasdokumenteissa saatettiin vielä päätöksessä palata asiakkaan laatimaan hakemukseen, jolloin asiakkaan ääni tunnustettiin ja tuotiin esiin myös päätöksessä.

”Hakemus: hakijan mukaan syksyn -- jälkeen toimintakyky on heikentynyt ja siirtymiset hankaloituneet --.”

Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan pysty laatimaan kirjallista hakemusta itse tai he voivat kokea, että tilannetta on vaikea kuvailla omin sanoin. Kaikilla ei myöskään ole lähipiirissään henkilöitä, jotka voisivat auttaa hakemuksen kirjoittamisessa. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että asiakasta tarvittaessa autetaan hakemuksen tekemisessä myös työntekijöiden toimesta. Samalla sosiaalityössä tavoiteltu asiakkaan ja työntekijän yhteistyö toteutuu ja tulee dokumentoiduksi. Näin tehtiinkin yhdessä aineiston tapauksista.

Asiakkaan esille tuovan dokumentoinnin (Kivistö & Hokkanen (a), käsikirjoitus) lisäksi on tärkeää, että sosiaalityöntekijän ammatillinen ääni, toiminta ja toimijuus tulevat näkyviin dokumenteissa. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityöntekijät ovat usein parempia dokumentoimaan toisten asiantuntijoiden ääntä kuin omaansa (Kääriäinen 2003; Kivistö 2014). VamO-hankkeessa kerättyssä dokumenttiaineistossa sosiaalityöntekijän ääni tuli esille vain yhden työntekijän kirjauksissa. Kyseinen työntekijä oli kirjannut dokumentteihin sekä omaa toimintaansa tapaamisessa, että velvollisuuksiaan tapaamisen jälkeen.

”Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä [sosiaalityöntekijän nimi] kertoo, ettei vammaispalveluissa tällä hetkellä ole palveluseteliä asiakkaan sitä kysyttäessä --”

”Sosiaalityöntekijä [sosiaalityöntekijä nimi] selvittää mahdollisuuksia -- kustannusten korvaukseen --”

Osassa asiakasdokumenteja tuotiin esille myös eräiden muiden merkityksellisten toimijoiden, kuten läheisten tai muiden ammattilaisten, ääni. Palvelusuunnitelmaan oli esimerkiksi saatettu dokumentoida asiakkaan pitkäaikaisen henkilökohtaisen avustajan näkemyksiä asiakkaan tilanteesta.

”Avustaja kertoo, että heillä on ollut asiakkaan kanssa kolmen vuoden työsuhde, minkä aikana asiakkaan maailma on avartunut ja elämään on tullut paljon aktiiviteettia --”.

Asiakkaan tilanteelle merkitykselliset toimijat onkin syytä huomioida ja tunnustaa myös dokumenteissa.

### “Palvelutarpeen laajuus perustettava asiakkaan tilanteeseen”

Anu Autio & Markku Niemelä (2017, 283) korostavat, että palvelutarpeen laajuus on perustettava asiakkaan tilanteeseen. Erityisesti osa vammaispalvelujen pitkäaikaisista ”kanta-asiakkaista” (Kivistö & Hokkanen (a), käsikirjoitus) ei välttämättä kaipaa laajoja palvelutarpeen arviointeja vaan mahdollisimman sujuvaa asiointia. Osa asiakkaista sen sijaan hyötyy kattavista palvelutarpeen arvioinneista, joissa myös läheiset voivat olla tarvittaessa mukana ja jotka tehdään tarvittaessa useamman kuin yhden tapaamisen perusteella (Heini ym. 2019; Kivistö ym. 2019).

Osa aineiston palvelutarpeen arvioinneista vaikutti asiakasdokumenttien perusteella suppeilta tarkoitukseensa nähdessä. Näin oli esimerkiksi eräissä vammaispalvelulain mukaista palveluasumista koskevassa prosessissa. Toisaalta aineistossa oli tapauksia, joissa palvelutarpeen arviointi oli tehty huomattavan kattavasti asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa sekä sosiaalityöntekijän välisessä tapaamisessa sekä tapauksia, joissa sosiaalityöntekijä oli tehnyt työparina toimineen sosiaaliohjaajan kanssa useampia palvelutarpeen arviointiin liittyviä kotikäyntejä. Palvelutarpeen arviointeja pitkäaikaisille asiakkaille oli tehty myös puhelimesta. Esimerkit vahvistavat käsitystä siitä, että vammaissosiaalityön käytännöissä palvelutarpeen arviointeja tehdään yksilöllisesti jo tällä hetkellä, vaikka yksilölliset perustelut arvioinnin laajuudelle eivät olleet luettavissa aineiston dokumenteista.

Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on löytää asiakkaan ja ammattilaisen yhteinen ymmärrys vammaisen ihmisen elämäntilanteeseen liittyvistä tarpeista ja tavoitteista (Autio & Niemelä 2017, 283). Aineistossa asiakkaan toimintakyvystä ja palvelujen tarpeesta kirjoitettiin useimmiten sellaisessa muodossa, jonka voidaan olettaa olevan asiakkaan ja ammattilaisen väliseen yhteisymmärrykseen perustuva tosiasia (myös Kivistö 2014).

”Asiakas pukeutuu itsenäisesti ja asettelee vaatteet itsenäisesti valmiiksi.”

Aineiston palvelutarpeen arvioinneissa näkyi vammaissosiaalityön medikaalisuus. Osassa lomakkeita oli oma kohta diagnoosin kirjaamiselle. Joihinkin palvelutarpeen arvioinneista oli kirjattu yksinomaan asiakkaan diagnoosin latinan-kielinen nimi. Myös toimintakyvyn kuvaamiseen ohjattiin dokumenteissa valmiin otsikoin. Toimintakyvystä kirjoittaminen kuitenkin kiinnittyi aineistossa sosiaalityölle luonteenomaisemmin asiakkaan arkeen, ja siinä tuotiin esille sekä voimavaroja että avun tarpeita.

”Asiakas valmistaa kaiken ruoan -- asiakas kykenee keittämään kahvia alusta loppuun saakka itse sekä kattamaan esimerkiksi vieraille kahvipöydän --”

”[Asiakkaan nimi] liikkuu itsenäisesti pyörätuolilla. Ulkona liikkuminen hyvässä maastossa onnistuu yksin. Siirtyminen tuoliin ja tuolista pois onnistuu itsenäisesti. Käsien toimintakyky on jäljellä --”

--[Asiakkaan nimi] pystyy ajamaan autolla, mutta tarvitsee toisen henkilön mukaan --”

Vammaissosiaalityön dokumentoinnissa tulisi kuvata nykyistä enemmän myös niitä fyysisiä, asenteellisia, sosiaalisia ja rakenteellisia esteitä, jotka rajoittavat vammaisen ihmisen osallisuutta arjessa ja yhteiskunnassa. Ylipäättään vammaissosiaalityössä on havaittu tarvetta vahvistaa sosiaalityön omia lähtökohtia medikaalisen, juridisen ja byrokraattiyöllisen näkökulman rinnalla (Romakkaniemi ym. 2019).

Asiakaslähtöiseen palvelutarpeen arviointiin sisältyy myös sen arvioiminen, millaisia palvelutarpeita asiakkaalla on osallisuutensa toteutumisen suhteen. Aineiston palvelutarpeen arvioinneissa kuvattiinkin muun muassa asiakkaiden vapaa-ajan mielenkiinnon kohteita. Toisaalta esimerkiksi asiakkaiden suhdetta koulutukseen ja työelämään dokumentoitiin vain kapeasti (myös Kivistö 2014), vaikkakin yhden nuoren henkilön koulutus- ja työelämäosallisuutta oli dokumenteissa sekä yhdessä arvioitu että suunniteltu.



Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata paitsi asiakkaalle palvelutarpeen arvioon perustuen myönnettävät palvelut, myös työskentelyn ja toimenpiteiden tavoitteet sekä myönnettyjen palveluiden tavoitellut vaikutukset asiakkaan tilanteeseen ja hyvinvointiin (Hämeen-Anttila 2017, 235). Myös aineistoon kuuluneet palvelusuunnitelmat sisälsivät otsikon ja tilan asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden kirjaamista varten, mutta näitä oli kirjattu vain vaihtelevasti. Monissa tapauksissa asiakkaan toiveiksi ja tavoitteiksi oli kirjattu se, mitä palveluja asiakas on hakemassa. Yhdessä sovituiksi tavoitteiksi oli saatettu pelkästään kirjata asiakkaan vastuulla oleva hakemusten tekeminen (myös Kivistö 2014).

”Tavoitteet – Asiakkaan toiveet ja tavoitteet: [Asiakkaan nimi] hakee henkilökohtaista apua vapaa-ajalle X tuntia viikossa. Hän hakee myös lisämatkoja asiointia ja virkistystä varten -- Sovitut tavoitteet: Hakemus henkilökohtaisesta avusta vapaa-ajalle. Hakemus lisämatkoista kuljetuspalveluun asiointia ja virkistystä varten.”

Työskentelyn ja interventioiden varsinaisiin tavoitteisiin pääsemistä ei voida myöhemmin arvioida, jos suunnitelman tavoitteiksi on kirjattu vain jonkin palvelun jatkuminen tai uuden palvelun hakeminen. Laisi ym. (2016) ovat tuoneet esille, että myös työntekijöiden mielestä palvelusuunnitelman tietosisältö jää yleiselle tasolle: se sisältää lähinnä myönnettyjen palvelujen koontia, eikä asiakkaan yksilöllinen ääni tule riittävästi esille. Suunnitelma ei myöskään välttämättä vastaa tarkoitustaan. Kuitenkin, koska dokumentointi on myös sosiaalityön työväline, tavoitteiden toteutumista voidaan edistää sillä, että ne dokumentoidaan asiakirjoihin.

Palvelusuunnitelmissa tulee myös suunnitella, milloin suunnitelmaa ja sen sisältämien palveluiden vastaavuutta asiakkaan tarpeeseen ja tilanteeseen aiotaan arvioida (Laaksonen ym. 2011). Aineiston suunnitelmiin olikin kirjattu, mihin saakka suunnitelma oli voimassa. Suunnitelmiin ei kuitenkaan yhtä tapaus lukuun ottamatta ollut kirjattu sitä, kenen vastuulla uudelleenarvioinnin vireille laittaminen on. Kyseisessä tapauksessa suunnitelman tarkistamisen vireillepano oli kirjattu asiakkaan vastuulle.

### “Vammaissosiaalityön dokumentoinnissa vielä kehitettävää”

Suoritteiden ja pakollisten työtehtävien sijaan myös sosiaalityön dokumentoinnissa on kyse ensisijaisesti pyrkimyksestä vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteeseen positiivisesti (Kivistö & Hautala, tulossa 2020). Nina Laisin ym. (2016) tekemässä selvityksessä eräs työntekijä ehdottikin vammaispalveluiden palvelusuunnitelman tilalle laajempaa ja kokonaisvaltaisempaa elämänsuunnitelmaa. Työntekijät muistuttivat kuitenkin siitä, etteivät kaikki asiakkaat pidä palvelusuunnitelmia yhtä merkityksellisinä eivätkä halua osallistua aktiivisesti niiden laatimiseen (mt.; myös Kivistö ym. 2019).

VamO-hankkeessa kerättyjen asiakasasiakirjojen tarkastelun perusteella vammaissosiaalityön dokumentoinnissa on vielä kehitettävää (myös Kivistö & Hautala, tulossa 2020; Kivistö & Hokkanen (a), käsikirjoitus). Tunnistetut kehittämistarpeet ovat pääsääntöisesti yhdensuuntaisia aiemman tutkimuksen kanssa (Kivistö 2014):

- Sen dokumentoiminen, onko kyseessä asiakkaan ja ammattilaisen yhteinen ymmärrys, asiakkaan kokemustietoon perustuva näkemys, vai ammattilaisen näkemys (toimijan paikallistaminen).
- Ammattilaisen toiminnan ja vastuiden dokumentointi (professionaalisen sosiaalityön näkyväksi tekeminen).
- Yhteisen työskentelyn ja dialogin dokumentointi (kumppanuuden dokumentointi).
- Asiakkaan tilanteen sosiaalityön lähtökohtiin perustuvan kuvaamisen vahvistaminen (sosiaalis-yhteiskunnallisen vammaiskäsityksen vahvistaminen).
- Kulloisenkin palvelutarpeen arvioinnin tekotavan ja laajuuden dokumentoitu perusteleminen (menetelmällisten valintojen aukikirjoittaminen).
- Tavoitteiden ja keinojen kirjaaminen sekä systemaattinen arviointi (suunnitelmallisen sosiaalityön vahvistaminen).
- Asiakkaan kokonaisvaltaiseen elämänkulkuun ja elämäntilanteeseen kiinnittyminen rutiininomaisen dokumentoinnin sijaan (asiakas- ja sosiaalityölähtöisen dokumentoinnin vahvistaminen).

VamO-hankkeessa edellä kuvattuihin kehittämistarpeisiin lähdettiinkin vastaamaan. Esimerkiksi Eksote ryhtyi kehittämään dokumentointia asiakasosallisuutta vahvistavaan suuntaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

## Miten osallisuus näkyy päätösten teksteissä

Katriina Kunttu

### “Asiakkaan osallisuus paranee, kun päätösten tekstit ovat ymmärrettäviä”

Asiakkaan ja työntekijän välinen onnistunut vuorovaikutus edellyttää, että siinä käytetään sellaista kieltä, jota molemmat ymmärtävät. Myös työntekijöiden päätösteksteissä käyttämän kielen muotoon ja sävyyn on kiinnitettävä huomiota. Asiakkaan osallisuuden kokemus hänen omista asioistaan paranee, kun päätösten tekstit ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Palveluja koskevat ratkaisut tulee perustella yksilöllisesti eikä vain pelkillä yleisillä ohjeilla ja normeilla. Asiakkaan tulee ymmärtää päätöstekstistä, mihin seikkoihin palvelun myöntäminen tai palvelua koskevan hakemuksen hylkääminen perustuu.

Eksoyhtenä tavoitteena VamO-hankkeessa oli vammaispalveluiden työntekijöiden harkintaosaamisen kehittäminen. Marketta Rajavaara (2015) toteaa, että työntekijän käyttämä harkinta on laadukkaampaa silloin, kun työntekijä argumentoi tekemänsä ratkaisut paremmin, ja kun asiakas pääsee osallistumaan päätöksentekoon. Nämä ajatukset innostivat meitä tarkastelemaan tekemiemme viranomaispäätösten perusteluja. Toinen päätöstekstien kehittämisen innoittaja Eksoyhtessä oli Ulla Tiirilän (2017) vammaispalvelujen neuvottelupäivien esitys “Tunteet asiakasviestinnässä. Miten välttää loukkaava ja tyly kieli?”. Esitys ohjasi kiinnittämään huomiota sosiaalityön päätöksissä käytettyyn kieleen ja sävyyn.

Työskentelyn aluksi tarkastelimme tekemiämme henkilökohtaisen avun päätöksiä, esimerkiksi sitä, millaista kieltä niissä oli käytetty, ja miten tehtyä ratkaisua oli perusteltu. Päätökset olivat usein pitkiä, ja ne oli kirjoitettu viranomaiskielellä, joka oli varsin vaikeaselkoista ja sävyiltään tyylikkää. Ratkaisu saattoi olla perusteltu vain lakitekstillä. Asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja palvelujen tarpeeseen pohjautuvia perusteluja ei ollut välttämättä kirjattu lainkaan, tai niitä piti etsiä muualta tekstistä. Esimerkiksi päätöstekstien alussa sijaitsevaan ”hakemus ja tilanne” -kohtaan oli kirjattu asiakkaan toimintakykyyn ja palvelujen tarpeeseen liittyviä asioita, joiden olisi pitänyt olla päätöksen perusteluina. Perusteluja saattoi löytyä myös muualta asiakasdokumentaatiosta kuin itse päätöksestä. Päätöstekstin perustelukohdassa saatettiin viitata esimerkiksi palvelusuunnitelmaan. Hylkääviä päätöksiä oli tavallisesti perusteltu laajemmin kuin myönteisiä päätöksiä.

