



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Haapala & Mari Kallio-Könnö

## AKUUTTI SIJAISVÄLITYS

Toimintamallin kehittäminen Vaasan  
seudun avustajakeskukselle

Ylempi AMK-tutkinto

Sosiaali- ja terveysala

2015

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Heidi Haapala ja Mari Kallio-Könnö
Opinnäytetyön nimi	Akuutti sijaisvälitys. Toimintamallin kehittäminen Vaasan seudun avustajakeskukselle
Vuosi	2015
Kieli	suomi
Sivumäärä	88 + 7 liitettä
Ohjaaja	Paula Hakala

---

Kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa Vaasan seudun avustajakeskukselle akuutin sijaisvälityksen tarve Vaasassa, Mustasaarella ja Maalahdessa asuvilta vaikeavammaisilta työnantajilta. Heiltä saatujen vastausten perusteella sekä asiantuntijahaastatteluja hyödyntäen kehitettiin toimintamalli, jonka avulla pyritään vastaamaan akuutteihin henkilökohtaisen avustajan sijaistarpeisiin.

Toimintamallin kehittäminen oli kaksivaiheinen ja siinä oli sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen piirteitä. Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa tutkijat kartoittivat akuutin sijaisvälityksen tarpeen kyselytutkimuksen avulla.

Kyselytutkimuksen tuloksista ilmeni, että vaikeavammaisen arki on pitkälti henkilökohtaisen avustajan tarjoaman avun ja tuen varassa. Apua tarvittiin moniin asioihin, mutta arjen toimintojen turvaaminen koettiin akuuteissa tilanteissa tärkeimmäksi. Silloin kun henkilökohtainen avustaja oli estynyt yllättäen saapumasta työhön, oli sijaisen löytäminen akuutisti ollut haasteellista. Kyselytutkimuksesta nousi esiin, että vastaajilla ei ollut akuutille sijaisvälitykselle tarvetta jokaisena päivänä, mutta silloin kun tarve oli syntynyt, se oli merkittävän suuri. Kyseessä saattoi olla esimerkiksi tilanne, jossa avustettava ei ollut päässyt itsenäisesti vuoteestaan ylös ennen avun saapumista paikalle. Lisäksi tuloksista ilmeni, että valtaosa vastaajista käyttää henkilökohtaista avustajaa päivisin, joten akuutin sijaisvälityksen tarve olisi päiväpainotteinen.

Kehittämistyön toisessa vaiheessa, kyselytutkimuksen tulosten sekä Delfoimenetelmän avulla koottujen asiantuntija-arvioiden pohjalta tutkijat kehittivät toimintamallin akuutille sijaisvälityspalvelulle, joka on tarkoitus viedä osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita projektituottoisesti.

## ABSTRACT

Author Heidi Haapala and Mari Kallio-Könnö  
Title Acute Deputy Employment Service. Developing an  
Operating Model for the Assistant Centre in Vaasa  
Year 2015  
Language Finnish  
Pages 88 + 7 Appendices  
Name of Supervisor Paula Hakala

---

The aim of this development assignment was to find out what the need for acute deputy personal assistant is in the area of Vaasa, Mustasaari and Maalahti among severely disabled employers. The client was the Assistant Centre in Vaasa. A model was developed based on the responses from the severely disabled employers. The aim is to use this model to meet the acute need for a deputy personal assistant.

There were two phases when developing this operating model and it had features from both quantitative and qualitative researches. During the first phase the authors of this thesis carried out an inquiry to find out what the need for acute deputy employment service is.

The inquiry revealed that the ordinary day of a severely disabled person depends mostly on the help and support which an assistant offers. Help was needed with many different things, but ensuring managing and coping with the activities of everyday life was felt to be the most important thing in acute situations. When the personal assistant could not unexpectedly make it to work it was difficult to find a deputy personal assistant in an acute situation. The results of the inquiry showed that the respondents did not have a need for an acute deputy employment service everyday, but when it was needed, the need was significant. The situation in question might have been for example a situation where the person in need of assistance was not able to get out of the bed independently before the help arrived. The results also showed that a majority of the respondents use a personal assistant during daytime so it was mostly during daytime that there was a need for an acute deputy employment service.

During the second phase of the development assignment an operating model for the acute deputy employment service in Vaasa was developed. The aim is to use this model with a project-based approach by the Assistant Centre in Vaasa.

---

Keywords Personal assistance, acute deputy employment service,  
severely disabled employer

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1 JOHDANTO .....	9
2 VAMMAISUUS .....	11
2.1 Potilas- ja vammaisjärjestöjen rooli vammaistyössä.....	12
2.2 Vammaispolitiikka ja ihmisoikeudet.....	14
3 HENKILÖKOHTAINEN APU .....	17
3.1 Henkilökohtaista apua koskeva lainsäädäntö .....	18
3.2 Henkilökohtaisen avun ominaispiirteet ja järjestämistavat .....	20
3.3 Henkilökohtaisen avun myöntäminen .....	22
3.4 Kuntien vastuu palveluiden järjestämisessä .....	23
3.5 Akuutti sijaisvälitys .....	25
3.5.1 Akuutti sijaisvälityspalvelu Lounais-Suomessa .....	26
3.5.2 Akuutin sijaisvälyspalvelun henkilöstöressurit Lounais-Suomessa...	28
3.6 Henkilökohtaisen avun keskuksat .....	29
4 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN OSANA TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMISTÄ JA VAMMAISEN HENKILÖN TYÖNANTAJUUTTA.....	33
4.1 Henkilöstöjohtamisen keskeiset henkilöstötoiminnot .....	34
4.2 Vammainen henkilö työnantajana .....	35
4.3 Henkilöstöjohtaminen ja työlainsäädäntö .....	38
5 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	41
6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS .....	42
6.1 Tutkimusmenetelmät .....	43
6.1.1 Kyselytutkimus .....	43
6.1.2 Delfoi-menetelmä .....	44
6.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineistojen keruut.....	45
6.3 Tutkimusaineistojen analyysit ja tulkinnat.....	48
7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET .....	51
7.1 Kyselytutkimuksen tulosten tarkastelua .....	51
7.2 Toimintamalli akuutille sijaisvälityspalvelulle .....	65
7.2.1 Akuutin sijaisvälityspalvelun toimintaperiaatteet.....	65
7.2.2 Akuutin sijaisvälityspalvelun sisältö .....	66

7.2.3	Akuutin sijaisvälityspalvelun henkilöstö .....	67
7.2.4	Päivystävän työntekijän toimintamalli.....	67
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	69
8.1	Akuutin sijaisvälityksen tarpeen kartoittaminen kyselytutkimuksen avulla	69
8.2	Toimintamallin kehittäminen kyselytutkimuksen tulosten ja asiantuntijahaastattelujen avulla.....	71
8.3	Kehittämistyön luotettavuus .....	74
8.4	Kehittämistyön eettisyys .....	76
9	POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET .....	79
	LÄHTEET.....	82
	LIITTEET .....	89

## KUVIOLUETTELO

<b>Kuvio 1.</b>	Henkilökohtaisen avun asiakkaita Suomessa vuoden aikana ikäryhmittäin vuosina 2006–2013	s.18
<b>Kuvio 2.</b>	Henkilökohtaisen avun järjestämistavat vuonna 2013	s.22
<b>Kuvio 3.</b>	Henkilökohtaisen avun keskuksen toimintamalli	s.30
<b>Kuvio 4.</b>	Henkilökohtaisen avun asiakkaita Vaasan seudulla vuosina 2012–2014	s.32
<b>Kuvio 5.</b>	Vastaajien sukupuoli	s.51
<b>Kuvio 6.</b>	Vastaajien syntymävuosi	s.52
<b>Kuvio 7.</b>	Vastaajien kotikunta	s.52
<b>Kuvio 8.</b>	Vastaajien asumismuoto	s.53
<b>Kuvio 9.</b>	Vastaajien vammaisuuden muoto	s.53
<b>Kuvio 10.</b>	Kunnan myöntämä päätös äkillisen sijaisjärjestelyn hankkimiseen	s.54
<b>Kuvio 11.</b>	Vastaajien käytössä olevat apuvälineet	s.54
<b>Kuvio 11.1.</b>	Liikkumisen apuvälineet	s.55
<b>Kuvio 11.2.</b>	Arkea helpottavat apuvälineet	s.56
<b>Kuvio 11.3.</b>	Kommunikointivälineet	s.56
<b>Kuvio 12.</b>	Vaikeavammaisella henkilöllä aktiivisessa työsuhteessa olevat avustajat	s.57
<b>Kuvio 13.</b>	Kuinka kauan vastaajalla on ollut oma henkilökohtainen avustaja käytössä?	s.57
<b>Kuvio 14.</b>	Henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimii	s.58
<b>Kuvio 15.</b>	Tehtävät, joihin henkilökohtaista apua tarvitaan	s.58
<b>Kuvio 16.</b>	Henkilökohtaisen avun tarve viikossa	s.59
<b>Kuvio 17.</b>	Henkilökohtaisen avun tarve vuorokaudessa	s.59
<b>Kuvio 18.</b>	Avustajan terveydenhuollon osaaminen	s.60
<b>Kuvio 19.</b>	Viimeisen kahden vuoden aikana ilmennyt tarve saada akuutisti sijainen	s.61
<b>Kuvio 20.</b>	Mikäli vastaaja on tarvinnut äkillisesti sijaisen, onko hän saanut sellaisen	s.61
<b>Kuvio 21.</b>	Minkä tahon avulla vastaaja on saanut äkillisesti	

	sijaisavustajan?	s.62
<b>Kuvio 22.</b>	Oliko vastaajilla vaikeuksia saada avustajalle sijaista?	s.62
<b>Kuvio 23.</b>	Aika, jonka sisällä vastaaja tarvitsee akuutisti sijaisen	s.63
<b>Kuvio 24.</b>	Mitä kautta vastaaja hankkisi mieluiten äkillisesti sijaisen?	s.63
<b>Kuvio 25.</b>	Vastaajien tyytyväisyys nykyiseen henkilökohtaisen avun järjestämistapaan	s.64

**LIITELUETTELO**

**LIITE 1.** Suomenkielinen saatekirje

**LIITE 2.** Suomenkielinen kyselylomake

**LIITE 3.** Ruotsinkielinen saatekirje

**LIITE 4.** Ruotsinkielinen kyselylomake

**LIITE 5.** Saatekirje asiantuntijoille, kyselykierron 1

**LIITE 6.** Saatekirje asiantuntijoille, kyselykierron 2

**LIITE 7.** Projektisuunnitelma



## 1 JOHDANTO

Erilaiset lait ja asetukset säätelevät vammaispalveluiden toimintaa. Suomen perustuslaissa (L11.6.1999/731) määritellään jokaiselle subjektiiviseen oikeuteen kuuluva ihmisarvoisen elämän edellyttämää turva sekä oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista turvaa vammaiselle henkilölle mahdollisuuden elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Laki turvaa, että kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. (L19.12.2008/981.) Henkilökohtainen apu on järjestettävä päivittäisiä toimia varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee (Konttinen 2014).

Jotta henkilökohtainen apu voitaisiin turvata myös silloin, kun vaikeavammaisen henkilön eli työnantajan oma henkilökohtainen avustaja sairastuu, on tarpeen kunnan myöntämä lisäpalvelu, akuutti sijaisvälitys. Akuutti sijaisvälitys mahdollistaa avun äkilliseen avustajan sijaistarpeeseen. Palvelu on luotu niihin tilanteisiin, joissa henkilökohtaisen avustajan saapuminen töihin estyy yllättäen, esimerkiksi sairastumisen vuoksi (Avustajakeskus 2014 a).

Tämä kehittämistyön tarkoituksena on ollut kartoittaa Vaasan seudun avustajakeskukselle, mikä on akuutin sijaisvälityksen tarve Vaasassa, Mustasaarella ja Maalahdessa asuvilla vaikeavammaisilla työnantajilla sekä kehittää tämän pohjalta toimintamalli akuutille sijaisvälityspalvelulle. Kehittämistyö on ollut kaksivaiheinen, jonka ensimmäisessä vaiheessa tutkijat suorittivat kyselytutkimuksen työnantajille, jonka avulla kartoitettiin tarve akuutin sijaisvälityspalvelulle. Kehittämistyön toisessa vaiheessa, tutkijat laativat kyselytutkimuksen tulosten pohjalta toimintamalli-luonnoksen akuutille sijaisvälityspalvelulle jonka kehittämisessä käytettiin tukena asiantuntijahaastatteluita Delfoi-menetelmää hyödyntäen. Opinnäytetyön

tuloksena valmistuneen toimintamallin tarkoituksena on vastata välittömästi äkilliseen sijaistarpeeseen, kun vaikeavammaisen henkilön avustaja on estynyt yllättäen saapumasta työhön.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustui tutkimuskohteeseen liittyvään käsitteistöön, vammaispolitiikkaan sekä lainsäädännön asettamiin velvollisuuksiin. Kehittämistyön tukena tutkijat käyttivät aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, tutkimuksia ja julkaisuja. Tutkijat hyödynsivät tiedonhankinnassa Vaasan kaupunginkirjaston kirjallisuutta sekä tiedekirjasto Tritonian ja Vaasan ammattikorkeakoulun käytössä olevia tietokantoja, kuten Nelli-portaalia sekä Tria-tietokantaa. Lisäksi tutkijat hyödynsivät tiedonhaussa Jyväskylän ja Tampereen yliopiston sekä Helsingin kauppakorkeakoulun teettämiä oppimateriaaleja ja tutkimuksia. Tärkeänä tiedonlähteenä toimivat myös sosiaali- ja terveysministeriön julkaisut sekä terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen teettämä vammaispalvelun käsikirja.

Finlex-tietokannan avulla tutkijat hankkivat tietoa sekä nostivat esiin vaikeavammaisen henkilön työnantajuutta koskevaa työlainsäädäntöä sekä vammaispalvelulakia, joka osaltaan turvaa henkilökohtaisen avun palveluita tarvitsevan vaikeavammaisen henkilön ihmisoikeudet. Suomessa lainsäädäntö on tarkoin säänneltyä ja sen asettamat velvollisuudet ovat kunnille pakollisia, jonka vuoksi kehittämistyön pyrkimyksenä on tuoda tutkimuksessa mukana oleville kunnille työvälineitä täyttämään näitä lain asettamia vaatimuksia.

## 2 VAMMAISUUS

Vammaisuus käsitteenä ei ole kovin yksiselitteinen. Yleiskielessä vammaisuus merkitsee eriasteista toimintakyvyn puutetta tai rajoitetta, joka haittaa arkielämää. Se saattaa olla joko synnynnäistä tai tapaturman tai sairauden yhteydessä saatua. YK:n vammaissopimuksen mukaan, ihminen on vammainen, mikäli pitkäaikaisen henkisen, älyllisen tai aistien toimintoihin liittyvä vamma aiheuttaa sellaisia esteitä, että henkilö ei voi täysipainoisesti osallistua yhteiskunnan toimintaan. Yhteiskunnassa on aloitettu hiljalleen kiinnittämään huomiota vammaisuuden luokittelun sijaan ihmisten omiin kykyihin, yksilön sijaan hänen toimintaympäristöönsä ja huolenpidon sijaan mahdollisuuksien luomiseen. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 240–241.)

Sosiaali-ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä vammaisuuden määrittely on pienistä asioista koostuvaa, joten vammaisuus käsitteenä ei ole kovin yksiselitteinen. Yleiskielessä vammaisuus merkitsee eriasteista toimintakyvyn puutetta tai rajoitetta, joka haittaa arkielämää. Se saattaa olla joko synnynnäistä tai tapaturman tai sairauden yhteydessä saatua. YK:n vammaissopimuksen mukaan, ihminen on vammainen, mikäli pitkäaikaisen henkisen, älyllisen tai aistien toimintoihin liittyvä vamma aiheuttaa sellaisia esteitä, että henkilö ei voi täysipainoisesti osallistua yhteiskunnan toimintaan. Yhteiskunnassa on aloitettu hiljalleen kiinnittämään huomiota vammaisuuden luokittelun sijaan ihmisen omiin kykyihin, yksilön sijaan hänen toimintaympäristöönsä ja huolenpidon sijaan mahdollisuuksien luomiseen. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 240–241.)

Vammaispalvelulaissa vammainen henkilö nähdään ihmisenä, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämäntoiminnoista. Tämän yleismääritelmän lisäksi, arvioidaan elämäntoiminnoista suoriutumisen vaikeus suhteessa haettuun etuuteen, jonka pohjalta suoritetaan päätöksenteko. Useisiin vammaispalvelulain etuuksiin edellytetään myös vaikeavammaisuutta, jolloin suoriutumisen vaikeuksien täytyy olla pitkäkestoisia, merkittävää avuntarvetta vaativia, ennen kuin vaikeavammaisuuden edellytykset täyttyvät. Tulee kuitenkin muistaa, että

vaikeavammaisuuden määrittely on yksilöllistä eli suhteessa kunkin yksilön edellytyksiin ja olosuhteisiin. Vammaispalvelulain mukaisen etuuden saaminen ei oikeuta suoraan toiseen etuuteen. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 240–241.)

Kelan tarjoamat etuudet tai kunnan järjestämisvastuulla olevat yleiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat ensisijaisia kaikille vammaisille ja heidän perheilleen ja ne myönnetään elämäntilanteen mukaan. Kelan vammaisetuuksien päämäärä on tarjota tukea vammaisten ja pitkäaikaisesti sairaiden henkilöiden itsenäiseen selviytymiseen ja elämänlaadun ylläpitoon ja parantamiseen. Vammautuneen tuki on joko vakuutuskorvausta tai kuntoutuksen korvaamista tapaturma- tai liikennevahinkolain mukaan. Tuen saamisen edellytyksenä on työ- tai toimintakyvyn tai ansiomahdollisuuksien heikkeneminen työtapaturman, ammattitaudin tai liikennevahingon seurauksena. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 240–241.)

## **2.1 Potilas- ja vammaisjärjestöjen rooli vammaistyössä**

Vammaistyötä tehdään kuntien lisäksi myös potilas- ja vammaisjärjestöissä. Vammais- ja potilasjärjestöillä on vahva rooli vammaispolitiikassa ja toimintaa on niin paikallisella kuin valtakunnallisella tasolla. Järjestöt ovat tarkkailleet eri alojen kansainvälistä tutkimus- ja kehittämistoimintaa ja ovat huolehtineet pitkälti uusista, vammaisten ihmisten palvelutarpeisiin paremmin vastaavien toimintamallien kehittämisestä. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana tulee olla vamman aiheuttama toiminnallinen haitta ja siitä aiheutuva hoidon, kuntoutuksen tai palvelun tarve, ei vamma tai sairaus sinänsä. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 240–241; 247.)

Näiden toimintamallien ja palvelujen kehittämiseen ja vahvistamiseen on tärkeää osallistaa mukaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat, koska heille itsemäärääminen ja voimaantuminen ovat merkittäviä asioita asiakkaan asemassa. Asiakkaan tiedon prosessoinnin kyky, omien asenteiden ja ajattelumallien hallinta, sosiaalinen tuki sekä suhtautuminen asiantuntijavaltaan määrittävät lähtökohdat yksilön osallisuudelle. (STM 2014 b.)

Asiakkaiden osallisuutta omaan hoitoonsa ja sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseen voidaan vahvistaa monin eri tavoin. Aktiivisilla asiakkaila on mahdollisuus kehittää palveluja mm. toimimalla kokemusasiantuntijana tai osana sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kokoamaa asiakkaiden ja potilaiden keskinäistä käyttäjätiimiä, jonka tarkoituksena on edistää esimerkiksi heidän kuntoutumista. Erilaisilla tutkimuksellisilla interventioilla ja kokeellisilla tutkimuksilla voidaan vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja saada palautetta siitä, millaisia toimintamalleja he pitävät toimivina ja hyvinä. (STM 2014 b.)

Vammaisten henkilöiden asemaa edistää Kynnys ry, joka on perus- ja ihmisoikeusjärjestö. Sen perustivat vammaiset opiskelijat vuonna 1973. Kynnys ry toimii osana kansainvälistä vammaisten itsenäisen elämän liikettä, jossa yhteistyötä tehdään mm. Maailman vammaisliiton DPI:n kanssa. (Kynnys 2015.)

Tavoitteina Kynnys ry:n toiminnassa on:

- työskennellä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisten oikeuksien toteutumiseksi sekä suomalaisessa yhteiskunnassa että kansainvälisellä tasolla
- tukea ja aktivoida vammaisia henkilöitä toimimaan itse omien oikeuksiensa puolesta
- vaikuttaa viranomaisiin ja muihin päättäjiin niin, että vammaisten kansalaisten tarpeet otetaan huomioon päätöksiä tehtäessä
- toimia asiantuntijana vammaisuuteen liittyvissä kysymyksissä

(Kynnys 2015.)

Vammaiset henkilöt vastaavat yhdistyksen toiminnasta sekä päätösten toimeenpanosta eri tavoin. Edellytykset tähän luodaan palkkaamalla tilaisuuksiin avustajia, tulkkeja ja oppaita. Kynnys ry:n mukaan itsenäinen elämä ei tarkoita sitä, että ihmisen tulisi tehdä kaikki itse tai yksin, vaan itsenäinen elämä tarkoittaa, että ihmisellä on vapaus valita ja päättää omasta puolestaan. (Kynnys 2015.)