### “Päätöstekstit kirjoitetaan asiakkaalle”

Hyvä viranomaispäätös on selkeä, ystävällisellä kielellä kirjoitettu, yksilöllisesti perusteltu sekä lyhyt, ja se sisältää silti kaiken olennaisen tiedon. Nykyistä selkeämpien vammaispalvelupäätösten kirjoittamisen tueksi syntyi ”Kirjoitan sinulle!” -niminen muistilista sosiaalityöntekijöille. Kyseinen muistilista löytyy Vammaispalvelujen käsikirjasta: [Vammaispalvelupäätöksen kirjoittaminen](#). Muistilistan tavoitteena on, että tehdyt päätökset olisivat aiempaa ymmärrettävämpiä sekä helpommin luettavia ja että työntekijän päätöksenteossa käyttämä harkinta olisi kirjoitettu näkyviin.

Päätöstekstit kirjoitetaan aina asiakkaalle. Sinuttelu tekee tekstin henkilökohtaisemmaksi. Teksti on osoitettu suoraan Sinulle, ei kasvottomalle hakijalle. Sinuttelu ei kuitenkaan sovi jokaiseen tilanteeseen. Esimerkiksi maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla voi olla erilaisia kulttuurisia normeja sinuttelusta ja teitittelystä. Työntekijän tuleekin kirjoittaessaan huomioida ennakkotieto asiakkaasta. Sosiaalityöntekijä käyttää harkintaansa myös silloin, kun hän valitsee kirjoittamistyylin. Yhtenäisen kirjoitustyylin tulee jatkua koko päätöksen läpi. Tämä helpottaa lukemista. Neutraali sävy on useimmiten sopiva, ja myös neuvovaa tekstiä voidaan toisinaan tarvita. Päätöstekstissä voidaan esimerkiksi antaa asiakkaalle ohjeita palvelun käyttämiseksi. Asiakkaan tulee saada päätöksessä kaikki olennainen tieto asiasta. Selkeä päätös on kuitenkin tavallisesti lyhyt, sillä liian pitkässä päätöstekstissä olennainen tieto hukkuu helposti tekstimassaan.

Päätöksestä pitää käydä ilmi, mihin palvelun myöntäminen tai palvelua koskevan hakemuksen hylkääminen perustuu. Sosiaalityöntekijän käyttämän harkinnan tulisi näkyä tekstistä, ja harkintavallan käytön tulisi olla läpinäkyvää. Päätös perustellaan aina asiakkaan yksilöllisellä tilanteella ja tarpeella. Lisäksi päätöksessä tulee aina olla lainkohta, jonka nojalla päätös on tehty. Jos päätös on tehty määräaikaiseksi, tulee myös määräaikaisuuden peruste kirjata päätökseen.

Sosiaalityöntekijä voi hyödyntää päätösten kirjoittamisessa valmiita tekstipohjia, eli fraaseja. Ne nopeuttavat ja helpottavat päätösten kirjoittamista. Myös fraasit kannattaa muokata valmiiksi sinuttelumuotoon ja tyyliiltään selkeiksi ja ystävällisiksi. Fraaseihin kannattaa sisällyttää sellaisia päätöstekstin osia, joita tarvitaan usein, esimerkiksi valmis lakiteksti, joka tulee jokaiseen päätökseen, tai asiakkaalle tiedoksi annettavia asioita. Kun fraasitekstejä käytetään, on kuitenkin muistettava perustaa kirjoittaminen asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen.

### “Kehittäjäasiakkaat kannustivat päätösten kirjoittamista uudella tavalla”

Eksoten osallisuusryhmien kehittäjäasiakkaat osallistuivat uudenmuotoisten päätöstekstien kehittämiseen. Työstimme fraaseja yhdessä, ja kehittäjäasiakkaat antoivat arvokasta palautetta ja kannustivat meitä jatkamaan päätösten kirjoittamista uudella tavalla. Kysyimme palautetta myös niiltä asiakkailta, jotka olivat saaneet uudenmuotoisen palvelupäätöksen. Saatu palaute oli myönteistä. Asiakkaat kertoivat esimerkiksi, että he olivat kiinnittäneet huomiota muuttuneeseen kirjoitustyyliin. Päätösten perustelut tulivat aiempaa paremmin esille, ja lyhyemmät päätökset koettiin helpommiksi lukea. Sinuttelu koettiin hyväksi tyyliksi kirjoittaa. Asiakkaiden antaman palautteen mukaan päätöstekstit voisivat kuitenkin olla kieleltään vieläkin selkeämpiä. Myös työntekijät ovat olleet innostuneita kehittämistyöstä. Tavoitteenamme onkin, että Eksotessa kaikki vammaispalvelupäätökset kirjoitetaan jatkossa uusien ohjeiden mukaisesti.

---

#### Tutkimushavaintoja vammaissosiaalityön asiakasdokumentaatiosta

---

Asiakasdokumenttien perusteella vammaissosiaalityön prosessien eteneminen on vaihtelevaa. Osa prosesseista näyttää etenevän sujuvasti, mutta osa pitkittyvän kohtuuttomasti.

Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat yksilöllisiä myös dokumentoinnin suhteen; toiset kaipaavat standardoituja lomakkeita, mutta toiset ennen kaikkea yksilöllisen tilanteen omin sanoin esille tuomisen mahdollisuutta. Moni haluaa itsekin osallistua dokumentointiin, mutta eivät kuitenkaan kaikki.

Kehitettävää on muun muassa prosessin aikana tehtyjen valintojen dokumentoidussa perustelemissa, tavoitteellisen sosiaalityön esille tulemisessa sekä asiakkaan äänen, ammattilaisen toiminnan ja yhteistyön dokumentoinnissa.

Sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä on arvioitava koko prosessin, ei vain tehdyn palvelupäätöksen tai muun yksittäisen prosessin vaiheen näkökulmasta. Prosessilla voi esimerkiksi olla joustava ja asiakaslähtöinen alku, mutta se saattaa edetä byrokraattiseen ja moniportaiseen päätöksentekoon. Tai myönteistä päätöstä voi edellyttää pitkittynyt, asiakkaalta kohtuuttomasti työtä vaatinut prosessi.

Sosiaalityön käytännöt ovat todennäköisesti joustavampia ja vuorovaikutteisempia kuin dokumentit kykenevät kertomaan. Kuitenkin, koska dokumentit ovat jälki tehdystä sosiaalityöstä sekä sen arvioimisen väline, on asiakaslähtöisen toiminnan esille tulemistä vahvistettava myös dokumentoinnissa.

Kehittämistarpeet eivät ensisijaisesti tarkoita dokumentoinnin määrällistä lisäämistä, vaan enemmän tietoista ja harkittua dokumentointia. Dokumentointia koskevaa keskustelua ja tutkimusta on lisättävä.

Lähteet: Kivistö ym. 2019, Kivistö & Hautala, tulossa 2020; Kivistö & Hautala, käsikirjoitus; Kivistö & Hokkanen (a), käsikirjoitus.

---

# 6 Menetelmät ja työvälineet - esimerkkejä

**Martina Nygård & Heli Valkeinen**

VamO-hankkeessa selvitettiin erilaisten mittareiden ja työvälineiden soveltuvuutta vammaissosiaalityöhön, ja tämän työn tulokset on raportoitu tarkemmin erillisessä julkaisussa, Mittareita ja työvälineitä vammaissosiaalityössä (Valkeinen ja Sohlman 2019). Lukijaa suositellaan tutustumaan Valkeisen ja Sohlmanin julkaisuun, sillä siinä käsitellään mittareihin ja työvälineisiin liittyviä asioita laajemmin kuin tässä raportissa.

Valkeisen ja Sohlmanin (2019) mukaan mittareita ja työvälineitä käytetään vammaissosiaalityössä vähän. Vain harvat VamO-hankkeen vammaissosiaalityötä tekevät ammattilaiset vastasivat selvityksessä tehtyihin kyselyihin. Sen vuoksi mittareiden ja työvälineiden käyttökokemuksista, käyttökelpoisuudesta ja soveltuvuudesta saatiin erittäin vähän tietoa. Ainoat käyttökokemustiedot saatiin RAI-välineistä ja Kykyristä. Koska tuloksia on vähän, niiden perusteella ei ole mahdollista suositella mitään tiettyä mittaria tai työvälinettä, joka toimisi kattavasti kaikissa vammaispalveluiden tilanteissa ja erilaisilla asiakkailla palvelutarpeen arvioinnissa ja/tai asiakkaan tilanteen seurannassa (Valkeinen ja Sohlman 2019). Tutkimusta erilaisten mittareiden ja työvälineiden soveltuvuudesta vammaissosiaalityöhön tarvitaan ehdottomasti lisää, jotta niiden käytöstä on mahdollista antaa ehdotuksia tai suosituksia.

Jäljempänä käsitellään esimerkkejä menetelmistä, joita on kokeiltu VamO-hankkeen osatoteuttajien omilla kehittämisprojekteissa käytännön työssä. Yksi osatoteuttaja kokeili AAC-menetelmää ja kaksi osatoteuttajaa Kykyri-työvälineitä vammaissosiaalityössä. Seuraavassa raportoidaan kokeiluista saadut käyttökokemukset.

## 6.1 AAC-menetelmät palvelutarpeen arvioinnissa/vammaissosiaalityössä

**Katariina Kontu & Heli Ronimus**

### **”Työntekijöiden tulisi käyttää asiakkaan kommunikointimenetelmiä”**

Vammaissosiaalityössä vuorovaikutukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Monilla asiakkailla voi olla toimintakyvysään puheen tuottamiseen ja/tai ymmärtämiseen liittyviä haasteita, jolloin työntekijöiden kommunikointitaitojen merkitys korostuu. Vammaissosiaalityössä käsiteltävät asiat ovat monesti niin monimutkaisia, että kaikki osapuolet hyötyisivät selkeäkielisestä kommunikaatiosta. Sekä asiakkaat että työntekijät toivat VamO-hankkeessa esille, että työntekijöiden tulisi hallita puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. Lyhyemmin näitä menetelmiä kutsutaan AAC-menetelmiksi (*Augmentative and Alternative Communication*).

Tyypillisiä AAC-menetelmiä ovat esimerkiksi kuvien käyttö, tukiviittomat ja pikapiirtäminen. Jos vammaispalveluja käyttävällä henkilöllä on puhevamma, tulee tarvittaessa muistaa tulkinnon käyttö. Puhevammaisten tulkkeja käytetään kokemuksemme mukaan liian harvoin. Vaikka tapaamisessa olisi mukana myös tulkki, asiakkaan osallisuutta lisää se, että työntekijä osaa kommunikoida asiakkaan kanssa suoraan edes jonkin verran.

AAC-menetelmien käyttöön tarvitaan koulutusta sekä sosiaalityöntekijöille että -ohjaajille. Lohdullista menetelmien käytössä on se, että ne eivät usein ole teknisesti vaativia, vaan hyviin tuloksiin päästään jo pelkällä heittäytymisellä ja rohkealla asenteella. AAC-menetelmien kanssa ei tarvitse pelätä virheiden tekemistä. Suurin virhe on, että ei edes yritä käyttää menetelmiä, vaikka asiakkaalla olisi tähän tarve.

Usein AAC-menetelmiä tarvitsevilla asiakkailla on jo käytössään tarvittavat välineet, kuten kuvakommunikaatio-kansio tai tablettitietokoneelle ladattu ohjelma. Sosiaalityöntekijän tehtävä onkin ennen tapaamista varmistaa, käyttäkö asiakas jotakin AAC-menetelmää, tarvitseeko hän mielipiteen kertomisen avuksi AAC-menetelmiä tai tarvitseeko hän tulkkia. Jos asiakkaalla on jokin kommunikaatioväline käytössään, sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä varmistamaan jo etukäteen, että asiakkaan välineet ovat mukana tapaamisessa. Asiakkaalle kannattaa lähettää etukäteen tietoa myös tapaamisesta ja kertoa esimerkiksi palvelusuunnitelman aiheet, jolloin asiakas voi valmistautua kertomaan oman näkemyksensä. Tällaisissa etukäteismateriaalissa tulisi hyödyntää mahdollisuuksien mukaan myös kuvitettua materiaalia tekstin tukena.

Työntekijä voi myös itse valmistaa AAC-välineitä mukaan tapaamiselle. Välineiden valmistaminen ei ole vaikeaa tai kallista. Esimerkiksi kuvien valmistamisessa pääsee pitkälle jo tulostimen ja laminointikoneen kanssa. Kuvia löytyy

valtava määrä muun muassa Papunetin maksuttomasta kuvapankista. Papunetistä löytyy myös tietoa eri kommunikointimenetelmistä, kuten keskustelumatoista, ja kommunikaatiomenetelmien käyttöön liittyvistä koulutuksista. Suomessa AAC-menetelmien käyttöön kouluttaa esimerkiksi Tikoteekki.

Suurin osa AAC-menetelmistä on tarkoitettu käytettäväksi puheen rinnalla. Tällöin työntekijän ei tarvitse hallita kommunikaatiota täydellisesti pelkän menetelmän varassa. Tukiviittomien käyttö on tästä hyvä esimerkki: puhuja viittoon puheen ”päälle” ne viittomat, jotka hän osaa. Tukiviittomien käyttöön on hyvä saada koulutusta, mutta ilman koulutustakin ihminen hallitsee noin sata viittomaa, esimerkiksi perustarpeisiin liittyviä viittomia, kuten syöminen, juominen ja nukkuminen.

### ”Asiakas hyötyy selkeästä kielestä”

Vaikka asiakas ei tarvitsisikaan varsinaisia AAC-menetelmiä, hän voi hyötyä rauhallisesta etenemisestä, tapaamisen selkeästä rakenteesta ja selkeästä kielestä. Osa AAC-menetelmistä tukee myös asiakkaan keskittymistä ja lähimuistia. Tällainen menetelmä on esimerkiksi keskustelumatto. Keskustelumattoa voi käyttää vaikkapa palaverin asialistan pohjana.

Menetelmät ja palaverien rakenteet tulee aina suunnitella asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Sosiaalityöntekijän tulee harkita, käytetäänkö tietyn asiakkaan kanssa AAC-menetelmiä, vai riittääkö perinteinen keskustelu ja kirjallinen materiaali.

Vammaissosiaalityössä tulisi kiinnittää huomiota myös selkokielen tarpeellisuuteen tai ainakin riittävän selkeään viestintään. VamO-hankkeen kehittämistoiminnassa kiinnitettiin huomiota myös selkokielen välttämättömyyteen joidenkin asiakkaiden kohdalla. Esimerkiksi Eksotessa muutettiin vammaispalvelujen päätöstekstejä selkeään kieleen, jota ne olisivat asiakkaille aiempaa luettavampia.

VamO-hankkeen aikana järjestettiin työpajoja, joissa harjoiteltiin AAC-menetelmien käyttöä AAC-ohjaajien ja puheterapeutin opastuksella. Työpajoissa oli myös luento-osuuksia, jotka koskivat vaikeammin vammaisten kuulemista sekä mielipiteen selvittämisen lakiperusteita. Työpajat saivat hyvää palautetta, mutta osallistujat kokivat tarvitsevansa lisää opastusta AAC-menetelmien käyttöön. Palautteissa todettiin myös, että suurin este menetelmien käytölle on rohkeuden ja tiedon puute.