## 2.2 Vammaispolitiikka ja ihmisoikeudet

Vammaisilla ihmisillä on oikeus itsenäisyyteen ja yhteisössä elämiseen. Tämä kantautuu ihmisoikeuksien periaatteesta, jossa kaikkia ihmisiä koskevat tasapuolisesti samat arvot ja oikeudet. Edistämällä yhteisöissä mahdollisuuksia luovaa sekä kattavaa ympäristöä kaikille - mukaan lukien vammaisille henkilöille - ehkäisee se syrjimistä ja eristämistä ja mahdollistaa persoonallisuuden täyden kehityksen ja vammaisten ihmisten kyvykkyyden. Ihmisoikeudet luovat vammaisille henkilöille mahdollisuuden valikoida niin kodin asuinalueen ja yhteisön tukipalvelut, kuin henkilökohtaiseen avun, jota tarvitaan elämisen tukemiseen, yhteisöön sisällyttämiseen ja ehkäisemään eristäytymistä ja eristämistä yhteisöstä. (United Nation Human Rights 2015.)

Näitä ihmisoikeuksia turvaa kansallisella tasolla Sosiaali- ja terveysministeriö, joka koordinoi Suomen vammaispolitiikkaa. Suomen vammaispolitiikan periaatteina ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. (STM 2014 a.) Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja perusoikeuksien toteutumista edistetään osassa kunnista vammaispoliittisen ohjelman sekä vammaisasiamiehen avulla (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 245).

Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii Valtakunnallinen vammaisneuvosto, VANE. Sen tehtävänä on edistää vammaisten henkilöiden oikeuksia sekä vammaisjärjestöjen ja viranomaisten välistä yhteistyötä. (STM 2014 a.) Jäsenet nimeää valtioneuvosto ja puolet heistä edustaa vammaisia henkilöitä ja vammaisjärjestöjä. Neuvoston tarkoituksena on seurata lainsäädännön kehittämistyötä, antaa lausuntoja ja ottaa kantaa erilaisiin yhteiskunnallisiin kehittämishankkeisiin.

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on myös seurata yhdessä lääninhallitusten kanssa erityisesti vammaisia henkilöitä koskevien palvelujen saatavuutta ja vammaisten asemaa. Toisen sektorin osalta, vammaisten henkilöiden asemaa omassa kotikunnassaan seurataan kunnan eri viranomaisten

taholta. (Ihmisoikeudet.net 2013 c.) Kunnanhallitukset voivat nimetä paikallisen vammaisneuvoston, jonka tehtävänä on edistää ja seurata eri aloilla tapahtuvaa toimintaa vammaisten henkilöiden näkökulmasta. Myös Vaasassa toimii 13 jäseninen vammaisneuvosto (Vaasan kaupunki 2015 b). Lisäksi vammaisneuvostot tekevät aloitteita, antavat lausuntoja ja järjestävät vammaiskoulutusta vammaispoliittisista kysymyksistä. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 245.) Näiden kansallisten vammaispoliittisten ohjelmien lisäksi on olemassa kansainvälisiä sopimuksia, joiden tarkoitus on edistää ja tukea vammaisten oikeuksien toteutumista. Myös VANE:n toimintaan sisältyy Euroopan unionin vammaispolitiikkaan vaikuttaminen. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 244–245.)

Suomeen on rakennettu vammaispoliittinen ohjelma vuosille 2010–2015 (VAMPO 2010), joka on omiaan lisäämään vammaisten henkilöiden asemaa yhteiskunnassa kohti yhdenvertaista kohtelua ja tasa-arvoista osallistumista. Vammaispoliittinen ohjelma sisältää 122 konkreettista toimenpidettä, joilla vammaisten asemaa voidaan parantaa yhteiskunnassa. Suomen vammaispoliittisen ohjelman tarkoitus on linjata vammaispolitiikan konkreettiset toimenpiteet lähivuosille. Ohjelman päätavoitteena on sitouttaa koko yhteiskunta edistämään vammaisten henkilöiden oikeuksia ja yhdenvertaisuutta. (STM 2014 a.)

Vammaisten henkilöiden oikeuksissa on pohjimmiltaan kyse heidän ihmisoikeuksistaan. Vammaispolitiikassa, valtion tehtävänä on huolehtia oikeudellisesti ja moraalisesti siitä, että ihmisoikeudet toteutuvat kaikkien väestöryhmien, myös vammaisten henkilöiden kohdalla sekä valvoa, että vammaisille henkilöille kuuluvat samat ihmisoikeudet kuin muillekin ihmisille. Vammaiset ovat oikeutettuja kaikkiin YK:n ihmisoikeussopimuksissa sekä ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa tunnustettuihin oikeuksiin. (Ihmisoikeudet.net 2013 a; Ihmisoikeudet.net 2013 b.)

“YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen avulla, on tarkoitus edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet, sekä edistää vammaisten henkilöiden synnynnäisen arvon kunnioittamista” (Assistentti.info

2014 b). YK:n vammaissopimus astui voimaan 3.5.2008 ja korostaa, että vammaisilla ihmisillä tulee olla samat oikeudet kuin muilla ihmisillä, ja heitä tulee kohdella samalla tavalla kuin muita ihmisiä. Sopimus on osa kansainvälistä ihmisoikeuslakia ja se käsittelee yksityiskohtaisesti vammaisten ihmisoikeuksia. Sopimus osoittaa hallituksille toimintatapoja ja lainmukaisesti vastuuttaa heitä vammaisten ihmisoikeuksien suojelussa. (Ihmisoikeudet.net 2013 a.)

Suomen perustuslaki (L11.6.1999/731) kieltää vammaisten ihmisten syrjinnän. Yhdenvertaisuus pykälän 6 § mukaan, ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Ihmisoikeudet.net 2013 b.) Yhdenvertaisuus lähtee itsemääräämisoikeudesta, joka on perus- ja ihmisoikeus. Itsenäisen elämän toteutuminen edellyttää, että vammaisella henkilöllä on oikeus saada riittävät palvelut ja tukitoimet ja itsenäisen elämän toteutumiseksi näiden palvelujen ja tukitoimien on oltava joustavia, yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä. Henkilökohtainen avun kautta vammaisella henkilöllä on mahdollisuus itsenäisten valintojen tekemiseen ja elämiseen niiden mukaisesti. (Assistentti.info 2014 b.)

Edellä mainituista kansallisista ja kansainvälisistä sopimuksista huolimatta vammaisia syrjitään edelleen, eikä oikeuksien loukkauksia useinkaan käsitellä ihmisoikeuskysymyksinä. Vammaisuus on yksi ihmisoikeussopimukseen kirjatus syrjinnän kiellon perusteita, joka tarkoittaa, että ketään ei saa syrjiä vammaisuuden perusteella. Toisinaan, positiivinen erityiskohtelu on kuitenkin tarpeen, jotta vammaisten oikeudet toteutuisivat samoin tavoin kuin muidenkin ihmisten oikeudet. Vammaisille ihmisille voidaan esimerkiksi tarjota palveluita, joita muut eivät saa. (Ihmisoikeudet.net 2013 b.)



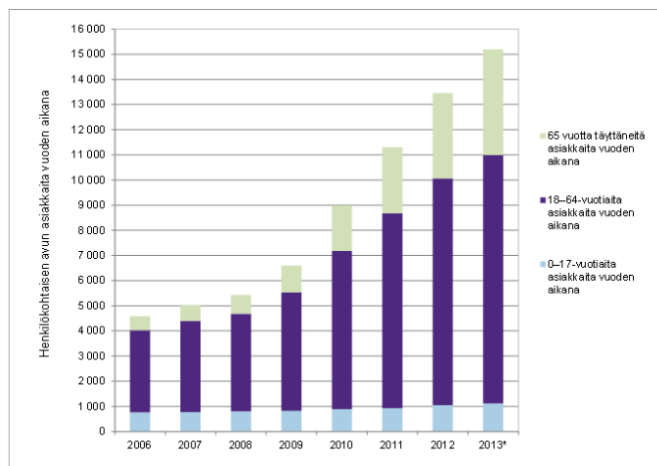
### 3 HENKILÖKOHTAINEN APU

Henkilökohtainen apu pohjautuu vammaisen henkilön yksilölliseen avun tarpeeseen. Henkilökohtainen apu on subjektiivinen oikeus vaikeavammaisille henkilöille, jotka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden takia tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutumiseen päivittäisistä toiminnoista. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojen toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella. Henkilökohtaisen avun saaminen edellyttää kuitenkin kotikunnan sosiaaliviraston päätöstä. (Vaasan kaupunki 2014; Kynnys 2011.)

Henkilökohtaista apua on mahdollisuus saada ja siihen voi olla vaikeavammaisella henkilöllä tarvetta mm. seuraavanlaisissa työtehtävissä: kotona, jokapäiväiseen elämään liittyvien asioiden hoitamisessa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa, asioinnissa kodin ulkopuolella, sosiaalisten suhteiden ylläpidossa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä työssä, opiskelussa, harrastuksissa ja liikunnassa. (Vaasan seudun avustajakeskus 2013.)

Mari Kivistö on tehnyt lisensiaatintyön Lapin yliopistossa aiheesta, Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus: tutkimus vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Tutkimuksessa ilmeni, että henkilökohtaisen avustaja-järjestelmän asiakkaat olivat aktiivisempia toimijoita muiden henkilökohtaisen avun toteuttamistapojen asiakkaisiin verrattuna, esimerkiksi niihin asiakkaisiin, joilla henkilökohtaista apua toteutettiin asumisyksikössä. Henkilökohtainen avustaja-järjestelmä tuki tutkimuksen mukaan parhaiten täysimääräistä ja käyttäjäkeskeistä osallisuutta. (Kivistö 2011.)

Kuviossa 1 kuvataan henkilökohtaisen avun asiakkaita Suomessa vuoden aikana ikäryhmittäin vuosina 2006–2013. Tutkimus osoittaa, että näiden vuosien aikana asiakasmäärissä tapahtui tasaista kasvua jokaisen ikäryhmän kohdalla. Kasvua tapahtui erityisesti 18–64-vuotiaiden ikäryhmässä, mutta myös 65 vuotta täyttäneiden asiakkaiden osalta määrä oli nousujohteinen.



**Kuvio 1.** Henkilökohtaisen avun asiakkaita Suomessa vuoden aikana ikäryhmittäin vuosina 2006–2013 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 d).

Työnantajaliiton tietojen mukaan henkilökohtaisen avun asiakkaita arvioidaan olevan tänä vuonna (2015) noin 19 000, joista 65 % toimii itse avustajan työnantajana. Sosiaali- ja terveysministeriön tietojen mukaan vuonna 2013 henkilökohtaisen avun asiakkaita eli vaikeavammaisilla henkilöillä oli vammaispalvelulaisissa tarkoitettuja henkilökohtaista avustajia yhteensä 15 217. Tänä vuonna (2015) työehtosopimuksen soveltamisalalla työskentelevien henkilökohtaisten avustajien määrän arvioidaan olevan 12 350. Näin ollen, verrattaessa 2013 ja 2015 vuoden lukuja, avustajien määrä on laskemaan päin. (L23.03.2015.) Henkilökohtaisen avun kustannusten osalta, vuoden 2012 tietojen mukaan kokonaiskustannukset olivat noin 140 – 163 miljoonaa euroa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 d).

### 3.1 Henkilökohtaista apua koskeva lainsäädäntö

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista turvaa laissa vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella (L19.12.2008/981).

Vuonna 2009 voimaan tullut vammaispalvelulain muutos (L19.12.2008/981) toi mukanaan vaikeavammaisille tarkoitettua henkilökohtaisen avun, avun saamisen seitsemän päivän kuluessa yhteyden ottamisesta sekä oikeuden yksilölliseen palvelusuunnitelmaan. Lakiin otettiin mukaan myös säännös henkilökohtaisen

avun järjestämistavoista. Kaikki lain asettamat palvelut ovat ilmaisia palvelun saajille sekä käyttäjille ja niiden tarkoituksena on tukea yhteisön ihmisiä ja heidän toimintakykyään. (Uotinen 2009, 111; Huhta & Konttinen 2015.) Myös laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista turvaa sen, että kunnan on järjestettävä henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta tarvitsee palvelua suoriutuakseen elämän tavanomaisista toiminnoista. (L19.12.2008/981.)

Henkilökohtainen apu antaa voimia vammaisille henkilöille ja samalla siitä on hyötyä kansalliselle taloudelle. Kansalliset linjaukset ja asenteet määrittelevät, pystyvätkö vammaiset ihmiset kehittämään ihmissuhteita, elämään normaalia elämää, kouluttautumaan, hankkimaan töitä, tapaamaan ystäviä. Suomessa tämä kaikki mahdollistuu kotiin tarjottavan henkilökohtaisen avun avulla, joka on vammaiselle henkilölle subjektiivinen oikeus. Joissakin maissa näin ei kuitenkaan ole ja vammaiset henkilöt elävät eri instituutioiden alla ja heillä on vähemmän kontaktia ulkomaailmaan. Valtioiden poliittiset prioriteetit ja kulttuurin riippuvaisuudet sekä asenteet voivat tehdä heistä tätä kautta avuttomia ja riippuvaisia. Tämän vuoksi onkin tärkeää muistaa, että suurin osa vammaisista ihmisistä ei ole avuttomia tai riippuvaisia vammaisuutensa takia. (Ratzka 2012.)

Henkilökohtainen avustajajärjestelmä on toiminut virallisesti lakisääteisenä palvelumuotona jo vuodesta 1988. Tuona samana vuonna, henkilökohtainen avustajatoiminta nousi ensimmäistä kertaa esiin vammaispalvelulain myötä. Laki mahdollisti vaikeavammaisten henkilöiden itsenäisen elämän kannalta merkittävän tukimuodon, henkilökohtaisen avustajan. Tällöin vammaispalveluasetuksessa määriteltiin henkilökohtaisen avustajatoiminnan kriteerit seuraavanlaisesti: ”Kustannukset henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta voidaan korvata sellaiselle vammaiselle henkilölle, joka tarvitsee runsaasti toisen henkilön apua kotona jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa tai kodin ulkopuolella asioiden hoitamisessa, opiskelussa, harrastuksissa, työssä ja yleensä yhteiskunnallisessa osallistumisessa.” Vaikeavammaisuutta ei tällöin asetuksessa mainittu, mutta viitteitä siihen annettiin mainitsemalla runsaasta avun tarpeesta. (Heinonen 2009, 7; Heiskanen 2013.)

Viimeisin uudistus vammaispalvelulakiin tuli vuonna 2009, joka merkitsi vaikeavammaisille henkilöille henkilökohtaisen avun vahvistamista subjektiivisella oikeudella. Henkilökohtainen apu on toisen ihmisen antamaa apua ja se mahdollistaa vaikeavammaiselle henkilölle itsenäisen elämän. Henkilökohtainen apu on välttämätöntä, niissä arkeen liittyvissä toiminnoissa, jotka henkilö tekisi itse ilman vamman tai sairauden aiheuttamaa haittaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014 a.) Avustajan tärkeänä tehtävänä on kuitenkin jättäytyä taustalle niin, että vammaisen henkilö saa olla oman elämänsä keskiössä. Itsenäisen elämän ajatusmaailman toteutumiseksi on oleellisen tärkeää, että vammaisen henkilö on avustamistilanteissa työnjohtajan asemassa. (Assistentti.info 2014 a; Heiskanen 2013.)

Vammaisjärjestöt ovat kehittäneet avustajien välityspalveluja, joita voi hyödyntää vammaispalvelulain (L19.12.2008/981) toteuttamisessa. Tämä mahdollistaa vaihtoehtoisten toteuttamistapojen hyödyntämisen henkilökohtaista apua järjestettäessä. Palvelujen toteuttamisen kannalta on tärkeää, että valinta järjestämistavasta tapahtuu yhteisymmärryksessä avustettavan henkilön kanssa. Hänen omien mielipiteiden, toiveiden ja yksilöllisen avun tarpeen huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää ja sen toteutumista on seurattava. (Kuisma 2009, 93–94.) Henkilökohtainen apu on siis asiakkaan oman näkemyksen mukaista auttamista niissä tehtävissä ja toimissa, joissa hän haluaa itseään autettavan. Henkilökohtaista apua järjestettäessä tulee ensisijaisesti varmistaa asiakkaan itsemääräämisoikeus, tarjotaan henkilökohtaista apua sitten kunnan omana palveluna tai ostopalveluna. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014 b.)

### **3.2 Henkilökohtaisen avun ominaispiirteet ja järjestämistavat**

Vammaispalvelulain tehtävänä on turvata vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan. Vammaispalvelun 8 d §:n mukaan, kun päätetään henkilökohtaisen avun järjestämisestä ja järjestämistavoista, kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toiveet sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöity avun tarve sekä elämäntilanne. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen on tärkeää, koska sillä

tavoin voidaan edistää hänen itsenäistä elämää ja osallistumista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 b; Uotinen 2009, 111–112.)

Henkilökohtaisen avun ominaispiirteet edellyttävät, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä sekä avun sisältö että toteutustavat (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 253). Henkilökohtaista apua ei järjestetä, mikäli avun ja avustamisen tarpeet perustuvat pääasiallisesti hoivaan, hoitoon ja valvontaan. Myös ikään perustuva henkilökohtaisen avun tarve ei ole vaikeavammaiselle peruste saada henkilökohtaista apua (Räty 2013). Tällöin henkilökohtaisen avun tarpeeseen vastataan muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja tukitoimien avulla. Henkilökohtainen apu on maksuton palvelun käyttäjille ja sitä haetaan vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä. (Vaasan Kaupunki 2014.)

Henkilökohtaista apua on mahdollista saada useammalla tavalla. Henkilökohtaisen avun järjestämistapaa pohtiessa kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. (L19.12.2008/981.)

Lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L19.12.2008/981) mukaan, henkilökohtaisen avustajan sijaan puhutaan nykyään henkilökohtaisesta avusta ja se voidaan toteuttaa neljällä eri tavalla:

1. Työnantajamalli, jossa kunta korvaa vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset (kunta määrittää palkkatason).
2. Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin (L569/2009) avustajapalveluiden hankkimista varten (kunta määrittää kohtuullisen arvon).
3. Kunta hankkii vaikeavammaiselle henkilölle palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta.

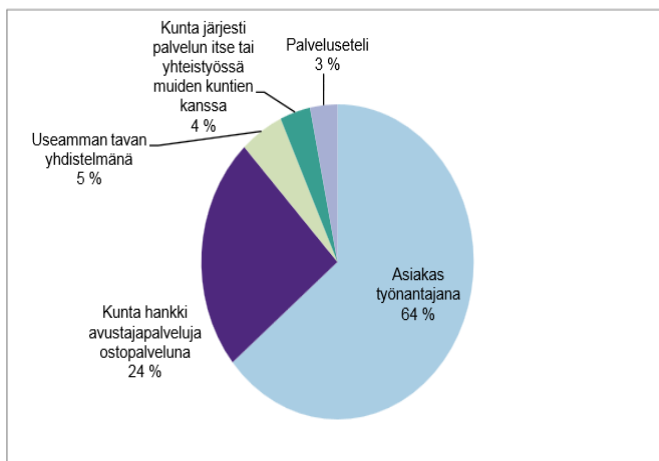
4. Kunta järjestää palvelun itse julkiselta sektorilta tai tekee sopimuksen yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa.

(Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 253.)

Riippumatta henkilökohtaisen avun järjestämistavasta, vaikeavammaisen ihminen päättää itse siitä, kuka häntä avustaa ja mitä, missä, milloin ja miten hän saa henkilökohtaista apua (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 a).

Henkilökohtaisen avun järjestämiseksi ja asiakastyön tueksi, Assistentti.info on laatinut lomakepohjia henkilökohtaisen avun käyttäjälle ja palvelujen tuottajalle Assistentti.info koostuu erilaisista toimijoista valtakunnallisessa verkostossa ja se keskittyy henkilökohtaisen avun kehittämiseen, neuvontaan, tiedottavaan koulutukseen ja aineiston tuottamiseen. (Assistentti.info 2015 c.)

Kuviossa 2 kuvataan henkilökohtaisen avun järjestämistavat vuonna 2013. Tutkimus osoittaa, että valtaosa (64 %) henkilökohtaisen avun saajista toimii itse avustajan työnantajana.



**Kuvio 2.** Henkilökohtaisen avun järjestämistavat vuonna 2013 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 d).