Vaikka AAC-menetelmiin liittyvät tiedot ja taidot ovat vammaissosiaalityössä tärkeitä, vielä tärkeämpää on se, että asiakkaan näkemykset häntä itseään koskevissa asioissa selvitetään. Jokainen ihminen kommunikoi jollakin tavalla, ja on työntekijän velvollisuus saada asiakkaan ääni kuuluviin. Oleellista tämän toteutumisessa on se, nähdäänkö kommunikointiongelmien johtuvan asiakkaan vammasta vai työntekijän puutteellisista taidoista. VamO-hankkeen työntekijöiden haaveena ja tavoitteena on, ettei yhdenkään asiakkaan palvelusuunnitelmaan jatkossa kirjoiteta, ettei asiakkaan näkemystä ole voitu selvittää, koska hän ei kommunikoi puheella.

## 6.2 Kykyri vammaissosiaalityön työvälineenä

Ellinoora Mantere & Katriina Kunttu

### Kykyrin käyttö Rovaniemellä ja Eksotessa

Rovaniemen kaupunki ja Eksote kokeilivat VamO-hankkeen aikana CP-liiton laatimaa Kykyri-työvälinettä. Kykyrin työvälineisiin pääsee tutustumaan CP-liiton verkkosivuilla. Kykyrissä on kaksi osiota, joista toinen on itsearviointiväline, jonka asiakas voi täyttää esimerkiksi kotona etukäteen. Toinen osio on niin sanottu ammattilaisen versio, joka täytetään tapaamisella yhdessä asiakkaan kanssa. Rovaniemellä Kykyriä kokeiltiin osana henkilökohtaisen avun prosessia ja osana palvelutarpeen arviointia, kun taas Eksotessa Kykyriä kokeiltiin osana palvelusuunnittelua.

Rovaniemellä Kykyrin käyttöönotto muutti henkilökohtaisen avun prosessia. Siellä Kykyriä käytetään lähtökohtaisesti aina, kun henkilö hakee henkilökohtaista apua. Yhdenvertaisen kohtelun tukemiseksi yhtäkään asiakasryhmää ei tulisi sulkea pois Kykyri-arvioinnin piiristä, ellei esimerkiksi arvioida, että lomakkeen täyttämistä olisi enemmän haittaa kuin hyötyä tai että lomaketta ei tulisi käyttää muusta perustellusta syystä. Kykyriä käytettäessä tuleekin aina huomioida asiakkaan yksilöllinen tilanne ja myös hakemuksen luonne. Kykyri ei sovellu jokaiseen tilanteeseen eikä kaikille, niin kuin ei mikään muukaan menetelmä. Jos asiakas esimerkiksi hakee henkilökohtaista apua vapaa-ajalle, Kykyrin täyttäminen ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista.

Rovaniemellä kehitettiin asiakkaan osallisuutta henkilökohtaisen avun prosessissa, jossa Kykyriellä on tärkeä, asiakkaan osallisuutta lisäävä rooli. Henkilökohtaisen avun palvelutarpeen arvioimiseksi Rovaniemellä järjestetään nykyään pääsääntöisesti kaksi tapaamista yhden tapaamisen sijaan, ja asiakas tapaa sekä sosiaaliohjaajan että sosiaalityöntekijän. Tällä hetkellä henkilökohtaista apua haettaessa sosiaaliohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen, lähettää itsearviointilomakkeen saatekirjeineen asiakkaalle ennen tapaamista ja sopii tapaamisajan. Sosiaaliohjaaja ja asiakas täyttävät ammattilaisen lomakkeen tapaamisen aikana, ja sosiaaliohjaaja aloittaa tarvittaessa myös palvelutarpeen arviointilomakkeen täyttämisen. Sosiaalityöntekijä tutustuu tapaamisella täytettyyn Kykyriin ja sopii toisen tapaamisen asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioimiseksi. Tapaamisella sosiaalityöntekijä ja asiakas käyvät läpi ohjaajan valmisteleman palvelutarpeen arvioinnin lomakkeen. Näin ollen asiakas ja työntekijät tapaavat kaksi kertaa prosessin aikana.

Eksotessa Kykyrin itsearviointilomaketta testattiin osana osallistavaa palvelusuunnittelua. Idea Kykyrin käyttöön tuli asiakasosallisuusryhmäläisiltä. He toivoivat ennakkomateriaalia, jonka avulla asiakas voisi valmistautua tulevaan palaveriin entistä paremmin. Palvelusuunnitelman kysymykset ja Kykyri-itsearviointilomake lähetetään nykyään asiakkaalle ennen palvelusuunnitelmapalaveria valmistautumisen apuvälineeksi. Tärkeää on lähettää myös saatekirje, jossa annetaan neuvoja Kykyrin täyttämistä ja kerrotaan, että lomakkeen käyttäminen on vapaaehtoista. Asiakas itse harkitsee, tuoko Kykyri jotakin lisäarvoa hänelle palaveriin valmistautumisessa. Asiakkaan täyttämä lomake käydään läpi palvelusuunnitelmapalaverissa, ja siitä saatavaa tietoa hyödynnetään suunnitelman laadinnassa.

### **”Asiakkaiden palaute Kykyristä oli vaihtelevaa”**

THL on VamO-hankkeen aikana kerännyt systemaattisesti palautetta Kykyrin käytöstä. Palautetta saatiin kuitenkin vain vähän (Valkeinen & Sohlman 2019). Eksotessa asiakkailta kerättiin suullista palautetta Kykyrin käytöstä. Saatu palaute oli vaihtelevaa. Jotkut asiakkaista kokivat Kykyrin tuovan uusia näkökulmia omaan toimintakykyyn sekä auttavan tunnistamaan omia voimavaroja ja niitä asioita, joissa on haasteita. Joku asiakkaista kommentoi, että hänen omaisensa oli saanut apua palaveriin valmistautumisessa: Kykyri oli antanut omaiselle lisätietoa hänen läheisensä toimintakyvystä. Jotkut asiakkaat pitivät Kykyriä turhana ja kokivat, ettei se tukenut palaveriin valmistautumista tai antanut uutta tietoa omasta toimintakyvystä. Toiset kokivat Kykyrin monipuoliseksi välineeksi, ja toiset liian pitkäksi. Osa asiakkaista oli jättänyt Kykyrin kokonaan täyttämättä.

Myös Rovaniemellä Kykyrin käytöstä pyydettiin asiakkailta suullista palautetta. Lisäksi palautetta kerättiin asiakasosallisuusryhmältä sekä työntekijöiltä. Palaute oli samansuuntaista Eksotesta saadun palautteen kanssa. Kykyrin käyttö oli esimerkiksi auttanut asiakasta valmistautumaan tapaamiseen, koska asiakas oli voinut täyttää lomakkeen kotona jo etukäteen. Erityisesti Kykyrissä pidettiin siitä, että sen kysymykset ohjaavat asiakasta miettimään niitä toimintoja, joita asiakas on lakannut tekemästä, kun hän ei ole kyennyt tekemään niitä ilman toisen henkilön apua. Osallisuusryhmästä saadun palautteen perusteella Kykyriä ei pidetty liian laajana, vaan päinvastoin: Kykyrin laajuus nähtiin hyvänä asiana: sen nähtiin selvittävän toimintakyvyn eri osa-alueita monipuolisesti. Kykyriä pidettiin pääsääntöisesti hyvänä välineenä.

### **”Myös työntekijöiden palautteessa näkyi kahtiajako”**

Eksoten vammaispalvelujen työntekijöiden palautteessa näkyi sama kahtiajako, jota on kuvattu jo edellä. Kykyrin koettiin helpottavan palvelusuunnittelua joidenkin asiakkaiden kanssa. Toisaalta työntekijät kertoivat myös tilanteista, joihin Kykyri ei tuntunut sopivan. Varsinkin kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn toivottiin enemmän kuvallista välinettä.

Rovaniemellä Kykyri koettiin työntekijöiden näkökulmasta hyväksi välineeksi esimerkiksi asioiden puheeksi ottamiseen. Kykyri voi palautteen perusteella auttaa vertaamaan asiakkaan ja työntekijän näkemyksiä asiakkaan avun ja tuen tarpeista. Työntekijät miettivät myös, voiko Kykyrin käyttö aiheuttaa asiakkaalle epäselvyyttä siitä, mihin henkilökohtainen apu on tarkoitettu tai voiko asiakas turhautua, kun samoja asioita kysytään useaan otteeseen. Palautteissa katsottiin kuitenkin, että työntekijä voi vaikuttaa kohtaamistilanteeseen sillä, miten Kykyri käydään asiakkaan kanssa läpi. Asiakkaan osallisuuden tosiasialliseen toteutumiseen vaikuttaa myös se, annetaanko asiakkaan itsearviointilomakkeeseen painoarvoa palvelutarpeen arvioinnissa. Rovaniemellä työntekijät ovat halunneet jatkaa Kykyrin käyttöä myös hankkeen jälkeen.

Palautetta tuli lisäksi siitä, ettei Kykyri ole täysin esteetön ruudunlukuohjelmalla luettavaksi. Lomakkeessa käytetty kieli koettiin kohtuullisen selkeäksi, ja saatu palaute oli pääasiassa myönteistä lomakkeen lukemisen ja hahmottamisen vaikeuksien näkökulmasta. Kykyrin käyttöä tulee aina pohtia asiakaskohtaisesti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden. Kykyrin käyttöönottoa pohtiessa tulee lisäksi huomioida, että edellä on kuvattu vain kahden organisaation kokemuksia.

# 7 Asiakasosallisuuden lähtökohdat ja reunaehdot

## 7.1 Rakenteet ja resurssit

Mari Kivistö & Martina Nygård

Rakenteilla tarkoitetaan monia asioita, kuten erilaisia organisaatorakenteita ja organisaatioiden ohjeistuksia sekä organisaatioissa esiintyviä yleisiä toimintatapoja ja toimintakulttuureita. Osa rakenteista on materiaalisia, auki kirjoitettuja ja toimijoiden tiedostamia. Esimerkkejä tällaisista rakenteista ovat erilaiset instituutiot, palvelutehtävät ja lainsäädäntö. Myös resurssit ovat osa rakenteita. Kuitenkin myös organisaatioiden ja niitä edustavien työntekijöiden toiminnan taustalla vaikuttavat asenteet, kirjoittamattomat säännöt ja tiedostamattomat rutiinit voidaan tulkita osaksi rakenteita.

Toiminta ehdollistuu rakenteissa, ja rakenteet voivat sekä mahdollistaa että rajoittaa esimerkiksi asiakkaan osallisuutta. On kuitenkin hyvä muistaa, että rakenteet ovat ihmisten tekemiä. Rakenteisiin voidaan vaikuttaa, ja niitä voidaan muuttaa yhteistyössä. Tämä liittyy myös tarpeeseen vahvistaa rakenteellista vammaissosiaalityötä (esim. Laisi ym. 2016; Kivistö 2019). Sosiaalityöllä tulee pyrkiä purkamaan sellaisia rakenteita, joissa kansalaisten, esimerkiksi vammaisten ihmisten, oikeudet eivät toteudu.

VamO-hankkeen aikana olemme monessa eri yhteydessä kuulleet vammaissosiaalityön kentältä viestiä siitä, miten kuormittuneita monet vammaisalan työntekijät ovat muun muassa suurten asiakasmäärien ja työntekijöiden vaihtuvuuden, sekä eettisesti kestävänsä työn tekemisen ja koettujen taloudellisten paineiden aiheuttaman ristiriidan vuoksi (myös Laisi ym. 2016). Osa työntekijöistä on jopa todennut, ettei ole realistista eikä edes mahdollista puhua asiakasosallisuudesta tilanteessa, jossa joissakin organisaatioissa työntekijöiden työoloissa on merkittäviä puutteita.

Emme ole VamO-hankkeessa voineet varsinaisesti ryhtyä kehittämään vammaissosiaalityön valtakunnallisia rakenteita, koska se ei ole ollut hankkeelle kirjattu tavoite, toimenpide tai toimeksianto, johon hankerahoitusta olisi voitu kohdentaa. Sen sijaan olemme hankeaikana laittaneet tavoitteidemme mukaisesti alulle valtakunnallista vammaissosiaalityön asiakasosallisuuden rakenteiden kehittämistä. Monilla hankkeessa tunnistetuilla asiakasosallisuutta edistävillä työtavoilla voidaan esimerkiksi purkaa turhaa byrokratiaa, ja useat nimetyistä hyvistä käytännöistä ovat keinoja, joilla voidaan kehittää nykyistä asiakaslähtoisempiä, läpinäkyvämpiä sekä samaan aikaan systemaattisempia ja joustavampia rakenteita. Esimerkiksi VamO-hankkeessa toteutetut vammaissosiaalityön osallisuusryhmät ovat osa organisaatioiden asiakasosallisuuden rakenteita, kunhan varmistetaan, että ryhmillä on myös aitoa vaikutusvaltaa.

Mielestämme asiakasosallisuudesta ja vammaissosiaalityön työoloista tulee puhua samaan aikaan. Sosiaalityön tehtävä osallisuuden edistäjänä on niin velvoittava, että yhteiskunnan tulee mahdollistaa se riittävillä resursseilla. Toisin sanoen, sosiaalityötä sitova velvollisuus varmistaa asiakasosallisuuden toteutuminen sekä vahvistaa yhteiskunnallista osallisuutta on keskeinen teema neuvoteltaessa vammaissosiaalityön resursseista.

Myös vammaissosiaalityön osaamista tulee edelleen vahvistaa. Olemme keskustelleet myös päätöksentekijöiden pätevyysvaatimusten tasosta. Vammaissosiaalityössä harkintavallan käyttö ja räätälöityjen palvelujen myöntäminen on tärkeää, ja tämä vaatii viranomaiselta erityistä osaamista sekä uskallusta olla asiakkaan puolella esimerkiksi silloin, kun kunnan talous on heikko.

Olemme VamO-hankkeen toimijoina ottaneet vammaissosiaalityön rakenteisiin ja resursseihin julkisesti kantaa kirjoittamassamme mielipidekirjoituksessa (Kivistö & Nygård & kehittäjätyöntekijät 2018). Olemme lisäksi tunnistaneet tarpeen selvittää jatkossa vammaissosiaalityön rakenteita valtakunnallisesti, sillä kunnolliset rakenteet ja työolot ovat se perusta, jolle asiakasosallisuutta lisääviä käytäntöjä voidaan rakentaa. Tämä voi edellyttää uuden valtakunnallisen hankkeen perustamista, ellei vammaissosiaalityön valtakunnallista kehittämistä ole riittävällä tavalla mahdollista organisoida ilman erillistä hankerahoitusta.

## 7.2 Sosiaalityön osaaminen ja asiantuntijuus

Ylva Krokfors, Katariina Kontu, Katriina Kunttu & Mari Kivistö

### ”Eettisyys on sosiaalityön velvollisuus”

Sosiaalityöntekijä hyödyntää työskennellessään objektitietoutta, menettelytapatietoutta, asiakastietoutta ja metatietoutta, siis erityyppistä ammattitietoutta, joka muotoutuu omien elämäkokemusten, opiskelun ja työkokemusten kautta (Krokfors 2010, 249).

Sosiaalityön ydinosaamisen alueiksi on Sosnet-yliopistoverkoston julkaisussa (Lähteinen ym. 2017) tunnistettu seuraavat osaamisalueet: yhteiskuntatieteellinen osaaminen, tutkimusosaaminen, eettinen osaaminen, vuorovaikutusosaaminen, työmenetelmäosaaminen, oikeudellinen osaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, kehittämis- ja muutososaaminen, johtamisosaaminen ja rakenteellisen sosiaalityön osaaminen. Sosiaalityön osaamisen osa-alueet perustuvat sosiaalityön kansainväliseen määritelmään (IFSW & IASSW 2014):

Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta, sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä moninaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityö kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon. Sosiaalityössä työskennellään ihmisten ja rakenteiden parissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi.