### 3.3 Henkilökohtaisen avun myöntäminen

Avun määrästä puhuttaessa, ensin on määriteltävä ja arvioitava yksilöllisesti, miten paljon apua vaikeavammaisen henkilö välttämättä tarvitsee. Kun arvio

välttämättömästi avusta on tehty, voidaan siirtyä arvioimaan sitä, minkälainen tuntimäärä tuon välttämättömän avun tarpeen kattaa. Vammaispalvelulain 8 c §:ssä säännöksessä on maininta siitä, miten paljon henkilökohtaista apua voidaan myöntää. Annettavan avun määrän arviointi perustuu perustuslaissa säädettyyn jokaisen henkilön oikeuteen saada välttämättömää huolenpitoa eli ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa sekä riittävien palvelujen turvaamisen. Palvelujen riittävytenä voidaan kuitenkin pitää sellaista palvelujen tasoa, joka mahdollistaa jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Huomiota on kiinnitettävä myös erilaisiin sosiaalisiin tarpeisiin vastaamiseen sekä vaikeavammaisen henkilön mahdollisuuksiin toteuttaa itseään. Ihmisarvoisen elämän edellytysten täytyminen, edellyttää myös muiden inhimillisten tarpeiden kuin perustarpeiden tyydyttämistä. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2014 a.)

Arvioitaessa välttämättömiä tuntimääriä, keskeisessä asemassa on palvelusuunnitelma. Sen laatimisen yhteydessä on hyvä arvioida henkilökohtaisen avun tarve kaikilla elämän eri osa-alueilla. Apuna voidaan käyttää erilaisia avuntarpeen kartoitusmenetelmiä. Huolimatta kuitenkin siitä, asuuko vaikeavammaisen henkilö palveluasumisen piirissä tai omassa kodissa, vaikeavammaisen itse päättää siitä, mitä, missä, milloin ja miten saa henkilökohtaista apua ja sekä siitä, kuka häntä avustaa. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2014 a.)

### **3.4 Kuntien vastuu palveluiden järjestämisessä**

Kunnan vammaistyö tarkoittaa instituutioissa sekä avohuollossa tehtävää sosiaalityötä vammaisten parissa. Ohjausta voidaan antaa kotona asuville mutta myös esimerkiksi kehitysvammaisten ryhmäkodeissa, osastoilla tai palveluasumisyksiköissä. Vammaistyön yksi tarkoituksista on välittää erilaisia palveluita (palveluohjaus), jotka mahdollistavat hyvän ja itsenäisen selviytymisen suhteessa vammaisuuden aiheuttamiin haittoihin. Nämä kunnan sosiaalitoimen tarjoamat palvelut ovat pääosin maksuttomia. Maksuttomia ovat myös asiakasmaksulaissa (L9.10.1992/912) säädetty kehitysvammalain mukainen erityishuolto ja sen saamiseksi välttämättömät kuljetukset. Kehitysvammalain perusteella järjestettävien palvelujen saaminen edellyttää kuitenkin

kehitysvammahuollon erityishuollon asiakkuutta. Suomi on jaettu erityishuoltopiireihin, joita johtavat erityishuollon johtoryhmät. Heidän tehtävänä on päättää sosiaalityöntekijöiden esityksen pohjalta, kenet he ottavat erityishuollon asiakkaaksi. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 246–247; 249.)

Lähtökohtainen tavoite vammaispalveluille on antaa vammaisille henkilöille valmiudet elää ja toimia samalla tasolla kuin muut ihmiset. Kuntien vastuu palveluiden ja toimenpiteiden tuottajana on tässä avainasemassa. Yksityisten palveluiden tuottajat ja hallituksen ulkopuoliset organisaatiot täydentävät julkisia palveluita ja kunnat voivat ostaa osan palveluistaan heiltä. (Huhta & Konttinen 2015.)

Kuntien järjestämisvelvollisuuden piiriin eli subjektiivisen oikeuden piiriin kuuluu vammaispalvelulain mukaisia palveluja. Kunnan järjestämisvastuulla olevat yleiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat ensisijaisia kaikille vammaisille henkilöille ja ne myönnetään elämäntilanteen mukaan. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 240–241; 246.) Vaikeavammaisille on olemassa subjektiiviset oikeudet seuraaviin palveluihin: asumispalvelut, henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut, kodin ulkopuoliset aktiviteetit jotka tukevat henkilökohtaista elämää ja sosiaalisia kanssakäymisiä, tarvittavat muutokset kotiin jotka tukevat itsenäistä elämää, tarvittavat laitteet ja apuvälineet kotona, jotka auttavat henkilökohtaista elämää sekä tulkkauspalvelut henkilöille, joilla on kuulovamma, kuulo-näköaisti vamma, kuulovaikeuksia tai puhevamma. Tämän kaiken on organisoinut sosiaaliturva. (Huhta & Konttinen 2015.)

Irma Isoniemi on tehnyt lisensiaatintutkimuksen Tampereen yliopistossa aiheesta: Mistä apua arkeen? Tutkimus vaikeavammaisten arjen voimavaroista. Tutkimuksen mukaan vaikeavammaiset kokivat virallisista tahoista merkittävimpinä kuljetuspalvelun ja henkilökohtaisen avun. Tutkimuksessa nousi esiin, että yhteiskunnan tulisi tukea vammaisten ihmisten omaehtoista toimintaa ja itsenäisyyttä. Vammaisten ihmisten omien mielipiteiden kuuleminen auttaisi kehittämään toimivia palveluita, jotka kaikkein eniten lisääisivät vammaisten ihmisten voimavaroja. (Isoniemi 2012.)



Lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista mukaan (L19.12.2008/981) kuntien vastuulle palvelujen ja tukitoimien järjestämisestä kuuluu myös vammaisille tarkoitettujen palvelujen ja tukitoimen järjestäminen siinä laajuudessa ja sisällössä, kun kunnassa esiintyvä tarve sen edellyttää. Kun järjestetään palveluja ja tukitoimia, on huomioon otettava asiakkaan yksilöllinen tarve avulle. (Kuosma 2009, 107.)

Vammaisten henkilöiden ja heidän perheidensä palvelujen tarpeeseen pyritään vastaamaan ensisijaisesti yhden lainsäädännön perusteella. Esimerkkinä sosiaalihuoltolaki (L17.9.1982/710), jonka perusteella voidaan järjestää yleistä neuvontaa ja ohjausta, kotipalvelua sekä kuljetuspalvelua. Kunnan sosiaalitoimessa tehtävässä vammaissosiaalityössä sen sijaan sovelletaan erityislainsäädännöstä pääosin kahta lakia: kehitysvammalaki (L23.6.1977/519) eli laki kehitysvammaisten erityishuollosta sekä vammaispalvelulakia (L19.12.2008/981) eli laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Vammaispalvelulain (L19.12.2008/981) 6§ pykälän mukaan kuntien vastuulle kuuluu vammaisten henkilöiden elinolojen kehittäminen ja edistäminen. Sosiaalilautakunnan ja kunnan muiden viranomaisten on seurattava vammaisten henkilöiden elinoloja, ehkäistävä toiminnallaan epäkohtien syntymistä sekä poistettava vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia ja osallistumista rajoittavia tekijöitä. (Kuosma 2009, 116–117.)

### **3.5 Akuutti sijaisvälitys**

Akuutti sijaisvälitys on kunnan myöntämä lisäpalvelu, jolla vastataan henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimivan vammaisen henkilön akuutteihin avustajan sijaistarpeisiin. Akuutti sijaisvälitys on pyritty tekemään mahdollisimman toimivaksi kokonaisuudeksi ja joustavaksi palveluksi vammaisille työnantajille. Palvelu on luotu tilanteisiin, joissa vakituisen avustajan saapuminen töihin estyy yllättäen, esimerkiksi hänen sairastuttua tai muuten jäätyä äkillisesti pois työstä. (Rissanen 2012.) Henkilökohtainen avustaja voi useimmissa tilanteissa olla vammaiselle henkilölle välttämätön perusedellytys

päivittäisistä toimista suoriutumisessa ja näin ollen avustajan äkillinen sairastuminen on hänelle hyvin suuri haaste. (Avustajakeskus 2010, 16.) Henkilökohtainen avustaja on siis todella tärkeässä roolissa vammaisen ihmisen itsenäisessä arjessa ja ihmisarvoisessa elämässä.

### **3.5.1 Akuutti sijaisvälityspalvelu Lounais-Suomessa**

Lounais-Suomessa toimii avustajakeskus, jonka tehtävänä on palvella avustamiseen liittyvissä asioissa Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa (Avustajakeskus 2014 b). Avustajakeskuksella oli käynnissä vuosina 2007–2011 Henkilökohtaisen avun aluetukikeskus-projekti, joka keskittyi kehittämään henkilökohtaiseen apuun liittyviä palveluita Lounais-Suomen alueella. Projektin alusta saakka oli tavoitteena kehittää ratkaisumalli henkilökohtaisten avustajien nopeiden sijaistarpeiden täyttämiseksi, koska siihen ei ollut olemassa toimivaa ratkaisua. Vuodesta 2008 lähtien projektissa oli ohjaajana mukana Pirjo Rissanen, joka työskentelee avustajakeskuksessa järjestösuunnittelijana. (Rissanen 2015.)

Tutkijat suorittivat Pirjo Rissaselle sähköpostihaastattelun, jonka tarkoituksena oli tuoda esiin Lounais-Suomen alueella toimivaa akuuttia sijaisvälityspalvelua ja sitä, miten palvelu on alueella toiminut. Haastattelu tuotti myös tärkeää taustatietoa Vaasan seudun akuutin sijaisvälitystoiminnan mallinnukselle, koska jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä on tarkoitus hyödyntää kehittäessä Vaasan seudun akuuttia sijaisvälitystä.

Vuonna 2010 Lounais-Suomen avustajakeskus lähti projektin tiimoilta kehittämään akuuttia sijaisvälityspalvelua yhteistyössä Kaarinan ja Liedon kunnan kanssa. Rissanen mukaan yhteistyön kuntien kanssa tulee olla sujuvaa, koska kuntien tulee tuntea heidän palvelunsa ja tietää niiden soveltuvuus jokaiselle asiakkaalle. Projektin työntekijäryhmä teki alusta saakka tiiviisti yhteistyötä kuntien lisäksi myös avustajien ja asiakkaiden kanssa ja ryhmä pohti erilaisia tapoja palvelun tuottamiseen mm. kysymällä asiakkailta, oppilaitoksilta ja työvoimatoimistolta ajatuksia ja kehittämisideoita. Rissanen mukaan heidän toiminnan perustana ja periaatteena on nimenomaan henkilökohtaisen avun työnantajamalli, joten myös akuutin sijaisvälityspalvelun tuli olla tämän mallin

mukainen. Nyt toiminnassa olevassa palvelussa sijainen (avustaja) on työsuhteessa vammaiseen henkilöön ja puhelimen päivystys tapahtuu sopimuksella Avustajakeskuksen kanssa. (Rissanen 2015.)

Toiminta on tehty mahdollisimman yksinkertaiseksi, jotta se toimisi hyvin ja joustavasti. Päivystysaika on maanantaista perjantaihin klo 8.00–15.00 ja lauantaista sunnuntaihin klo 8.00–12.00 ja henkilökunta päivystää kaikkina vuoden päivinä sovitusti, mukaan lukien pyhät. Avustajat ovat sitoutuneet sopimuksella olemaan tavoitettavissa päivystysaikoina ja heille maksetaan siitä korvaus. Työajasta eli sijaisena olosta avustajalle maksetaan kyseisen kunnan vahvistama tuntipalkka sekä matkakulut. Päivystäjien avustajien lisäksi on käytössä sijaisia, jotka ovat luvanneet ottaa vastaan sijaispyyntöjä ja tekevät tarjottuja sijaisuuksia halutessaan. Aluksi avustajia oli yksi työvuorossa, mutta kasvava päätösten määrä ja kysyntä ovat kasvattaneet nykyiseen neljään-viiteen päivystävään avustajaan eri alueilla. (Rissanen 2015.)

Rissanen (2015) mukaan kunta maksaa palvelusta sovitun vuosi- tai kuukausimaksun Avustajakeskukselle ja Avustajakeskus hoitaa palkanmaksun sijaiselle työnantajan puolesta ja laskuttaa sitten kuntaa. Asiakkaalle palvelu on maksutonta ja se voidaan ottaa toistaiseksi voimassaolevaksi tai määräajaksi.

Palvelun tulee ehdottomasti olla ammatillisesti organisoitua. Organisaatiolla tulee olla laaja osaaminen työlainsäädännöstä, työsuojelusta, henkilökohtaisesta avusta jne. Akuutin sijaisvälityksen organisointi vie tunteja päivässä ja pelkkä puhelinpäivystys sitoo työntekijää päivystysajoiksi. Työ voi olla ajoittain myös stressaavaa, koska päivystäjien riittävyys on taattava jokaiselle vuoden päivälle. (Rissanen 2015.)

Asiakasmäärät ovat Rissanen (2015) mukaan moninkertaistuneet vuositasolla ja suuria haasteita tulee olemaan, kun tämä raja täyttyy. Vuonna 2010, kun palvelua käynnistettiin projektin tiimoilta, avustajakeskuksella oli muutama asiakas. Nyt palvelun käyttäjämäärä on noussut 64. Avustajakeskus on joutunut määrittämään

rajaksi 80 asiakasta, koska he haluavat taata toiminnan laadun ja luotettavuuden. (Rissanen 2015.)

### **3.5.2 Akuutin sijaisvälyspalvelun henkilöstöresurssit Lounais-Suomessa**

Vuonna 2014 akuuttipalvelun avustajien työajan määrä vastasi yhden henkilön työvuotta. Tällä hetkellä avustajakeskukselle tulee kuukausittain akuutteja sijaisvälyksiä noin 40–110. Päivystäviä avustajia on päivittäin eri puolilla aluetta neljä henkilöä, mutta avustajien tarve on hyvin vaihtelevaa ja on päiviä, jolloin tarvetta avustajille ei ole lainkaan ja toisinaan kaikki ovat sitten työllistettyjä. Pyyntö päivystämään tulee avustajalle akuutin palvelun numerosta päivystysaikana. Avustajakeskus edellyttää avustajalta hyviä avustajan perustaitoja ja kokemusta henkilökohtaisen avustajan työstä, allergiattomuutta sekä hänellä tulee olla käytössään auto. (Rissanen 2015.)

Rissanen mukaan, akuutin sijaisen tarkoituksena on tehdä vain välttämättömiä toimia, jotta sijainen on saatavilla aina kun tarve niin vaatii. Pääsääntöisesti kunnat myöntävät palvelun vain niille asiakkaille, joille henkilökohtainen avustaja on välttämätön perustoimintojen järjestämiseksi. Vaikka kunnat ovat myöntäneet asiakkailleen yhä enemmän akuuttia sijaisvälyspalvelua, niin asiakkaan ja avustajakeskuksen kannalta haasteena on edelleen se, ettei palvelu ole kaikkien halukkaiden käytössä, koska asiakkaalla tulee olla palvelusta kunnan päätös. Muutoin haasteet akuutissa sijaisvälytyksessä ovat samat haasteet kuin yleensä henkilökohtaisessa avussa. Uuden ihmisen tullessa työhön, työnantajan taidot (mm. työhön perehdyttäminen) ja kyvyt toimia työnantajana korostuvat. (Rissanen 2015.)

Rissanen (2015) kertoo, että he ovat pystyneet vastaamaan kaikkiin sijaispyyntöihin. Hän nostaa esiin, että ilman Avustajakeskuksen perustoimintaa, johon kuuluu sekä vapaaehtoisten että palkallisten avustajien rekrytointi, välitys, koulutus, ohjaus ja neuvonta, akuuttia sijaisvälytoimintaa ei pystyttäisi järjestämään. Avustajakeskuksella ei toistaiseksi ole ollut ongelmia avustajien löytymisen kanssa ja tällä hetkellä heidän tärkeimpänä resurssina on yhteensä liki 3000 avustajaa jotka ovat olleet erittäin sitoutuneita, luotettavia ja pidettyjä

avustajia. Avustajakeskuksella akuutin sijaisen rekrytointi on osa avustajien rekrytointiprosessia, joka on henkilöstö- ja talousresurssia ajatellen taloudellista. Näin ollen avustajien välitysprosessi on avustajakeskuksella pitkälle kehitettyä, kuten on myös joukkoviestinnän mahdollistava atk-ohjelmisto, joka on suunniteltu nimenomaan avustajakeskuksen tarpeisiin. (Rissanen 2015.)

### **3.6 Henkilökohtaisen avun keskuksset**

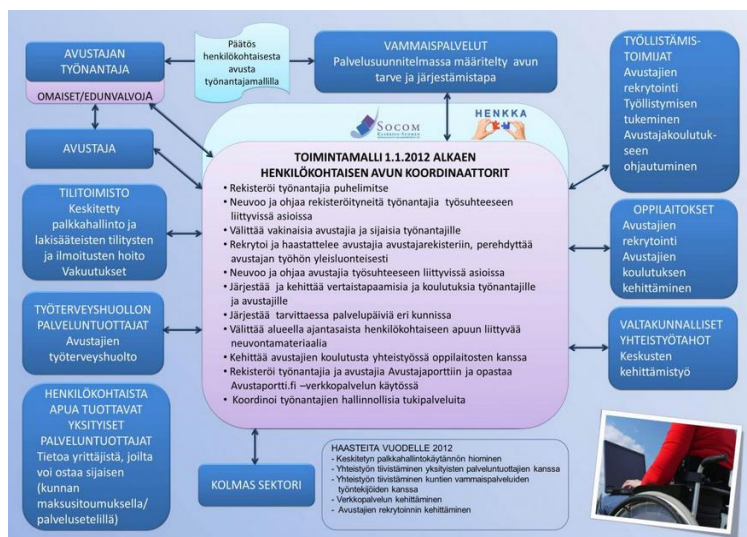
Suomessa toimii yhdeksän (9) avustajakeskusta, joiden toimintaan kuuluu henkilökohtaisen avun palvelut niille henkilöille, jotka ovat saaneet henkilökohtaisen avun päätöksen. Avustajakeskukset ohjeistavat ja neuvovat henkilökohtaiseen apuun liittyvissä asioissa, tarjoavat avustajavälitystä sekä joillakin avustajakeskuksilla on tarjolla myös koulutuksia vammaisuudesta sekä henkilökohtaisena avustajana toimimisesta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014 e.)

Henkilökohtaisen avun keskuksset toimivat keskenään yhdenmukaisesti ja ketjumaisesti, jotta he voivat luoda yhteneväiset keskuksset niin toimintatavoiltaan kuin palvelusisällöiltään. Kaikki toiminnan kannalta keskeiset toiminnot tuotetaan keskitetysti niin, että ympäri maata toimivat seudulliset keskuksset voivat keskittyä palveluiden toteuttamiseen. Henkilökohtaisen avun keskusten toimintaa koordinoi keskustoimisto ja toiminnan käynnissä pitämisestä vastaa yhdistys ja sen kautta tukitoimien käyttäjät. (Heinonen 2009, 25.)

Kaakkois-Suomen henkilökohtaisen avun keskus HENKKA on luonut yhdenmukaisen toimintamallin henkilökohtaisen avun järjestämiseen (Kuvio 3). Mallissa on määritelty henkilökohtaisen avun keskuksen sekä yhteistyökumppaneina toimivien tahojen kannalta keskeisiä toimintoja ja työn sisältöä. Yhdessä toimiessaan he vastaavat henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusuunnitelmassa määritellyt avun tarpeen ja järjestämistavan mukaisesti. (Henkilökohtaisen avun keskus 2011.)

Tämän (Kuvio 3) yhdenmukaisen toimintamallin avulla vaikeavamaiset henkilöt, jotka käyttävät henkilökohtaista apua, saavat tasa-arvoisesti tukea missä päin Suomea he asuvatkin tai minkä avustajakeskuksen asiakkaiksi he kuuluvat.

Mallin avulla toimiala ja eri osapuolten toiminta selkeytyy sekä henkilökohtaisen avun järjestäminen ja toiminta yhtenäistyy ja vakiintuu. Lisäksi keskusten toiminta tulee tehokkaaksi, toiminta on johdettavissa sekä toiminnan kehittäminen toteutuu. (Heinonen 2009, 25.)



**Kuvio 3.** Henkilökohtaisen Avun Keskusten toimintamalli (Henkilökohtaisen avun keskus 2011).

Vaasassa toimii yksi näistä yhdeksästä avustajakeskuksesta. Vaasan seudun avustajakeskus tarjoaa henkilökohtaisen avun palveluja Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden kunnissa asuville henkilökohtaisen avustajan työnantajille ja henkilökohtaisille avustajille. (Vaasan seudun avustajakeskus 2013.)

Avustajakeskuksen tehtävänä on:

- avustaa vammaista henkilöä avustajien rekrytoinnissa: etsii ja välittää henkilökohtaisia avustajia sekä haastattelee työnhakijoita avustajarekisteriin
- ohjaa, neuvoo, antaa tietoja ja perehdyttää vammaisia henkilöitä toimimaan avustajan työnantajana sekä auttaa tarvittaessa erilaisissa työsuhteeseen liittyvissä asioissa kuten esimerkiksi haastattelujen järjestämisessä ja työ sopimuksen teossa.