Yhteiskuntatieteellinen sosiaalityön osaaminen on kykyä tarkastella yksittäisen ihmisen tilannetta kokonaisvaltaisesti osana yhteiskuntaa (Lähteinen ym. 2017). Vammaissosiaalityön näkökulmasta tämä tarkoittaa muun muassa ymmärrystä siitä, että ihmisellä voi olla jokin vamma, mutta vammaisuus rakentuu suhteissa muihin ihmisiin, toiminta-ympäristöihin, yhteisöihin sekä yhteiskuntaan ja sen rakenteisiin.

Suomessa sosiaalityö on yliopistotason tutkimusperustaista koulutusta. Sosiaalityön tutkimusosaaminen on teoria- ja tutkimustiedon hallintaa sekä kykyä kerätä, analysoida ja hyödyntää relevanttia tutkimustietoa. Vammaissosiaalityössä tutkimusosaaminen tarkoittaa muun muassa tietoa vammaisuudesta ja vammaistutkimuksen tuloksista sekä tämän tiedon hyödyntämistä osana käytännön työtä (tutkimusperustaiset hyvät käytännöt, toimenpiteiden vaikuttavuus, vaikutukset osallisuuteen jne.).

Arvoperustainen eettinen osaaminen on sosiaalityön ”selkäranka” (myös Kivistö 2019). Eettisyys on niin ikään sosiaalityön velvollisuus, jonka johdosta sosiaalityöntekijöiden on esimerkiksi mahdollisissa ristiriitatilanteissa oltava apua tarvitsevien puolella (Kananoja 2017). Eettisyys on myös sosiaalityön työväline, jolla tarkoitetaan muun muassa kykyä tarkastella valtaan ja vallankäyttöön liittyviä kysymyksiä kriittisesti ja reflektoiden sekä kykyä käyttää harkintaa eettisesti myös asiakkaan osallisuuden varmistamiseksi ja rakenteisiin vaikuttamiseksi. Asiakkaiden tarpeisiin vastaavien asiakaslähtöisten ja vaikuttavien vammaispalveluiden avulla edistetään vammaisten kansalaisten arjen osallisuutta ja osallisuutta heidän oman elämänsä suhteen sekä lisäksi laajempaa yhteiskunnallista osallisuutta. Vammaisen kansalaisen osallisuus yhteiskunnassa riippuu myös siitä, kuinka hyvin, millaisista lähtökohdista käsin ja millaisin resurssein vammaissosiaalityössä toimitaan.

Sosiaalityön keskiössä on asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde, arvostava kohtaaminen ja eettisyys myös vaativissa tilanteissa. Sosiaalityön osaamisen näkökulmasta tämä tarkoittaa vuorovaikutusosaamista. Parhaimmillaan vuorovaikutustilanteissa voidaan kokea voimaantumista ja valtaistumista. Vammaissosiaalityön vuorovaikutuksessa erityistä ovat muun muassa pitkät, jopa elämänmittaiset asiakassuhteet. Osa vammaissosiaalityön asiakkaista tarvitsee vuorovaikutuksen tueksi erilaisia välineitä ja menetelmiä kuten selkokieliä, teknologiaa tai AAC-menetelmiä. Vuorovaikutukseen panostaminen helpottaa yhteisen ymmärryksen löytämistä.

Sosiaalityön työmenetelmäosaaminen on erityisen tärkeää vaativassa vammaissosiaalityössä. Sosiaalityön keskeisiä työmenetelmiä ovat esimerkiksi haastatteleminen, kokonaisvaltainen palvelutarpeiden arviointi, suunnitelmallinen sosiaalityö, psykososiaalinen työ sekä dokumentointi.

Oikeudellinen osaaminen liittyy sosiaalityön rooliin julkisen vallan käyttäjänä (Lähteinen ym. 2017). Oikeudellinen sääntely on vammaissosiaalityössä vahvaa, ja sen lähtökohtana ovat erityisesti perus- ja ihmisoikeudet sekä YK:n yleis-



sopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Sosiaalityön prosesseissa tehdään oikeudellisia päätöksiä, ja vammaissosiaalityössä palveluiden lakiin perustuva järjestäminen on korostunut osa työtä.

Sosiaalityössä ja vammaissosiaalityössä keskeistä on myös palvelujärjestelmäosaaminen. Palvelujärjestelmäosaamisen kannalta olennaista on erityisesti sosiaalihuollon etuus- ja palvelujärjestelmien sekä eri palveluvaihtoehtojen tuntemus. Lisäksi pysyvien työntekijöiden merkitys korostuu tässä osaamisalueessa. Vammaispalvelujärjestelmä on monimutkainen, ja vammaispalveluiden asiakkaana oleminen vaatii myös asiakkaalta paljon aktiivisuutta ja osaamista kysyä palveluista. Vammaispalveluita järjestävien tahojen on tärkeää tietää riittävästi myös peruspalveluista sekä järjestösektorin tarjoamista palveluista erityispalveluiden lisäksi.

Johtamisosaaminen tarkoittaa sosiaalityössä muun muassa sosiaalityöntekijöiden kykyä johtaa asiakasprosesseja onnistuneesti ja asiakkaan tarpeisiin vastaavalla tavalla. Lisäksi johtamisosaamiseen liittyy hallintoon sekä talouteen liittyviä tietoja ja taitoja.

Myös sosiaalityön kehittämis- ja muutososaamisen keskiössä ovat sosiaalityön tavoite, arvot ja etiikka. Yhteiskunnan ja ihmisten arjen muuttuessa myös sosiaalityön on muututtava. Eettisesti kestävä kehittäminen tarkoittaa muun muassa asiakkaiden osallisuutta.

### **”Kehittäminen osaksi työtehtävien mitoitusta”**

Oman työn kehittäminen on myös työhyvinvointiin liittyvä asia, ja kehittäminen tulisi mitoitaa osaksi sosiaalityöntekijöiden perustyötä. VamO-hankkeessa työajan jakaminen puoliksi kehittämis- ja asiakastyöhön osoittautui haasteelliseksi. Ihanteellisessa tilanteessa kehittäminen ja asiakastyö kulkevat rintarinnan ja tukevat toisiaan: arjesta nousee kehittämistarpeita, ja uudet toimintamallit on helppo viedä arjen käytäntöihin. Hankkeen aikana tapahtui tosiasiaa usein niin, että kiireellinen asiakastyö vei huomiota ja aikaa kehittämiseltä. Sosiaalityöntekijä tuntee vastuuta asiakkaistaan, ja heidän tarpeensa menevät muun työn ohi. Kehittäminen vaatii aikaa ja mahdollisuuksia keskittyä siihen pitkäjänteisesti. Vammaissosiaalityön paineinen arki ja suuret asiakasmäärät asettavat seuraavan haasteen: miten työt järjestetään siten, että kehittämiseen olisi todellinen mahdollisuus?

### **”Osallisuus ja harkintaosaaminen osa sosiaalityön osaamista”**

Rakenteellisen sosiaalityön osaaminen tarkoittaa muun muassa sosiaalityön kykyä tunnistaa yhteiskunnan (ja palvelujärjestelmän) rakenteissa olevia, piileviäkin syrjäyttäviä mekanismeja (Lähteinen ym. 2017). Vammaissosiaalityössä rakenteellista sosiaalityötä on tehty toistaiseksi vain vähän (Laisi ym. 2016). Rakenteellinen sosiaalityö kietoutuu vammaissosiaalityön näkökulmasta vahvasti eettisiin kysymyksiin, kuten osallisuuteen. Vammaissosiaalityössä on toimittava vammaisten kansalaisten osallisuuden edistämiseksi, ja osallisuuden voidaan katsoa olevan itsessään yksi sosiaalityön osaamisalue.

VamO-hankkeessa erityisenä sosiaalityön osaamisen kehittämiskohteenä on ollut harkintaosaaminen. Sosiaalityöntekijä käyttää harkintaosaamista ja -valtaa asiakasprosessin jokaisessa vaiheessa. Harkintaosaamista tarvitaan asiakkaan palvelupäätöksiä tehtäessä, mutta työntekijä käyttää harkintaa yhtä lailla esimerkiksi työn priorisoinnissa ja työskentelymenetelmiä valitessaan. Onkin tärkeää, että vammaispalveluorganisaatiot ja esimiehet tunnistavat harkintaosaamisen tärkeyden ja kannustavat työntekijöitä asiakkaan tarpeiden mukaisten ratkaisujen tekemiseen. Esimiesten tulee luottaa koulutettujen sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon ja kykyyn tehdä asiakkaan edun mukaisia päätöksiä. Sosiaalityöntekijä tarvitsee myös rohkeutta tehdä päätöksiä tiimin kannan tai yhteisesti sovittujen linjausten vastaisesti. Työntekijän on ratkaisua harkitessaan huomioitava asiakkaan kokonaistilanne. Erityisen tärkeää onnistuneessa harkintaosaamisen soveltamisessa on onnistunut vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä, aito kuuleminen ja kuunteleminen.

---

## Tutkimushavaintoja vammaissosiaalityössä tarvittavasta asiantuntijuudesta

---

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vammaisuuden ymmärtämisessä ja vammaisiin ihmisiin suhtautumisessa heijastuvat myös vammaissosiaalityöhön. Viime vuosina erityisesti osallisuuden ja vammaisten ihmisten oikeuksien näkökulmat ovat korostuneet. Kuitenkin medikaalisella ja juridisella lähestymistavalla on vammaispalveluiden sosiaalityössä edelleen näkyvä merkitys, samoin byrokraatia- ja palvelukeskeisellä työllä.

Vammaissosiaalityössä on tarvetta vahvistaa sekä vallitsevasta vammaispolitiikasta ammentavaa ideologista että sosiaalityön omaa tiede- ja tutkimusperustaa.

Vammaissosiaalityön käytännöissä tulisi siirtyä aiempaa enemmän esteiden poistamiseen, toimintavalmiuksien korostamiseen ja mahdollistavaan sosiaalityöhön toimintarajoitteisiin keskittymisen sijaan.

Vammaissosiaalityötä suuntaavat erilaiset kehykset, kuten normiperustainen kehys, holistinen kehys ja yhdenvertaisuuskehys, joiden keskinäisiä voimasuhteita työntekijöiden on hyvä pohtia. Tilannekohtaisessa vammaissosiaalityössä tarvitaan sekä erilaisia työn kehyksiä että asiakkaan tilanteen mukaan eriytyvää sosiaalityön toimijuutta.

Jatkuvasti muuttuvissa toimintaympäristöissä toimimisessa työntekijöitä auttaa palaaminen sosiaalityön perusasioiden, kuten sosiaalityön tehtävän sekä arvojen ja eettisten periaatteiden äärelle.

Lähteet: Kivistö 2019; Romakkaniemi ym. 2019; Kivistö & Hokkanen (a) käsikirjoitus.

---

## 7.3 Miten hankintalaki vaikuttaa vammaissosiaalityön arkeen

Martina Nygård

Yksi osa vammaissosiaalityötä on erilaisten palvelujen järjestäminen asiakkaille. Kunta voi tuottaa palvelut itse tai ne voidaan hankkia erityyppisillä ostopalveluilla. Vammaissosiaalityöntekijän on tunnettava hankintalakia sen verran, että hän ymmärtää, miten ja millä tavalla kunta voi tehdä erilaisia hankintoja. Sosiaalityöntekijöiden rooli asiakkaiden ja palveluntuottajien välissä on merkittävä monelta kannalta. Etenkin palveluiden laadun valvonnan osalta olisi tärkeää, etteivät sosiaalityöntekijät etäänny tai ettei heitä etäännytetä kilpailutuksen vaiheista (Kauppinen 2018).

Hankintayksikkö vastaa ensisijaisesti siitä, että hankinnoissa noudatetaan hankintalakia, mutta hankintayksiköllä on oltava perusymmärrys myös palveluiden sisällöstä. Hankintayksikön ja vammaissosiaalityön edustajien tulee miettiä yhdessä, miten asiakkaille voitaisiin parhaiten saada sopivia palveluja tarjolle. Vammaissosiaalityön palvelut ovat hyvin usein räätälöityjä palveluja, jotka sopivat vain harvoin aivan samanlaisina toiselle asiakkaalle. Tästä syystä on erityisen tärkeää, että vammaissosiaalityöntekijä osaa kuvata erilaisia palvelutarpeita ja mahdollisuuksien mukaan antaa kommentteja tai osallistua hankintojen palvelukuvauksien kirjoittamiseen. Palvelukuvaus on laaja hankinnan asiakirja, jossa kuvataan hankittavan palvelun sisältö, tarkoitus ja tavoite sekä asiakaskunta, jolle palvelu on tarkoitettu. Palvelukuvauksessa kuvataan myös palveluntuottajan tehtävät ja velvollisuudet sekä rajapinnat tilaajan tehtäviin. On vastaavalla tavalla tärkeää hahmottaa rajapinnat muiden asiakkaan palvelua toteuttavien palveluiden kanssa, jotta palvelukokonaisuudesta tulee toimiva (Lehti 8/2018).

Ennen palvelukuvausten laatimista on hyvä tietää mahdollisimman tarkkaan erilaisten asiakkaiden palvelutarpeet. Palvelutarpeen arvioinnissa on ymmärrettävä asiakkaan tilanne sekä se, mihin asiakas tarvitsee esimerkiksi toisen henkilön apua. Samoin on tällöin hahmotettava se, kuinka paljon apua tarvitaan, ja miten palvelutarve vaihtelee: asiakas voi tarvita joissakin toiminnoissa enemmän apua kuin toisissa. Lisäksi on otettava huomioon, että henkilö voi itse päättää, kuinka paljon häntä autetaan. Kaikkien hankittavaa palvelua käyttävien henkilöiden tarpeiden reunaehdot on osattava ilmaista palvelukuvauksessa, jotta siitä tulee riittävän laaja. Palvelukuvauksen on oltava sellainen, että palveluita ostava sosiaalityöntekijä pystyy ostotilanteessa selkeästi neuvottelemaan palveluntuottajan kanssa siitä, mitä ja mihin hintaan ostetaan. Hyvä palvelukuvaus antaa lisäksi työvälineitä palvelujen arviointiin ja seurantaan.

Hankintalaki antaa mahdollisuuden hankkia asiakkaan tarvitsemat palvelut. Hankintalain kumppanuusajattelun ydin on palvelun tilaajan ja tuottajan välinen luottamus, vastavuoroisuus ja yhdessä kehittäminen pitkäjänteisesti siten, että hankinnan lopputulos on aina tärkein (Kauppinen 2018). Hankintalaki auttaa sosiaalityöntekijää neuvottelemaan palveluntuottajien kanssa silloin, kun sosiaalityöntekijä on hankkimassa palvelut asiakkaalleen. Kun hankintayksikkö hyväksyy tietyn palveluntuottajan tietyissä palveluissa, palveluntuottaja hyväksyy samalla kilpailutuksessa asetetut säännöt. Hyvässä kilpailutuksessa on laadittu ostosäännöt ja -hinnat. Hankintalaki ei voi olla esteenä sille, että sosiaalityöntekijä pystyy myöntämään asiakkaalleen tarvittavan palvelun. Hankintalaki antaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuksia käyttää harkintavaltansa ja neuvotella ostamistaan palveluista palveluntuottajien kanssa.

Kilpailuttamisen parissa työskenteleviltä ammattilaisilta vaaditaan rohkeutta lähteä kokeilemaan ja soveltamaan uudenlaista toimintatapaa. Mira Kauppisen (2018) tekemässä kirjallisuuskatsauksessa nousi esille, että kyse on ajattelutavan ja asenteen muutoksesta sekä poisoppimisesta entisistä tavoista. Voidaan kuitenkin todeta, että parhaiten tämä oppiminen ja palvelujen järjestämisen kehittäminen onnistuu, kun mukana ovat kaikki toimijat – myös asiakkaat.

## 7.4 Viestintä

Martina Nygård & Mari Kivistö

Hankkeen kehittämistuloksia on ollut mahdollista jakaa jo hankkeen aikana valtakunnallisia viestintäkanavia pitkin.

Vammaispalvelujen käsikirja on THL:n ylläpitämä sähköinen käsikirja. Käsikirjan tavoitteena on lisätä valtakunnallista yhdenvertaisuutta vammaispalveluissa, parantaa palvelujen laatua ja edistää uutta vammaispoliittista ajattelua, jolla halutaan vahvistaa vammaisten kansalaisten itsemääräämisoikeutta ja osallistumisen mahdollisuuksia. Käsikirja on tarkoitettu ensisijaisesti alan ammattilaisille asiakastyön ja päätöksenteon tueksi [Linkki vammaispalvelujen käsikirjaan](#)

TOIMIA-tietokanta on työväline ammattilaisille, jotka etsivät tietoa toimintakyvyn mittaamisesta ja arvioinnista. Tietokannassa julkaistaan Toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen asiantuntijaverkoston (TOIMIA) valmistelemissa suosituksia ja arviointeja suosituksiin liittyvistä mittareista. Suositusten tavoitteena on yhtenäistää toimintakyvyn arviointikäytäntöjä Suomessa. Suosituksissa ohjeistetaan, miten toimintakykyä tulisi mitata ja arvioida erilaisissa tilanteissa [Linkki Toimia -tietokantaan](#)

VamO-hankkeen kehittämistyötä ja sen tuloksia on hankkeen aikana dokumentoitu myös Innokylään, mahdollisimman reaaliaikaisesti [VamO -hanke Innokylässä](#)

Innokylän formaatin mukaan hankkeessa on tehty myös toimintamallit Asiakasosallisuusryhmätoiminnan käynnistämiseksi vammaispalveluissa [Linkki toimintamalliin](#) sekä Asiakasosallisuutta vahvistavasta palvelutarpeen arvioinnista [Linkki toimintamalliin](#). Toimintamallien julkaisemisen tarkoituksena on mahdollistaa mallien kokeileminen ja käytön otto eri puolilla Suomea.

Vammaissosiaalityön viestintää vahvistamalla voidaan myös vahvistaa rakenteellista vammaissosiaalityötä, jota on Suomessa tehty toistaiseksi vähän. Tässä voi hyödyntää muun muassa sähköisiä välineitä, kuten sosiaalista mediaa. (Laisi 2017; Kivistö 2019.) VamO -hankkeessa on toteutettu myös viestinnän esteettömyyttä muun muassa tuottamalla selkokieliä ja kuvallisia materiaaleja. Näistä esimerkkejä ovat kuvalliset vammaispalvelujen lomakkeet ja etukäteismateriaalit, sekä asiakaskyselyjen tulosten selkokielinen tiivistelmä. Myös ruotsinkielistä materiaalia on tuotettu.

## 7.5 Digitalisaatio ja vammaissosiaalityö

Mari Kivistö

### “Digitalisaatiota perustellaan asiakaslähtöisyydellä”

Digitalisaatiolle on asetettu merkittäviä tavoitteita myös sosiaalipalveluissa. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni kansalainen asioisi mahdollisimman paljon sähköisesti. Digitalisaatiota perustellaan samaan aikaan sekä kansalais- ja asiakaslähtöisyydellä että palveluiden tehokkuudella ja taloudellisuudella. Julkishallinnon digitalisaatiolla tavoitellaan erityisesti prosessien ja toimintatapojen sujuvoittamista. Sosiaalipalvelujen digitalisaatio on tavoitteista huolimatta edennyt kuitenkin verkkaisesti moniin muihin sektoreihin verrattuna (Kauppila ym. 2018).

Teknologian ja digitalisaation nähdään tuottavan osalle vammaisista ihmisistä uusia mahdollisuuksia osallisuuteen (Kivistö ym. 2019). Myös VamO-hankkeen yhdeksi tavoitteeksi määriteltiin sellaisten uusien tietoteknologisten ratkaisujen kehittäminen ja käyttöönotto, jotka tukevat asiakasosallisuutta vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Hankkeen käynnistyttyä havahduttiin kuitenkin siihen, että kolmen vuoden mittaisen hankkeen ajalliset ja taloudelliset resurssit ovat pienet varsinaisten uusien tietoteknologisten ratkaisujen kehittämiseen. Osahankkeiden hankesuunnitelmia tarkennettiin teknologisten tavoitteiden osalta, ja yksittäisen osahankkeen tavoitteet kirjoitettiin nyt esimerkiksi muotoon: ”Kokeillaan olemassa olevia teknologisia välineitä ja sovelluksia.”

Uuden teknologian kehittäminen ei ole itseisarvo, jos käyttökelpoista teknologiaa on jo saatavilla. Usein itse teknologinen väline saattaa olla jo olemassa, mutta sen käyttötarkoitus esimerkiksi vammaissosiaalityön prosessissa voi olla uusi. VamO-hankkeessa toteutetut teknologiset, asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen liittyvät kokeilut ovat sisältäneet muun muassa lapsiasiakkaiden kanssa kokeiltavaa tablettien käyttöä, kannettavien tietokoneiden ja projektorien hyödyntämistä osallistavassa dokumentoinnissa, sähköisiä itsearviointimenetelmiä, dokumentoinnin kehittämistä sekä verkkosivujen muokkaamista asiakaslähtöisemmiksi.

### “Nykyisissä sähköisissä järjestelmissä puutteita”

Hankkeessa kerättyjen eri aineistojen (asiakaskyselyt, asiakashaastattelut, työntekijöiden ryhmäkeskustelut) perusteella nykyisissä vammaissosiaalityön asiakastietojärjestelmissä ja sähköisissä asiointijärjestelmissä on asiakkaan osallisuuden näkökulmasta puutteita, ja järjestelmät ovat usein kankeasti käytettäviä. Teknologia voi olla teknisesti huonosti toimivaa tai käyttäjien, asiakkaiden ja työntekijöiden, näkökulmasta huonosti suunniteltua. Kirjautuminen sähköiseen järjestelmään voi olla turhan monimutkaista, järjestelmistä ei tule asiakkaalle kuittausta hänen lähettämäänsä viestiin, eikä asiakkaalla aina ole mahdollisuutta viestiä sähköisessä järjestelmässä haluamansa työntekijän kanssa. Nykyiset sähköiset järjestelmät eivät myöskään aina ohjaa prosesseja siten, että asiakkaan viesti ohjautuisi oman työntekijän poissa ollessa automaattisesti toiselle työntekijälle. Asiakas voi näin ollen joutua laittamaan viestiä useaan kertaan eri työntekijöille. (Kivistö ym. 2019; Kivistö & Hokkanen (b), käsikirjoitus.)

Ongelmia koettiin olevan myös nykyisissä hakulomakkeissa. Asiakkaiden mielestä hakemuksissa kysytään toisinaan sellaisia asioita, jotka eivät ole asiakkaan asian kannalta tarpeellisia. Toisaalta saatettiin kokea, ettei omaan tilanteeseen sopivaa hakulomaketta ole olemassakaan. Asiakkaiden kokemukset ja käsitykset ovat kuitenkin vaihtelevia. Osa asiakkaista esimerkiksi pitää valmiita monivalintakysymyksiä hyvänä vaihtoehtona hakemuksessa, mutta osa haluaa ensisijaisesti mahdollisuuden vapaaseen kirjalliseen omin sanoin tapahtuvaan kuvailemiseen. Hakulomakkeiden tekniseksi ongelmiksi koettiin muun muassa sähköisten järjestelmien aikakatkaisu, jonka takia asiakkaan hakemukseen kirjoittamat tiedot saattoivat kadota. Lisäksi jotkut asiakkaat kokivat, että työntekijät hyödyntävät asiakkaan hakemukseensa kirjaamia tietoja vain vähän myöhemmässä prosessin vaiheessa.

### “Digitalisaatio tarjoaa myös osallisuusmahdollisuuksia”

Asiakkaan osallisuuden näkökulmasta tiedon saaminen on tärkeää koko asiakasprosessin ajan (Heini ym. 2019; Kivistö ym. 2019). Digitaalitekniikan hyödyntämisen avulla tiedottamista voidaan monipuolistaa ja monikanavaistaa. Esteettömän ja saavutettavan sekä riittävän tiedottamisen avulla myös vammaisten kansalaisten yhdenvertaisuutta eri puolilla Suomea voidaan vahvistaa.

Digitaalitekniikka tarjoaa asiakkaille aiempaa enemmän erilaisia toimintatapoja ja ajasta sekä paikasta riippumattomia, matalan kynnyksen tapoja asioida ja hankkia tietoa omassa asiassa. Perinteinen puhelinajalla soittaminen ei monista eri syistä ole toimivin asiointitapa kaikille asiakkaille (Kivistö ym. 2019). Tekniikan avulla voidaan parantaa myös työntekijöiden tavoitettavuutta. Onnistuneesti kehitetty ja käyttöön otettu digitaalitekniikka monipuolistaa viestintää ja tarjoaa siten mahdollisuuden lisätä asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Eettisyyden huomioivasta näkökulmasta tekniikan hyödyntämisen ensisijainen tarkoitus ei olekaan henkilökohtaisten kohtaamisten korvaaminen teknologialla, vaan juuri vuorovaikutusmahdollisuuksien lisääminen ja täydentäminen.

Mikäli asiakastietojärjestelmät saadaan tulevaisuudessa paremmin toimiviksi ja tekniikka apuvälineeksi työn hallintaan, voidaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen ja yhteiseen työskentelyyn ajatella vapautuvan nykyistä enemmän aikaa. Tietojärjestelmien kehittymisen myötä asiakkaalla on lisäksi nykyistä parempi mahdollisuus hallita omaa prosessiaan, kun hän pääsee seuraamaan sen etenemistä reaaliajassa, ja hänellä on pääsy omiin asiakirjoihinsa (Omakanta). Tekniikka mahdollistaa jatkossa nykyistä paremmin myös organisaatioiden välisen tiedonsiirron sekä palvelujen järjestäjän asiakastiedon siirron palveluntuottajalle. Tietoa voidaan siirtää kuitenkin vain lainsäädännön mahdollistamissa rajoissa, tarpeellisessa määrin ja asiakkaan suostumuksella.

### “Asiakkaiden ideoita digitaalitekniikan hyödyntämiseksi”

Sekä VamO-hankkeessa tehdyissä kyselyissä että haastatteluissa asiakkaat toivat esille runsaasti ideoita siitä, miten digitaalitekniikkaa voitaisiin hyödyntää vammaissosiaalityössä asiakasosallisuutta vahvistavalla tavalla (Heini ym. 2019; Kivistö ym. 2019; Kivistö & Hokkanen (b), käsikirjoitus). Asiakkaiden esittämät ideat voidaan luokitella sähköisen asiointin edellytyksiin, sekä asiakasprosessin eri vaiheisiin kiinnittyviksi (taulukko 2).

Keskeinen tekijä on riittävä ja kullekin sopivalla tavalla toteutettu tiedonsaanti, joka on edellytys asiakkuuteen pääsemiseksi ja palvelujen saamiseksi (myös Kivistö ym. 2019). Asiakkaat toivovat kaiken materiaalin olevan saatavilla myös sähköisesti, esteettömästi ja saavutettavasti, esimerkiksi isotekstisesti. VamO-hankkeen toiminnan aikana osatoteuttajaorganisaatioissa kiinnitettiin huomiota myös vammaispalvelujen verkkosivuihin. Esimerkiksi Espoossa projektisuunnittelija päivitti verkkosivuja reaaliaikaisesti yhdessä asiakasosallisuusryhmäläisten kanssa.

Tiedon lisäksi toinen keskeinen edellytys asiakasosallisuudelle digitalisoituvassa yhteiskunnassa on osaaminen. Kun palvelujärjestelmää digitalisoidaan, on kiinnitettävä huomiota sekä asiakkaiden että työntekijöiden digitaalisiin taitoihin, joiden sanotaan olevan nykyajan ”kansalaistaitoja”. Koska uuden tekniikan käyttö vaatii harjoitusta, VamO-hank-

keessa kerätyissä aineistoissa esitettiin, että myös asiakkaille annettaisiin tarvittaessa koulutusta teknologian käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Lisäksi toivottiin, että myös asiakkaat saisivat mahdollisuuden tekniseen käytön tukeen.

Asiakkaat esittivät digitaalisuuteen liittyviä ideoitaan eniten vammaissosiaalityössä asioimiseen ja vuorovaikutukseen liittyen. Asiakkaat ideoivat muun muassa, että vammaissosiaalityössä olisi käytettävissä myös chat-mahdollisuus erityisesti sellaisia tilanteita ajatellen, joissa asiakkaan kysymykset ovat yleisluontoisia eivätkä vaadi oman sosiaalityöntekijän kanssa asioimista tai tunnistautumista. Asiakkaat ehdottivat chat-palvelua myös eri ammattiryhmille, kuten asunnon muutostöistä tai henkilökohtaisen avun palkanmaksusta vastaaville henkilöille, sillä sosiaalialan ammattihenkilö ei aina ole oikea henkilö antamaan vastauksia asiakkaiden kysymyksiin. Lisäksi toivottiin, että asiakkaalle lähetettäisiin ennen asiakkaan ja työntekijän tapaamista ennakkomateriaaleja, myös sähköisesti. Lisäksi moni oli kiinnostunut käyttämään sähköisiä itsearviointimenetelmiä ja -välineitä. Hakemuslomakkeiden toivottiin olevan aidosti sähköisesti täytettävissä ja myös lähetettävissä.

Asiakkaan ja työntekijän väliseen viestintään toivottiin turvasähköpostin käyttömahdollisuutta tai vaihtoehtoisesti yhtä helppokäyttöistä sähköisen asioinnin järjestelmää. Lisäksi tuotiin esille, että sähköisen asiointijärjestelmän tulee toimia näkövammaisten henkilöiden käyttämien ruudunlukuohjelmien kanssa. Osa asiakkaista kertoi haluavansa nykyistä aktiivisemmän roolin asiakkaana. He esimerkiksi päivittäisivät mielellään itse omia perustietojaan järjestelmään. Asiakkaat myös esittivät, että työntekijä hyödyntäisi asiakkaan mahdollisia teknologisia apuvälineitä kuten kommunikaattoreita, tablettien kommunikointiohjelmiä tai digitaalisia kuvia. Yhdessä dokumentoimista pidettiin yleisesti hyvänä asiana asiakasosallisuuden näkökulmasta.

Asiakirja- ja tiedonhallintaan liittyen monet toivoivat, että kaikki asiakkuuteen liittyvät asiakirjat, myös päätökset, olisivat saatavilla sähköisesti.