- ohjaa, neuvoo ja perehdyttää henkilökohtaisia avustajia
- järjestää vertaistuellisia tapaamisia työnantajille ja avustajille
- Järjestää koulutusta ja toimintaa liittyen henkilökohtaiseen apuun sekä työnantajana ja avustajana toimimiseen
- Etsii ja välittää henkilökohtaisia avustajia lyhyisiin ja pitkäaikaisiin työsuhteisiin Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden alueella

(Vaasan seudun avustajakeskus 2013; Vaasan seudun avustajakeskus-hanke 2009.)

Vaikka henkilökohtainen avustaja ei ole työsuhteessa Vaasan kaupunkiin, vammaisen työnantaja voi tehdä Vaasan kaupungin kanssa sopimuksen, että se hoitaa palkanmaksuun liittyvät asiat työnantajan puolesta. Lisäksi Vaasan seudun avustajakeskus voi auttaa palkkaamiseen ja työsuhteeseen liittyvissä asioissa ja vammaispalvelun sosiaalityöntekijät voivat ohjata ja neuvoa työnantajuuteen sisältyvissä asioissa. Työnjohdollinen vastuu ja asioiden päätösoikeus jää kuitenkin työnantajalle itselleen. Mikäli työnantaja haluaa itse hoitaa palkanmaksuun liittyvät tehtävät, hänen tulee rekisteröityä työnantajaksi. Vaasan kaupunki korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvia kustannuksia KVTES:in mukaisesti. Työnantajan on kuitenkin toimitettava kuukausittain vammaispalveluun jäljennökset työajanseurannasta, palkkalaskelmista ja maksetuista palkoista ja muista kustannuksista. (Vaasan kaupunki 2015 a.)

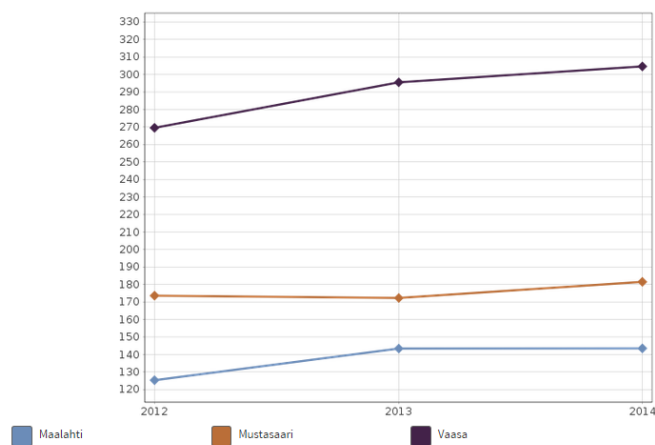
Vaasan seudun avustajakeskuksessa on käytössä henkilökohtaisen avun välitykseen tarkoitettu avustajaportti.fi-verkkopalvelu, joka auttaa vammaista työnantajaa löytämään itselleen työntekijän (Vaasan seudun avustajakeskus 2013). Akuutin sijaisvälityksen järjestämisessä, avustajakeskus käyttää tarvittaessa Validian palveluita. Validia on yksityinen palvelutuottaja, joka kattaa Invalidiliiton kuntoutus-, asumis- ja koulutuspalvelut.

Vaasan kaupunki järjestää henkilökohtaista apua seuraavin tavoin:

- Henkilökohtainen avustaja-järjestelmällä, jolloin vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantaja.
- Ostopalveluna julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta
- Kunnan omana toimintana

(Vaasan kaupunki 2014.)

Kuviossa 4 kuvataan henkilökohtaisen avun asiakkaiden määrän kehitystä Maalahdessa, Mustasaarella ja Vaasassa vuosina 2012–2014. Indikaattori ilmaisee vuoden aikana vammaispalvelulain mukaisia henkilökohtaisen avustajatoiminnan palveluja saaneiden osuutta 100 000 asukasta kohti. (Sotkanet 2015.) Vuosina 2012–2014 asiakasmäärä nousi Maalahdessa 14,5 %. Mustasaarella 4,3 % ja Vaasassa 13,0 %. Kuvio 4 osoittaa, että henkilökohtaisen avun tarpeessa on tapahtunut nousua näiden kolmen vuoden aikana jokaisen kunnan alueella.



Kunta	2012	2013	2014
Maalahti	125,3	143,4	143,5
Mustasaari	173,6	172,3	181,5
Vaasa	269,5	295,5	304,6

**Kuvio 4.** Henkilökohtaisen avun asiakkaita Vaasan seudulla vuosina 2012–2014 (Sotkanet 2015).



## **4 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN OSANA TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMISTÄ JA VAMMAISEN HENKILÖN TYÖNANTAJUUTTA**

Henkilöstöjohtaminen sekä -hallinto on moninainen näkökulmien tarjoaja ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Henkilöstöjohtaminen on valikoitunut tutkimuksessa tarkastelun näkökulmaksi, koska se on toimintamallia kehitettäessä välttämätön elementti. Tämän tutkimuksen keskiössä ovat toimintamalli, strategia, visio ja arvot siitä, miten kehitetään kestävä toimintamalli joka palvelisi mahdollisimman hyvin vaikeavammaisten henkilöiden tarvetta saada henkilökohtainen apu päivittäin luokseen.

Edellä mainittujen asioiden ohella otimme toiseksi henkilöstöjohtamisen näkökulmaksi vaikeavammaisen henkilön työnantajuuden asettamat työnjohdolliset velvoitteet. Tutkimuksen kohteena olevat vaikeavammaiset henkilöt kun toimivat itse omien avustajiensa työnantajina eli näin ollen he ovat velvoitettuja hoitamaan henkilöstöhallintoon ja -toimintoihin sisältyviä työnantajatehtäviä, mm. rekrytointi ja työsuhteasiat sekä palkkahallinto. Elina Hallman (2013), on tehnyt Pro gradu-tutkielman Jyväskylän yliopistossa liittyen vaikeavammaisten kokemuksiin henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimimisesta sekä tästä velvoitteesta suoriutumisesta. Hallmanin (2013) mukaan, tutkimus osoittaa, miten merkittävän roolin työnantajavelvoitteet ottavat vaikeavammaisen ihmisen elämässä. Työnjohtamiseen liittyvät velvoitteet saattavat olla jokapäiväisiä, koska avustajana toimiva työntekijä saattaa olla mukana arjessa avustamassa päivittäin.

Yleisesti voidaan todeta, että henkilöstöjohtaminen nivoaa johtamistyön yhteen henkilöstöulottuvuuden, erilaisten henkilöstötoimintoimintojen ja henkilöstöosastoon liittyvien asioiden kanssa. Tämä kolminaisuus kattaa paljon sisältöä, jota voidaan monella osa-alueella hyödyntää myös kehittämistyössä. Henkilöstöjohtamisen keskeinen ajatus on pyrkiä yhdistämään organisaation toimintamalli ja henkilöstöjohtaminen ja siinä kohdin, henkilöstöjohtaminen on hyvä ja yleispätevä ratkaisu toimintamallia luomisessa. (Peltonen 2007, 20–24.)

Käytännössä, henkilöstöjohtaminen on työyhteisöjen arjessa vahvasti mukana ja ilmenee mitä monimuotoisimmissa yhteyksissä ja tapauksissa (Viitala 2004, 19). Henkilöstöjohtaminen on yhdistelmä teemoista ja konsepteista. Henkilöstöjohtaminen ei ole siis ilmestynyt tyhjästä, vaan se on omaksunut ideoita ja tekniikoita laaja-alaisesti eri teorioista ja käytännöllisistä välineistä. Henkilöstöjohtamisesta on tullut hallitseva lähestymistapa organisaatioille ympäri maailmaa, ja ei ole ihmistä tai hallinnollista tahoa, jota henkilöstöjohtaminen ei koskettaisi. (Price 2011, 3.)

#### **4.1 Henkilöstöjohtamisen keskeiset henkilöstötoiminnot**

Palveluntuottajan näkökulmasta katsottuna, henkilöstöjohtamiseen kuuluvat laajasti toteutettavat henkilöstökäytännöt ja -prosessit, jotka näkyvät mm. silloin, kun halutaan varmistaa henkilöstön riittävä määrä ja oikea tarpeen mukainen kohdentuminen, osaaminen, hyvinvointi ja sitoutuminen. Henkilöstöjohtamisen rooli ja strateginen merkitys korostuu mm. niissä tapauksissa, kun organisaatiossa kehitetään palvelun tuottamiseen liittyviä toimintoja, tuodaan uusi toimintatapa tai -käytäntö osaksi toimintaa sekä sitoutetaan ja motivoidaan henkilökuntaa siihen liittyvään muutosvalmiuteen ja osaamisen kehittämiseen. (Kuntatyönantajat 2012.)

Henkilöstötoimintoja voidaan kuvailla myös henkilöstöprosesseina, joihin kuuluu henkilöstösuunnittelu, rekrytointi, perehdyttäminen sekä hyvinvoinnista huolehtiminen. Henkilöstön rakenne, koulutus- ja osaamistaso sekä henkilöstön saatavuus vaikuttavat paljolti henkilöstötoimintojen olemukseen. Tällaisia henkilöstötoimintoja hyödyntäen varmistetaan, että toiminta sujuu riittävän, osaavan ja motivoituneen henkilöstön avulla. Henkilöstötoiminnot ovat läsnä kaikessa organisaation toiminnassa ja niitä ei voida erottaa omaksi irralliseksi kokonaisuudeksi. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilöstöjohtamisen suunnittelussa luodaan henkilöstöstrategia, joka on linjassa toimintasuunnitelman kanssa. Strategiat toteutetaan käytännössä henkilöstöpolitiikan avulla, joka määrittää millaisilla keinoilla tavoitteet aiotaan saavuttaa. (Viitala 2004, 38; 16–17.)

Edellisen kaltaisen henkilöstösuunnittelun avulla pyritään ennakoimaan toiminnan sekä henkilöstömäärän ja -rakenteen muutoksia, sekä niihin liittyvää kustannussuunnittelua, rekrytointitarvetta sekä työn uudelleen organisoimien ja kehittämisen tarvetta. Henkilöstösuunnittelun tehtävänä on varmistaa työntekijöiden oikea määrä ja laatu, turvata työntekijöiden osaaminen, ennakoita kehittämis- ja osaamistarpeet sekä henkilöstökustannukset. Talouslaskelmia tehtäessä on tärkeää varautua mahdollisiin henkilöstön lisäyksistä johtuviin kustannuksiin tai jopa henkilöstösäästöistä johtuviin vähennyksiin. Pitkäjänteinen henkilöstösuunnittelu ei ole kuitenkaan täysin mahdollista, koska aina voi tulla yllättäviä muutoksia niin henkilöstössä kuin toimintaympäristössä. Henkilöstösuunnitelman avulla voidaan kuitenkin ennakoita edellä mainittuja asioita. (Viitala 2004, 233–235.)