Asiakkaat esittivät eri aineistoissa ideoita myös siitä, miten vammaissosiaalityön prosessissa voitaisiin vahvistaa uudelleenarvioinnin vaihetta, palveluiden seuranta sekä palautteen antamista asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Ensinnäkin toivottiin mahdollisuutta siihen, että asiakas voisi itse seurata omaa palveluiden käyttöään - myös mobiililaitteilla. Toiseksi toivottiin lisää sähköisiä palautteenantokanavia, esimerkiksi mahdollisuutta arvioida palveluntuottajia sähköisellä alustalla ”julkisesti”. VamO-hankkeessa toteutetussa asiakaskyselyssä (Heini ym. 2019) noin 65 prosenttia vastanneista kaipasi mahdollisuutta antaa palautetta verkon kautta. Osa asiakkaista kaipasi myös erilaisia sähköisiä muistutustoimintoja, jotka antaisivat asiakkaalle herätteen määräaikaisen päätöksen päättymisestä, palvelusuunnitelman tarkistamisesta tai tulevasta tapaamisesta. Tällaisia herätteitä tai muistutuksia toivottiin saatavaksi myös mobiilisti.

## Taulukko 2. Vammaissosiaalityön asiakkaiden ideoita digitaalitekhnologian hyödyntämiseksi

<b>Tiedottaminen ja sähköisen asioinnin edellytykset</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- esteettömät, saavutettavat, informatiiviset ja ajantasaiset verkkosivut</li><li>- sähköisistä palveluista tiedottaminen</li><li>- koulutusta teknologian käyttöön ja sähköiseen asiointiin</li></ul>
<b>Asiointi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- chat-mahdollisuus sosiaalityön ja muiden ammattialojen työntekijöille vammaispalveluissa</li><li>- kaikki asiointiin liittyvä materiaali saataville myös sähköisesti</li><li>- turvasähköpostin käyttömahdollisuus</li><li>- ruudunlukuohjelman kanssa yhteensopiva sähköinen asiointijärjestelmä</li><li>- sähköiset itsearviointivälineet</li><li>- sähköisesti täytettävät ja lähetettävät lomakkeet</li><li>- etukäteismateriaaleja myös sähköisesti ennen tapaamista</li><li>- mahdollisuus päivittää omia tietoja sähköisessä järjestelmässä</li><li>- vuorovaikutukseen mukaan asiakkaan teknologisia apuvälineitä</li><li>- osallistava, teknologiaa hyödyntävä dokumentointi</li><li>- käytön tekninen tuki myös asiakkaille</li></ul>
<b>Asiakirja- ja tiedonhallinta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- sähköinen asiakirjahallinto myös asiakkaalle</li></ul>
<b>Arviointi ja palautteen antaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- omien palveluiden käytön sähköinen seuranta</li><li>- muistutustoiminnot sähköisesti, myös mobiilisti</li><li>- sähköiset palautteenantokanavat</li></ul>

### ”Henkilökohtaisiin tapaamisiin ja vuorovaikutukseen edelleen panostettava”

Edellä listatut asiakkaiden visioimat digitaaliset mahdollisuudet asiakasosallisuuden vahvistamiseksi vammaissosiaalityössä sopivat osalle asiakkaista. VamO-hankkeessa kerätyissä aineistoissa kuitenkin korostuu, että asiakkaan tarpeen ja tilanteen niin vaatiessa henkilökohtaisia tapaamisia on edelleen voitava järjestää riittävä määrä, ja niihin on varattava

riittävästi aikaa (Heini ym. 2019; Kivistö ym. 2019; Kivistö 2019). Vammaisten henkilöiden, kuten muidenkin kansalaisten, taidot ja mahdollisuudet teknologian ja sähköisten palveluiden käyttämiseen vaihtelevat. Osa asiakkaista saattaa esimerkiksi olla vapaa-ajallaan taitava valtavirtateknologioiden, kuten tietokoneiden tai sosiaalisen median käyttäjä, mutta kokee sähköisten palvelujen käytön hankalaksi ja tarvitsee tähän tukea. Osa asiakkaista ei voi asioida lainkaan sähköisesti. Huomionarvoista on, että moni taitavistakin teknologioiden käyttäjistä haluaa asioida vammaispalveluissa nimenomaan henkilökohtaisessa tapaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa. (Kivistö 2017; Kivistö & Hokkanen (b), käsikirjoitus.)

Digitalisaatio ei ole itsessään hyvä tai paha asia, vaan keskeistä siinä on teknologian kulloinenkin käyttötapa ja -tarkoitus. Digitalisaatio on yksi mahdollisuus vammaisten ihmisten osallisuuden lisäämiselle ja vammaissosiaalityön kehittämiseksi, mikäli se toteutetaan ottamalla lähtökohdaksi kansalaisten oikeudet sekä sosiaalityön arvot ja etiikka. Digitaalinen yhdenvertaisuus on osa sosiaalityön tavoitteita (Goldkind ym. 2019), ja myös YK:n vammaissopimus edellyttää yhdenvertaista pääsyä digitaalisiin toimintaympäristöihin.

---

#### **Tutkimushavaintoja asiakasosallisuudesta ja digitalisaatiosta vammaissosiaalityössä**

---

Digitalisaatio muuttaa yhteiskuntaa, arkea ja vuorovaikutusta. Samalla se muuttaa palvelujärjestelmää ja asiakkuuksia vaikuttaen myös asiakasosallisuuden toteutumisen mahdollisuuksiin ja ehtoihin.

Digitaalisen teknologian asema vammaisen ihmisen ja asiakkaan arjessa vaihtelee voiden olla esimerkiksi tunnistamaton, huomattamaton tai merkittävä tekijä. Eri teknologioilla on erilainen merkitys eri ihmisille.

Vammaisten henkilöiden teknologioiden ja sähköisten palveluiden käyttö on eriytyvää. Siksi myös digitalisaation näkökulmasta tarvitaan erilaisia ja yksilöllisiä asiakasprosesseja.

Vammaissosiaalityön prosessien digitalisointi ei ole vielä sillä tasolla, jota osan asiakkaista käyttäjäpotentiaali edellyttäisi. Monilla vammaispalvelujen asiakkailla on paljon ideoita siitä, miten sähköisiä vammaispalveluja kannattaisi kehittää. Nämä ideat tulee hyödyntää.

Osallisuuden toteutuminen vaatii osan asiakkaista kohdalla sähköisen asioinnin tarjoamisen sijaan ensisijaisesti panostamista luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen ja asiakkaan elämäntilanteen vakiinnuttamiseen.

Rakenteellista vammaissosiaalityötä ja vammaissosiaalityön toimijuutta vammaisten ihmisten digitaalisen osallisuuden toteutamisessa on vahvistettava. Yhdenvertaisten digitaalisten mahdollisuuksien puolesta puhuminen ja toimiminen on osa sosiaalityön perustehtävää oikeudenmukaisuustyönä.

Lähteet: Heini ym. 2019; Kivistö 2019; Kivistö ym. 2019, Olsén-Ljetoff & Hokkanen, käsikirjoitus; Kivistö & Hokkanen (b), käsikirjoitus.

---

# 8 Esimerkkejä tilannekohtaisuutta edellyttävästä vammaissosiaalityöstä

## 8.1 Sukupuolisensitiivisyys osana vammaissosiaalityötä

**Katriina Kunttu**

Sukupuolinäkökulma on huomioitava kaikissa ESR:n rahoittamissa hankkeissa ohjelmakaudella 2014–2020. Eksotessa yhtenä VamO-hankkeen tavoitteena olikin testata, kehittää ja arvioida sukupuolivaikutusten arviointiin sopivaa työkalua vammaissosiaalityöhön.

Sukupuoliteemaa käsiteltiin ensin paikallisissa asiakasosallisuusryhmissä palveluiden näkökulmasta. Keskustelun lähtökohtana olivat tilastot Eksoten järjestämien vammaispalveluiden (henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut ja asunnonmuutostyöt) asiakkaiden sukupuolijakaumista. Tilastojen mukaan naisia oli palveluissa enemmän kuin miehiä, vaikka valtakunnallisesti on todettu, että toimintarajoitteisia miehiä on enemmän kuin toimintarajoitteisia naisia. Kehittäjäasiakkaat pohtivatkin muun muassa sitä, vaikuttavatko stereotyyppiset käsitykset esimerkiksi kotitöiden jakautumisesta henkilökohtaisen avun myöntämiseen. Voiko olla esimerkiksi niin, että naisille myönnetään helpommin henkilökohtaista apua kotitöihin, koska kotitöiden tekemisen ajatellaan kuuluvan naisille? Keskustelun lopputuloksena oli, että henkilön persoona, ikä, asuinpaikka ja sosiaalinen ympäristö vaikuttavat osallisuuden toteutumiseen sukupuolta enemmän. Asiakasosallisuusryhmissä sukupuoliteema koettiin haastavaksi keskusteluteemaksi, ja muiden osa-alueiden kehittämistä vammaispalveluissa pidettiin ensisijaisempana.

Asiakasosallisuusryhmissä käytyjen keskustelujen jälkeen Eksoten osahankkeessa työstettiin sukupuolivaikutusten arviointityökalua vammaispalveluiden työntekijöiden voimin. Työskentelyn tuloksena syntyi kysymyslista asiakastyöhön. Kysymyslista on apuväline työntekijän itsereflektioon, ja listan tarkoituksena on herätellä työntekijää pohtimaan arvojen ja asenteiden vaikutusta asiakastyöhön sukupuolen näkökulmasta. Mikäli useampi työntekijä pohtii asiaa samanaikaisesti, he voivat myös keskustella yhdessä listan herättämistä huomioista. Työntekijöiden yksittäisiä vastauksia ei ole kuitenkaan tarkoitus käydä yhdessä läpi. Kysymyslista voi esimerkiksi olla osa uuden työntekijän perehdyttämismateriaalia.

Sukupuolivaikutusten arviointityökalun kehittäminen osoittautui haasteelliseksi tehtäväksi. Sukupuoleen liittyvistä teemoista syntyi kyllä keskustelua työntekijöiden kesken, ja se todettiin puheissa kiinnostavaksi aiheeksi, mutta innokkaita tekijöitä tai aikaa työkalun kehittämiseen tai testaamiseen ei kuitenkaan tahtonut löytyä. Eksoten osahankkeen kokemusten perusteella voidaan todeta, että sukupuolivaikutusten tutkiminen on haastavaa kytkeä arjen kiireiseen asiakastyöhön. Sosiaalityöntekijät kokevat paineistetussa arjessa mielekkäämpänä käyttää resurssejaan sellaiseen kehittämistyöhön, jonka tulosten he arvioivat suoraan helpottavan asiakastyötä. Työntekijät olivat esimerkiksi erittäin kiinnostuneita Eksoten osahankkeen kehittämistoimintaan kuuluneesta päätösten uudelleen kirjoittamisesta. Mikäli työhön suunnattuja resursseja voidaan tulevaisuudessa lisätä, sukupuolivaikutuksia on mahdollista pohtia myös vammaissosiaalityössä nykyistä enemmän.

---

### Kysymyslista asiakastyöhön sukupuolen merkityksen pohtimiseksi

---

Ohje: Pohdi asiakaskäynnillä seuraavan listan kysymyksiä. Kirjaa itseäsi varten muistiinpanoja. Ei ole oikeita eikä vääriä vastauksia.

- Huomaatko eroa siinä, miten kohtaat eri sukupuolta olevat (naiset, miehet, muun sukupuoliset) asiakkaat? Jos huomaat eroja, niin millaisia?
  - Kun harkitset asiakkaan palvelukokonaisuutta (palvelutarpeen arvio, palvelusuunnitelma) tai ratkaisua yksittäiseen päätökseen, vaikuttaako käsityksesi sukupuolirooleista käyttämäsi harkintaan?
    - Ei. Miksi ei?
    - Kyllä. Pohdi, miksi se vaikuttaa.
    - En osaa sanoa. Miksi?
  - Ovatko ajatuksetsi sukupuolirooleista muuttuneet? Jos ovat, pohdi muutokseen johtaneita syitä.
-

## 8.2 Saamelaisten vammaisten henkilöiden osallisuudesta

Liisa Hokkanen

VamO-hankkeessa toteutetun tutkimuksen yhtenä osa-alueena oli saamelaisten vammaisten henkilöiden osallisuus- ja palvelukokemusten tutkiminen. Saamelaiset ovat paitsi kulttuurinen ja monikielinen vähemmistö, myös alkuperäiskansa, jonka kotiseutualue ulottuu neljän valtion (Norja, Ruotsi, Suomi ja Venäjä) alueelle. Suomessa kotiseutualue kattaa Enontekiön, Inarin, Utsjoen kunnat sekä Sodankylän kunnan pohjoisosan. Kotiseutualueella asuu nykyisin vähemmän saamelaisia kuin kotiseutualueen ulkopuolella. Nykyään Suomessa puhutaan kolmea saamenkieltä: inarinsaamea, koltansaamea ja pohjoissaamea. Saamelaiset ovat yksi kansa, joka on kielellisesti, kulttuurisesti ja elinkeinollisesti moninainen. Liiallisten yleistämisten ja yksinkertaistamisten välttäminen erityisesti vammaisten henkilöiden tilanteen tarkastelussa on tärkeää.

Saamelaisten oikeudellisen aseman perusteet vaikuttavat vahvoilta. Suomen perustuslain (731/1999) 17 § turvaa saamelaisten oikeuden omaan kieleen ja kulttuuriin: ”Saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaneilla ja muilla ryhmillä on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Saamelaisten oikeudesta käyttää saamen kieltä viranomaisessa säädetään lailla.” Tuossa perustuslain kohdassa Suomen valtio osoittaa tunnistavansa saamelaisten aseman alkuperäiskansana. Suomi on hyväksynyt YK:n alkuperäiskansojen julistuksen (A/RES/61/295). Sen artiklassa 22 vammaiset henkilöt tuodaan esiin erityistä huomiota tarvitsevana ryhmänä. Toisaalta Suomen allekirjoittamassa YK:n Yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 27/2016) artiklassa 30 sanotaan, että ”Vammaisilla henkilöillä on yhdenvertaisesti muiden kanssa oikeus erityisen kulttuuri- ja kieli-identiteettinsä, kuten viittomakielten ja kuurojen kulttuurin, tunnustamiseen ja tukeen.” Vaikka saamelaisten vammaisten oikeudet vaikuttavat olevan erityisen suojelun alaisia alkuperäiskansaisuuden, vähemmistökieliaseman sekä vammaisuuden kautta, oikeusperusteiden vieminen soveltavaan lainsäädäntöön ja erityisesti käytännön toimintaan on ollut hidasta. Vammaisuutta käsiteltäessä sivuutetaan alkuperäiskansaisuus ja vammaisten näkyvyys saamelaiskeskustelussa ja -vaikuttamisessa on jäänyt maankäyttö-, elinkeino-, kieli- ja kulttuuriasioiden varjoon, vaikka tarve kiinnittää huomiota saamelaisten vammaisten erityisaseman parantamiseen havaittiin jo 20 vuotta sitten (Magga 1997a;1997b).

Saamelaisväestöllä on lähimenneisyydessä kokemuksia pakkosuomettamisesta ja oman kielen puhumisen rankaisemisesta (Hokkanen 2017). Suomettaminen on kolonialismin ilmentymä. Kolonialististen käytäntöjen ylisukupolvisia vaikutuksia terveyteen ja hyvinvointiin on tutkittu kansainvälisesti runsaasti (mm. Bombak & Bruce 2012), kyseenalaisinkin tutkimusmenetelmin (Drugge 2016). Alkuperäiskansojen kohdalla hyvinvoinnin ongelmien juurisyyksi voidaan huono-osaisuuden ja sen kasautumisen (Smith 2007) taustalta tunnistaa kolonialismi (Gilroy 2012; Hollinswoth 2013), mikä viittaa kansojen poistoyöntämiseen ylisukupolvisilta asuinalueiltaan sekä vieraannuttamiseen elämäntavasta, kulttuurista, kielestä, uskomusjärjestelmistä ja perinteistä.

Vammaisten saamelaisten henkilöiden osallisuusasemaa ei voi käsitellä huomioimatta saamelaisten yhteisöllisiä ja ylisukupolvisia kokemuksia kolonialismista. Toisaalta saamelaisten vammaisten henkilöiden kohdalla on kyse moninkertaisesta toiseus- asemasta. Osallisuuden vahvistaminen edellyttää sekä alkuperäiskansa- aseman että vammaisuuteen liittyvän yhteiskunnallisen asemoitumisen yhtäaikaista tarkastelua. (Hokkanen 2017; Olsén & Heinämäki & Harkoma 2017; Olsén-Ljetoff & Hokkanen, käsikirjoitus; Hokkanen, käsikirjoitus)

Yleistasolla vammaisuuteen liittyvä muun muassa heikompi tulotaso ja työmarkkina-asema sekä sosiaalisten suhteiden niukkuus ja muuta väestöä yleisempi yksinäisyyden kokeminen (Nurmi-Koikkalainen ym. 2017). Kaikki nämä tekijät vaikuttavat siihen, että julkisten palveluiden merkitys vammaisten henkilöiden osallisuuden mahdollistajana on korostunut. Saamelaisuuden ja saamelaiskulttuurin tuntemus on kuitenkin yhteiskunnassa ja sosiaali- ja terveystaloudessa edelleen niukkaa, vaikka edistystä on tapahtunut (Hokkanen 2017). Edes saamelaisten kotiseutualueella saamenkielisten palveluiden saaminen ei ole kattavaa, saamelaisten omaehtoisista ponnisteluista huolimatta (mm. Heikkilä & Laiti-Hedemäki & Pohjola 2013) ja kotiseutualueen ulkopuolella palvelun saamenkielisyys on poikkeustapaus. Saamenkieliset terveys-, sosiaali- ja kuntoutuspalvelut ovat edelleen niin vähäisiä, että saamelaisten vammaisten henkilöitä ohjataan suomenkielisten palveluiden piiriin (mm. Hokkanen 2017).



Historiassa tapahtuneet syrjintäkokemukset välittyvät ja vaikuttavat tähän päivään. Niinpä kulttuurisensitiivisyyden ohella tarvitaan kulttuurisesti turvallisia palveluja erityisesti sosiaalipalveluissa. Yksi tutkimuksessa esiin noussut mahdollisuus on, että kielen ja kulttuurin elvyttämisen kautta tapahtuvalla kuntoutumisella voidaan nostaa elämänlaatua kokonaisvaltaisesti ja pitkäjänteisesti ja jopa tukea kolonialismina vaikutusten käsittelyä ja purkamista. Tutkimus teki osaltaan näkyväksi, että kolonialismiin liittyvä rakenteellinen syrjintä altistaa myös yksilöihin kohdistuvan kaltoinkohdellun sallimiselle ja turruttaa tunnistamasta itseen kohdistuvaa syrjintää. (Hokkanen 2017.)

Tutkimuksessa (Hokkanen 2017; 2019) tuli esiin, että pelkkä kielellisesti ja kulttuurisesti tuotettujen vammaispalvelujen olemassaolo ei riitä. Niiden on oltava ammatillisesti adekvaatteja ja saavutettavissa. Apuvälineratkaisuissa on kielellisesti, kulttuurisesti ja suhteessa elinkeinojen huomiointiin merkittäviä puutteita. Yksittäisiä apuvälineitä tarvitaan harvoin ja ne tulee sovittaa yksilölliseen tarpeeseen, jolloin niiden suhteellinen hintavuus on vain hyväksyttävä. Ratkaisuja kielellisten ja kulttuuristen palvelujen tuottamiseen voisi tuoda saamelaista kulttuuria tuntevien ja saamenkieltä taitavien osaajien verkostoituminen sekä valtaväestön kouluttaminen tunnistamaan vammaisten ja saamelaisten oikeudet sekä erityiset tilanteet ja tarpeet. Ratkaisut edellyttävät resurssointia. Tutkimus antoi viitteitä, että saamelaisyhteisön sisällä vapaaehtoiset (ammatilliset) tukihenkilöt toimivat jo nyt ajoittain jaksamisensa ääri rajoilla.

Saamelaisten hyvinvointipalvelujen käytöstä on Suomessa tehty kaksi laajaa tutkimusta (Heikkilä, Laiti-Hedemäki & Pohjola 2013; Heikkilä & Laiti-Hedemäki & Miettunen 2019) ja Sámediggi (Saamelaiskäräjät) on kerännyt aiheesta tietoa ja ollut kehittämistoiminnassa aktiivinen samoin kuin SámiSoster ry (<http://www.samisoster.fi/>) jo kahden vuosikymmenen ajan. Tällä aktiivisuudella lienee ollut vaikutusta siihen, että viimeisistä vuosista voi tunnistaa heräävää valveutumista ja tahtotilaa myös saamelaisten vammaisten henkilöiden erityistilanteeseen ja -tarpeisiin. Esimerkkeinä tästä voi mainita Sámediggin tekemät kyselyt saamenkielisten ammattilaisten kartoittamiseksi ja hankeideat, joilla tuettaisiin ammattilaisten verkostoitumista. Myös vammaispalveluiden käsikirjan avauksen saamelaisuuden huomiointiin ja työpajatyöskentelyn saamenkielisten käsikirjaosioiden työstämiseen yhdessä saamelaisten kanssa ovat esimerkki valtakuntatasoisesta havahtumisesta.

# Loppusanat

**Mari Kivistö & Martina Nygård**

Olemme halunneet tässä julkaisussa kuvata niitä lähtökohtia, joista käsin olemme tehneet tutkimus- ja kehittämistyötä VamO-hankkeessa. Toimintamme periaatteita ovat olleet eri toimijoiden välinen yhteistyö ja yhteistoiminnallisuus, yhteiskehittäminen, sekä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustiedon arvostaminen. Hankkeen tutkimus- ja kehittämistyön tuloksena tunnistetuista hyvistä käytännöistä olemme pyrkinneet kertomaan tavalla, joka mahdollistaa käytäntöjen käyttöönoton vammaissosiaalityössä eri puolilla Suomea.

Tunnistamme, että tulokset ovat vasta alku vammaissosiaalityön rakenteissa olevan asiakasosallisuuden aikaansaamiselle. Tunnistamme myös, että osa julkaisemistamme hyvistä käytännöistä on ollut olemassa jo ennen VamO-hanketta. Esimerkiksi perheissä vuorovaikutusta ja kommunikaatiota tukevia menetelmiä on usein käytetty tiiviinä osana arkea ja vammaisen läheisen mielipiteen selvittämistä. Hankkeessa teimme valtakunnallisesti näkyväksi näitä paikallisesti olemassa olleita yksittäisiä käytäntöjä, uudistimme monia käytäntöjä ja jalostimme myös uusia työvälineitä asiakasosallisuuden ja sosiaalityön lähtökohdista tapahtuvan työskentelyn vahvistamiseksi.

VamO-hankkeessa tehtävänä on ollut tunnistaa, koota ja arvioida hyviä käytäntöjä ja työmenetelmiä sekä julkaista nämä tiedot foorumilla, jossa ne ovat matalalla kynnyksellä ja helposti valtakunnallisesti hyödynnettävissä. Asiakasosallisuuden ollessa myös osaamiskysymys, ovat hyvät käytännöt nyt ammattilaisten hyödynnettävissä THL:n ylläpitämässä sähköisessä Vammaispalvelujen käsikirjassa. Myös vammaissosiaalityötä koskeva tutkimustieto on hankkeen seurauksena lisääntynyt merkittävästi (ks. Liite 3 Hankkeen julkaisut).

Osallisuustyötä on välttämätöntä jatkaa. VamO-hankkeessa mukana olleet organisaatiot ovat juurruttaneet hyviä käytäntöjä osaksi omaa pysyvää toimintaansa. Asiakasosallisuuden toteutumisen varmistamiseksi vaaditaan jatkossakin osallisuutta arvostavaa asennetta. Vammaissosiaalityön johto on tässä keskeinen suunnannäyttäjä. Kun johto sitoutuu asiakasosallisuuteen, osallisuus toteutuu yhä varmemmin myös organisaation konkreettisissa käytännöissä sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välisissä kohtaamisissa. Päätäjiltä tarvitaan puolestaan asiakasosallisuuden edellyttämien resurssien tarjoamista. Asiakasosallisuus on rakenteiden ja toimijoiden onnistunutta vuorovaikutusta sekä yhteistyötä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus sekä sosiaalityön tehtävä ja eettiset periaatteet suuntaavat vammaissosiaalityötä nimenomaan osallisuustyönä.

Kiitämme kaikkia VamO-hankkeen toimijoita kuluneista vuosista sekä antamastanne panoksesta asiakasosallisuuden ja vammaissosiaalityön kehittämiseksi. Alueellisten osallisuusryhmien ja valtakunnallisen osallisuusryhmän jäsenet, osatoteuttajaorganisaatioiden koko henkilöstö, esimiehet ja johtajat, kehittäjä-sosiaalityöntekijät ja hanketyöntekijät, tutkijat ja tutkimuksiin osallistuneet, hankehallinto, ohjausryhmä, vammaisjärjestöt sekä muut yhteistyökumppanit ja yksittäiset hankettamme eteenpäin vieneet henkilöt, lausumme nöyrän kiitoksemme teille. Olemme ensimmäistä kertaa Suomessa tässä mittakaavassa saaneet aikaan tutkittua tietoa, joka koskee vammaissosiaalityön toimintaympäristöön liittyviä hyviä käytäntöjä ja alaa yleisesti. Voimme olla työstämme aidosti ylpeitä.

Asiakasosallisuuden kehittäminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa ja asiakasosallisuudelle rakentuvan vammaissosiaalityön erityisasiantuntijuuden vahvistaminen ei olisi ollut mahdollista pelkästään osatoteuttajaorganisaatioiden oman rahoituksen turvin. Vammaissosiaalityön kehittämistoiminta valtakunnallisesti ja tässä mittakaavassa ei olisi onnistunut ilman Euroopan Sosiaalirahaston tukea. Haluamme myös kiittää niitä Sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijoita, jotka ovat päätöksillään, toiminnallaan ja neuvoillaan tukeneet hankkeemme toteutusta paitsi sisällöllisesti laadukkaasti myös hankehallinnon vaatimusten mukaisesti.

Kiitos!

# Lähteet

- Autio, Anu & Niemelä, Markku 2017. Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma, 273–289.
- Autio, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi 2015. [Vammaispalveluiden asiakassuunnitelmat asiakasosallisuuden rakentajina](#). Janus 23(2), 232–238.
- Bombak, Andrea E. & Bruce, Sharon G. 2012. Self-rated health and ethnicity: focus on indigenous populations. *International Journal Circumpolar Health* 71.
- Clay, Sally with Schell, Bonnie & Corrigan, Patrick W. & Ralph, Ruth O. (toim.) 2005. *On our own, together*. Nashville: Valderbilt University Press.
- Drugge, Anna-Lill (toim.) 2016. Ethics in indigenous research. Past experiences – Future Challenges. Vaartoe – Centre for Sami research. Umeå Universitet.
- Gilroy, John Alexander 2012. The participation of aboriginal people with a disability in disability services in New South Wales, Australia. Faculty of Education and Social Work. University of Sydney.
- Goldkind Lauri, Wolf Lea & Freddolino Paul P. 2019. Introduction. Teoksessa Lauri Goldkind, Lea Wolf & Paul P. Freddolino (toim.) *Digital Social Work*. Oxford: University Press, 1-10.
- Günther, Kirsi, Raitakari, Suvi, Juhila, Kirsi, Saario, Sirpa, Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna 2013. Asiakaslähtöisyys. Vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskursseilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry.
- Heikkilä, Lydia & Laiti-Hedemäki, Elsa & Miettunen, Tuuli (toim.) 2019. Buorre eallin gávpgogis. Saamelaisten hyvä elämä ja hyvinvointipalvelut kaupungissa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.
- Heikkilä, Lydia & Laiti-Hedemäki, Elsa & Pohjola, Anneli 2013. Saamelaisten hyvä elämä ja hyvinvointipalvelut. Lapin yliopisto. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Heini, Annina & Hokkanen, Liisa & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Ronimus Heli 2019. [Osallisuus vammaisosaajien osallisuudessa – asiakkaiden kokemuksia](#). Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67. Rovaniemi.
- Hietala, Outi & Rissanen, Päivi 2015. [Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi](#). Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto.
- Hokkanen, Liisa 2014a. Mielenterveysaktiivien toiminta. Kysely Mielenterveyden keskusliiton jäsenyhdistysten aktiivitoimijoilla. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B 65. Rovaniemi: Lapin yliopisto & Mielenterveyden keskusliitto.
- Hokkanen, Liisa 2014b. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. *Acta Universitatis Lapponiensis* 278. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus LUP.
- Hokkanen, Liisa, Nikupeteri, Anna & Laitinen, Merja 2017. Kokemusasiantuntijuus järjestöllisenä vaikuttamisena. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino, 265–285.
- Hokkanen, Liisa 2017. Experience of inclusion and welfare services among Finnish Sámi with disabilities. Stockholm: Nordic Welfare Centre.
- Hokkanen Liisa. Saamelaisten vammaisten henkilöiden osallisuuskokemuksia. Käsikirjoitus.
- Hollinsworth, David 2013. Decolonizing indigenous disability in Australia. *Disability & Society* 28(5), 601–615.
- Huuskonen, Kari 2008. Kapinahenkeä ja kansalaistoimintaa. Teoksessa Joel Kivirauma (toim.) [Muuttuvat marginaalit: näkökulmia vammaistutkimukseen](#). Kehitysvammaliiton tutkimuksia 1. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 42–81.
- IASSW & IFSW 2014. Global definition of social work (Sosnetin suomennos).
- 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. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimuskeskus.
- Kananoja, Aulikki 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma, 173–192.

- Kauppila, Tarja & Kiiski, Kati & Lehtonen, Mari 2018. Sähköhelmenkalastus. [Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet](#). Raportteja ja muistioita 2018:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kauppinen, Mira 2018. [Kilpailuttaminen sosiaalipalveluiden järjestämisen keinona](#). Sosiaalityöntekijöiden erikoistumiskoulutus, Hyvinvointipalvelut. Helsingin yliopisto.
- Kivistö, Mari 2014. [Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen](#). Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Acta Universitatis Lapponiensis 283. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Kivistö, Mari 2017. Vammaisten nuorten teknologisten toimijuuksien rakentuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Nuorisotutkimus 35(4), 35–49.
- Kivistö, Mari & Heini, Annina & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lappalainen, Tiina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli & Sjöblom, Stina 2019. Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Kuntoutus 42(1), 34–40.
- Kivistö, Mari 2019. Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 199–223.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna, tulossa 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Julkaistavaksi hyväksytty käsikirjoitus.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna, käsikirjoitus. Asiakaslähtöisten käytäntöjen rakenteistuminen sosiaalityön prosessissa: esimerkkinä vammaissosiaalityö (englanninkielinen käsikirjoitus).
- Kivistö, Mari & Hokkanen, Liisa, käsikirjoitus (a). Asiakaskansalaisuus vammaissosiaalityössä – kehysanalyttinen näkökulma.
- Kivistö, Mari & Hokkanen, Liisa, käsikirjoitus (b). Vammaisten henkilöiden eriytyvät toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä.
- Kostiainen, Elisa, Ahonen, Sanna, Verho, Tanja, Rissanen, Päivi & Rotko, Tuulia. 2014. Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Työpäpaperi 36. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Krokfors, Ylva 2010. Miten sosiaalityöntekijän toimijuus näkyi kohtaamisessa iäkkään kuntoutujan kanssa? Gerontologia 3/2010, 249–260.
- Kääriäinen, Aino 2003. [Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina](#). Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kääriäinen, Aino 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 189–198.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011. [Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa](#). Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: THL:n raportteja 54/2011.
- Laisi, Nina & Lappalainen, Tiina & Vauramo, Mirja 2016. [Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä](#). Invalidiliitto ry & Talentia ry.
- Laitinen, Merja & Nikupeteri, Anna 2013. Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 427–458.
- [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista](#) 254/2015.
- Lehmuskoski, Antero 2017. Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma, 417–437.
- Lehti, Susanna 2018. [Asiakkaat huomioiva vammaispalvelujen hankinta](#). Näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen. PunaMusta oy, 2019.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Annina & Kekoni, Taru & Skaffari, Pia 2017. [Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen](#). Sosnet -julkaisuja 7.
- Magga, Ristenrauna (1997a) Geas diedu, Gos doarjaga. Saamelaisten vammaisten, vanhusten ja pitkäaikaissairaiden Tiedotus- ja tutkimusprojektin loppuraportti. Sámediggi–Saamelaiskäräjät. Kynnys ry.
- Magga, Ristenrauna (1997b) Vammaispalvelut. Teoksessa Aimo Välimäki & Elsa Laiti-Hedemäki: Birge ja eale dearvan. Saamelaisten sosiaali- ja terveyspalveluprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 1997:25, 34–36.

- Mikkonen, Irja 2009. Sairastuneen vertaistuki. Kuopion yliopiston julkaisuja E 173. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Notko, Tiina 2016. [Vuorovaikutussuhteet ja valtaistuminen-kuntoutustyöntekijän ja vammaisen ihmisen näkemyksiä vammaisuudesta](#). Acta Universitatis Lapponiensis 333. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Ahola, Sanna & Gissler, Mika & Halme, Nina & Koskinen, Seppo & Luoma, Minna-Liisa & Malmivaara, Antti & Muuri, Anu & Sainio, Päivi & Sääksjärvi, Katri & Väyrynen, Riikka 2017. [Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta: Analyysia THL:n tietotuotannosta](#). Työpapereita 38. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Nykänen, Hanna & Mikkola, Leena & Asunta, Laura 2018. Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit asiakkaiden blogikeskusteluissa. Janus 26(3), 208–227.
- Nylund, Marianne 2005. Vertaisryhmät kokemuksen ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 83–103.
- Olsén, Laura & Heinämäki, Leena & Harkoma, Assi 2017. Vähemmistöjen sisäisten vähemmistöjen ihmisoikeudet ja moniperustainen syrjintä: saamelaiset vammaiset henkilöt ja seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt; Unnitloguid siskäldas unnitloguid olmmošvuoigatvuodät ja mánggadáfot vealaheapmi: sápmelaš lámisolbmot ja seksuála- ja sohka-bealleunnitlogut. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Olsén-Ljetoff, Laura & Hokkanen, Liisa käsikirjoitus. The Interconnection Between Digitalisation and Human Security in the Lives of Sámi with Disabilities. Julkaistavaksi hyväksytty käsikirjoitus.
- Payne, Malcolm 2009. Understanding social work process. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) Social work. Themes, issues and critical debates. Third edition. Macmillan. Palgrave, 159–174.
- Rajavaara, Marketta 2015. Vammaispalvelujen neuvottelupäivien esitys “Harkintavalta muutoksessa - kenen harkinta ratkaisee vammaispalveluissa?”
- Rasa, Marjukka 2019. [Vammaisen vanhemmuus - Hyväksyttyä ja kyseenalaista](#). Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 253. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Reamer, Fredric G. 2017. Evolving ethical standards in the digital age. Australian Social Work 70(2), 148–159.
- Romakkaniemi, Marjo 2011. Masennus. Tutkimus kuntoutumisen kertomusten rakentumisesta. Acta Universitatis Lapponiensis 209. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus LUP.
- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina 2019. Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perustana. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 171–198.
- Smith, Janie Dade 2007. Australia's rural, remote and Indigenous health: a social justice perspective. 2nd Edition. Sydney: Tertiary Press. [Toisen käden viittaus perustuu teokseen Gilroy 2012.]
- [Sosiaalihuoltolaki](#) 1301/2014.
- [Sosnet -yliopistoverkosto](#)
- Tiililä, Ulla 2017. Vammaispalvelujen neuvottelupäivien esitys “Tunteet asiakasviestinnässä. Miten välttää loukkaava ja tyly kieli?”
- Valkeinen, Heli & Sohlman, Britta 2019. Mittareita ja työvälineitä vammaissosiaalityössä. Tuloksia VamO-hankkeesta, Työpapereita 40. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

## Liite 1.

### **Muistilista vammaispalveluorganisaatioille ja työntekijöille asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi palveluprosessissa**

#### **Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta**

- Tiedota palveluista laajasti ja avoimesti sekä esteettömästi ja monipuolisesti (esim. esitteet, tiedotustilaisuudet, verkkosivut, verkostoyhteistyö, sosiaalinen media)
- Varmista osaavan ohjauksen ja neuvonnan monikanavainen saatavuus

#### **Vireille tulo, ensiarviointi ja hakemuksen tekeminen**

- Tarjoa erilaisia, helppoja ja joustavia tapoja yhteydenottamiseen (monikanavaisuus)
- Tarjoa asiakkaiden käyttöön myös itsearviointimenetelmiä
- Varmista, että ensiarvioinnin tekee osaava sosiaalihuollon ammattihenkilö (arvioitava mm. kiireellisyys ja tarve alustavasti, tarvittaessa tehtävä ”pikapäätös”)
- Selvitä, tarvitseeko asiakas apua hakemuksen tekemiseen ja tarjoa tähän tarvittaessa apua (hakemus voidaan tehdä myös palvelutarpeen arvioinnin jälkeen)
- Ota hakemus tarvittaessa suullisesti vastaan (kirjaa myöhemmin)

#### **Tapaaminen**

- Lähetä asiakkaalle etukäteismateriaaleja ja valmistaudu itse tapaamiseen
- Anna asiakkaan vaikuttaa tapaamispaikan valintaan
- Varaa tapaamiseen riittävästi aikaa ja pyri luomaan rauhallinen ja mukava ilmapiiri
- Järjestä tarvittaessa useampi tapaaminen
- Pyri hyvään vuorovaikutukseen ja varmista asiakkaan kuulluksi tuleminen
- Tee palvelutarpeen arvio tilanteen edellyttämässä laajuudessa yhdessä asiakkaan kanssa (tarvittaessa mukana muita ammattilaisia, läheisiä tai asiakkaan valitsema tukihenkilö)
- Huomioi toimintakyvyn rajoitteiden lisäksi asiakkaan voimavarat sekä tuen tarpeet eri toimintaympäristöissä, kotona ja kodin ulkopuolella
- Kerro avoimesti asiakkaalle vaihtoehtoista ja suunnittele palvelut yhdessä hänen kanssaan
- Huomioi asiakkaan osallisuus myös kirjaamisessa ja tee kirjaukset huolellisesti
- Varmista yhteinen ymmärrys tilanteesta, mahdollisuuksista ja ratkaisuisista
- Kerro asiakkaalle prosessin etenemisestä ja hänen oikeusturvastaan

#### **Päätöksen tekeminen**

- Kiireellisessä asiassa tee päätös nopeasti
- Huomioi päätöksessä asiakkaan yksilöllinen tilanne, tarve ja toiveet ja käytä harkintaosaamistasi
- Tee päätös aina toistaiseksi voimaan olevaksi, ellei lainmukaista estettä ole
- Kirjoita päätös selkeästi ja perustele se hyvin asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaisesti

#### **Palvelujen järjestäminen ja uudelleen arviointi**

- Varmista asiakkaan osallisuuden toteutuminen palvelujen toteuttamisen vaiheessa, sillä keskeisintä asiakkaan osallisuudessa on hänen jokapäiväisen arkensa sujuminen ja omannäköinen hyvä elämä
- Arvioi palvelujen asiakkaan tarpeisiin vastaamista säännöllisesti asiakkaan kanssa sopimallasi tavalla ja tiheydellä
- Ole aktiivinen asiakassuhteessa ja pyri vaikuttamaan asioihin myös laajemmin
- Kokoa yhteen havaitsemianne palvelujen, käytäntöjen ja järjestämisen puutteita ja saata ne esimiesten, johdon ja päättäjien tietoon
- Tee yhteistyötä järjestöjen ja kokemusasiantuntijoiden kanssa

## Liite 2.

### Hahmottelua asiakasosallisuudelle rakentuvasta vammaissosiaalityön prosessista



VamO-hankkeen työseminaarin työpaja-työskentelyn tuloksena syntynyt hahmotelma asiakasosallisuudelle rakentuvasta vammaissosiaalityön prosessista pelkistettynä.

## Liite 3.

### Hankkeen julkaisut

#### Tutkimustyön tulokset

##### 2017

- Hokkanen Liisa 2017. [Experiences of inclusion and welfare services among Finnish Sámi with disabilities](#). Nordic Welfare Centre. Stockholm.
- Kivistö Mari 2017. Vammaisten nuorten teknologisten toimijuuksien rakentuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Nuorisotutkimus 35 (4), 35–49.
- Ronimus Heli 2017. [Osallisuus vammaissosiaalityössä](#). Suuntaaja 3/2017.

##### 2018

- Ahonen Karoliina, Honkanen Kati, Olli Johanna, Ronimus Heli & Seppänen Merja 2018. [Kuuluva lapsi – kohti vammaisen lapsen osallisuutta](#). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päätösten tueksi 26/2018.
- Kivistö Mari, Nygård Martina & kehittäjätyöntekijät 2018. [Vammaissosiaalityölle kunnolliset rakenteet ja työolot](#). Talentia-lehti 7/2018.
- Romakkaniemi Marjo, Martin Marjatta, Könkkölä Kalle & Lappalainen Tiina 2018. [Vammaispalvelujen sosiaalityön asiantuntijuus on turvattava](#). Yhteiskuntapolitiikka 83 (3), 338.
- Tihinen Jaana 2018. [Vammaispalveluiden asiakkaiden käsityksiä osallisuuden rakentumisesta](#). Pro gradu-tutkielma. Lapin Yliopisto. Rovaniemi.

##### 2019

- Edenvall Arja 2019. [Vammaisten ihmisten osallisuuden kokemuksia vammaispalveluiden asiakasprosessissa. Sukupuolten väliset erot näissä kokemuksissa](#). Pro-gradu-tutkielma. Lapin Yliopisto. Rovaniemi.
- Heini Annina, Kivistö Mari & Lindroos Nelli. Huippuosaajia ja kehittämistarpeita. Kynnys -lehti 1/2019.
- Heini Annina, Hokkanen Liisa, Kontu Katariina, Kunttu Katriina, Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli 2019. [Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia](#). Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Tutkimusraportteja ja selvityksiä B 67. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Heini Annina, Hokkanen Liisa, Kontu Katariina, Kunttu Katriina, Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli 2019. [Delaktighet och samarbete i det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning – klienternas upplevelser](#). Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Tutkimusraportteja ja selvityksiä B 69. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kalaoja Elina 2019. [Asiakkaan harkintavalta vammaissosiaalityössä](#). Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kivistö Mari, Heini Annina, Kontu Katariina, Kunttu Katriina, Lappalainen Tiina, Lindroos Nelli, Ronimus Heli & Sjöblom Stina 2019. Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Kuntoutus 42 (1), 18–24.
- Kivistö Mari 2019. Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kempainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 199–223.
- Kivistö Mari & Nygård Martina (toim.) 2019. Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä. Työpäperi 42 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita.
- Lauri Heidi 2019. [Oman elämänsä sankariko? Kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä](#). Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.



- Osallisuuskyselyn tulokset selkosuomeksi. Asiakaskyselyjen tulosten selkokielinen tiivistelmä.
- Romakkaniemi Marjo, Martin Marjatta & Lappalainen Tiina 2019. Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perustana. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 171–198.
- Sohlman Britta, Luomala Oskari & Mäkelä Matti 2019. RAI-välineiden käytettävyys vammaispalveluissa. interRAI-ID, interRAI-ChYMH-DD ja interRAI-CHA välineiden kokeilu. Työpaperi 41. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Valkeinen Heli & Sohlman Britta 2019. Mittareita ja työvälineitä vammaissosiaalityössä. Tuloksia VamO-hankkeesta. Työpapereita 40. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

## Tulossa

- Hokkanen Liisa. Saamelaisten vammaisten henkilöiden osallisuuskokemuksia. Käsikirjoitus.
- Kivistö Mari & Hautala Sanna. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön asiakasprosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Julkaistavaksi hyväksytty käsikirjoitus.
- Kivistö Mari & Hautala Sanna. Asiakaslähtöisten käytäntöjen rakenteistuminen sosiaalityön prosessissa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Käsikirjoitus (englanninkielinen).
- Kivistö Mari & Hokkanen Liisa (a). Asiakaskansalaisuus vammaissosiaalityössä – kehysanalyttinen näkökulma. Käsikirjoitus.
- Kivistö Mari & Hokkanen Liisa (b). Vammaisten henkilöiden toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä. Käsikirjoitus.
- Martin Marjatta & Romakkaniemi Marjo. Jaettu toimijuus vammaispalvelujen sosiaalityössä. Käsikirjoitus.
- Olsén-Ljetoff, Laura & Hokkanen Liisa. The Interconnection between Digitalisation and Human Security in the Lives of Sámi with Disabilities. Julkaistavaksi hyväksytty käsikirjoitus.
- Sjöblom Stina. Disabled persons' experiences of agency and interactions with social workers in disability services? Käsikirjoitus.
- Teittinen Antti, Kivistö Mari, Tarvainen Merja & Hautala Sanna (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina.

## Blogit

- Liisa Hokkanen & Olli Nordberg, [Näkökulma: vammaisen ihmisen ja sosiaalityöntekijän kumppanuus vammaispalveluissa](#)
- Tiina Lappalainen, [VamO – kohti asiakaslähtöistä vammaissosiaalityötä](#)
- Merja Heinonen, [OSALLISUUS – yhteiskehittämistä, voimaantumista ja luottamusta](#)
- Tiina Lappalainen, [Valtakunnassa – onko kaikki hyvin?](#)
- Ellinoora Mantere, Katja Toivanen & Pirjo Oinas, [Minustako vammaissosiaalityöntekijä](#)
- Heli Ronimus, [Leikki vammaisen lapsen osallisuuden välineenä](#)
- Martina Nygård & Heli Ronimus, [Haluaisitko sinä katsoa sivusta kun asioitasi päätetään? Sitä ei halua myöskään vammaisen lapsi](#)

## Kehittämistyön tulokset

### Toimintamallit Innokylässä

- [Asiakasosallisuusryhmätöinnän käynnistäminen vammaispalveluissa](#)
- [Asiakasosallisuutta vahvistava palvelutarpeen arviointi vammaispalveluissa](#)

### **Materiaalit, suositukset ja hyvät käytännöt Vammaispalvelujen käsikirjassa**

- Asiakasosallisuusryhmät osana vammaispalvelujen kehittämistä
- [Etukäteismateriaalit](#) (tulossa myös ruotsiksi sekä selkokielisinä versioina)
- [Näin kirjoitat asiakkaalle! muistilista](#)
- [Ohjaus ja neuvonta](#)
- [Työkalupakki vammaisen lapsen näkemysten selvittämiseksi](#) (tulossa myös ruotsiksi)
- [RAI - välineistä ja FIM-mittarista on saatavilla TOIMIA - tietokannassa tietoa.](#)

### **Webinaarit**

- [Palvelusuunnitelman ABC](#) (13.3.2019) Ylva Krokfors
- [Vammaisen lapsen ääni kuulumaan! – osallistamisen menetelmiä](#) (27.3.2019)  
Ylva Krokfors & Heli Ronimus