Olli Kotilan (2005, 27) tekemän tutkimuksen mukaan jokaista tietynlaista toimintastrategiaa kohden olisi oltava vastaavat henkilöstöjohtamisen käytännöt. Akuutin sijaispalvelun toimintamallin kehittämisessä henkilöstöjohtamisella on strateginen rooli, koska se tuo mukanaan perusteelliset käytännöntiedot organisaation henkilöstöresursseista ja niiden tilasta ja samalla organisaation henkilöstön kehitystoimenpiteet saadaan käyntiin nopeasti. Strategisen henkilöstöjohtamisen avulla voidaan arvioida ja selvittää, onko organisaation nykyisten resurssien avulla mahdollista saavuttaa tavoitteet ja vastaako toimintamalli käyttötarkoitustaan ja todellisuutta. Tarkemmin nämä asiat tulevat esiin vasta toimintamallin käyttöönotto- ja toteuttamisvaiheessa, jolloin toimintamalli asettuu muotoonsa. Kaikilla näillä asioilla on merkittävä rooli henkilöstöjohtamisen kannalta ja siksi myös henkilöstöjohtamisella on merkityksensä toimintamallin luomisessa.

#### **4.2 Vammainen henkilö työnantajana**

Henkilökohtainen avustaja -järjestelmä, jossa vammainen henkilö toimii oman avustajansa laillisena työnantajana, on mahdollistanut ainutlaatuisella tavalla vammaisen henkilön itsenäisen elämän. Tässä järjestelmässä henkilökohtaisen avun tarvitsija ja käyttäjä päättää itse avun sisällöstä ja toteutustavasta ja on siksi luonnollista, että hän toimii avustajan työnantajana tai työnjohtajana.

Työnantajuuteen liittyvän määräysvallan avulla vammaisella henkilöllä on oikeus ohjata saamansa apu omien tarpeidensa mukaisesti. Järjestelmä kuitenkin velvoittaa samalla vammaista henkilöä kantamaan työnantajuuteen liittyvät vastuut ja velvollisuudet ja näin ollen tämä edellyttää vammaiselta henkilöltä kykyä selviytyä työnantaja- tai työnjohtovelvoitteista. Eritoten silloin kun avustaja aloittaa työn, hän tarvitsee opastusta ja neuvoja työnantajalta, jotta hän osaa hoitaa työnsä hyvin. (Heinonen 2009, 7; Kynnys 2011.)

Työnantajamalli-järjestelmä edellyttää vammaiselta kykyä toimia työnantajana, joten hänen on hallittava lakisääteiset työnantajavelvoitteet ja hänellä on oltava esimiestaitoja. Mallia ei pitäisi käyttää silloin, jos vammaisen henkilön elämäntilanne tai toimintakyky on sellainen, ettei hän luultavasti tule suoriutumaan työnantajavelvoitteistaan. Sosiaalityöntekijän velvollisuus on pohtia tarkasti sitä, mikä järjestämistapa on asiakkaan edun mukainen. Työnantajalla on oltava myös mahdollisuus saada neuvoja ja apua tarpeen tullen, joten sosiaalityöntekijällä on velvollisuus ohjata ja neuvoa asiakkaita henkilökohtaiseen apuun ja työnantajuuteen liittyvissä kysymyksissä. Kunnan taloudellinen tilanne ei saa vaikuttaa tarjottuun tapaan järjestää henkilökohtaista apua. (Ahola 2013.)

Kun vammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana, työsuhde perustuu heidän väliseen kirjalliseen työsopimukseen. Vammaisen henkilön vastuulla on työnantajalle kuuluvat velvoitteet ja näin ollen hänen kuuluu työnantajan tavoin hankkia ja palkata avustajansa itse. Jos avustettava on alaikäinen, hänen vanhemmistaan toinen toimii avustajan työnantajana. Työnantajan velvoitteisiin kuuluu mm. työnjohdolliset tehtävät, perehdyttäminen, työvuoroista päättäminen, valvonta, ohjaus sekä palkkaus. Henkilökohtaisen avustajan työsuhteen määrittää KVTES eli Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus) ja sitä noudattaa myös työnantaja. Hänen tulee noudattaa myös voimassa olevaa henkilökohtaista avustajapäätöstä. (Vaasan Kaupunki 2015 a.)

Työnantajalla on vastuu perehdytyksestä ja kysymyksiin vastaamisesta sekä asioista, jotka vaikuttavat työn tekemiseen ja työturvallisuuteen. Myös työturvallisuuslaissa on säädetty työnantajalle velvollisuus perehdyttää ja opastaa työntekijä työhönsä, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin,

työsuojelutoimenpiteisiin sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. Kynnys.fi-sivustolta löytyy PomOpas, joka toimii työnantajan tukena henkilökohtaisen avustajan perehdytykselle. Sivustolta löytyvä henkilökohtaisen avun opas on tarkoitettu vammaisille ihmisille, jotka toimivat henkilökohtaisen avustajan työnantajina tai edunvalvojina. Opas antaa myös tukea henkilökohtaisille avustajille sekä henkilökohtaista apua tarjoaville palveluntuottajille. Opas sisältää tietoa työsuhteesta koskien mm. palkkausta, työaika, verotusta, vakuutusta, vuosilomaa, vahingonkorvausvastuuta ja työterveyshuoltoa. (Kynnys 2011.)

Tässä työnantajamalli-järjestelmässä, jossa vammaisen henkilö on itse työnantajana, on haluttu luoda sellaiseksi, että vaikeavammaisen henkilön itsemääräämisoikeus, osallisuus ja omat valinnat toteutuvat käytännössä. Tätä on pidetty tärkeänä ennen muuta siksi, että halutaan tehdä eroa hoidollisuuden sekä avustamisen välillä. Kyse on siitä, että päätäntävalta siitä, mitä arkipäivässä tapahtuu, pysyy vammaisella henkilöllä eikä siirry hoitohenkilökunnalle tai maksajan asemassa olevalle kunnalle. Työnantajamalli edellyttää, että vaikeavammaisen henkilö haluaa toimia työnantajana ja työnjohtajana. Samaten se edellyttää kykyä selviytyä näistä velvoitteista. Vaikeavammaisen henkilön ei kuitenkaan tarvitse selviytyä täysin yksin. Joissain tilanteissa vaikeavammaisen henkilö voi ulkoistaa osan työnantajavelvoitteistaan esimerkiksi palkkaamalla tilitoimisto tai kunta hoitamaan palkanmaksuvelvoitteita. Lisäksi kunta voi täyttää osin ohjausvelvoitettaan korvaamalla esimerkiksi kustannuksia, jotka aiheutuvat vaikeavammaisen henkilön osallistumisesta vammaisjärjestöjen työsuhteasioiden koulutuksiin. (Konttinen 2015.)

Työnantajamallissa vaikeavammaisen työnantajan ja henkilökohtaisen avustajan välille syntyy työsuhde, jossa avustajan toimenkuva ja asema määrittyvät pakottavan lainsäädännön ja työsopimuksen pohjalta. Sen sijaan kunnan ja avustajan välille ei synny työsuhdetta tai muutakaan oikeudellista suhdetta. Varsinaisen työntekijän (avustajan) toimenkuva ilmenee siitä, mitä työnantajan ja työntekijän välillä on sovittu. Henkilökohtaisen avustajan tehtäviä ei ole missään perusteellisesti määritelty. Tämä johtuu siitä, että avustajalle voi kuulua mikä

tahansa sellainen tehtävä, jonka avustettava itse tekisi, jos hänen vammansa tai sairautensa ei olisi esteenä. Poikkeuksena ovat lain asettamat ja hyvän tavan vastaiset tehtävät. Rahoittajan roolissa toimiva kunta ei voi päättää avustajan toimenkuvasta ja yksittäisistä tehtävistä. Joitain rajoituksia voi seurata siitä, mihin tarkoitukseen avustajaa on haettu ja myönnetty. Esimerkiksi jos avustaja on myönnetty nimenomaisesti vaikeavammaisen henkilön työnteon mahdollistamiseksi ja työsuhde sittemmin purkautuu, ei avustajan työtunteja voi automaattisesti siirtää johonkin muuhun tarkoitukseen. (Konttinen 2015.)

### **4.3 Henkilöstöjohtaminen ja työlainsäädäntö**

Henkilöstötoimintoihin liittyy olennaisena osana lainsäädäntö joten onnistunut henkilöstötyö edellyttää työehtosopimusten ja työsuhdetta säätelevien lakimääräysten ja ehtojen huomioimista päivittäisessä työssä (Viitala 2013, 340). Työelämää ohjaaville laeille on ominaista, että ne luovat perusteet koko organisaatiota koskeville toimintamalleille sekä käytännöille, eivätkä ne yksinomaan kohdistu palkansaajan ja työnantajan keskinäiseen suhteeseen. (Viitala 2004, 228.)

Henkilöstöasioiden hoitoa säätelevän työehtosopimusjärjestelmän ja lainsäädännön avulla tarkoituksena on turvata työntekijöiden oikeudellinen asema, oikeudet ja velvollisuudet sekä fyysinen ja psyykinen hyvinvointi. Tähän toimintakokonaisuuteen kuuluvat myös mm. rekrytointi, työsopimuskäytännöt, palkkahallinto, perehdyttäminen, ja koulutus- ja kehittämistoimenpiteet sekä työsuojelu. Näiden henkilöstöasioiden hoito tapahtuu siellä missä henkilöstö on ja missä työ ohjataan, joten vastuu kuuluukin enenevässä määrin esimiehille ja työnantajille. Näin esimerkiksi vammaisen työnantajan kohdalla tai pienissä organisaatioissa, joissa on vähäinen henkilöstömäärä. Tällaiset henkilöstötoimintojen hallinnolliset tehtävät ovat kuitenkin suuremmissa organisaatioissa pääsääntöisesti keskitetty omaan hallinnolliseen osastoon, jossa toimii joukko ihmisiä, jotka palvelevat organisaation työntekijöitä näissä toimintakokonaisuuteen sisältyvissä henkilöstökysymyksissä. (Viitala 2004, 38; 17.) Henkilöstöasiantuntijoiden sekä esimiesten ja työnantajien on tärkeä tiedostaa

tärkeimmät työsuhdetta määrittävät lait, asetukset ja työehtosopimukset (Viitala 2013, 340).

Henkilökohtaista apua koskevaan lainsäädäntöön kuuluu mm. työsopimuslaki, työaikalaki, työterveyshuoltolaki, työturvallisuuslaki ja vuosilomalaki (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014 c). Työlainsäädännön tarkoituksena on varmistaa, että työntekijää ja työnantajaa kohdellaan oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti ja inhimillisesti työpaikalla. Näitä asioita turvaamaan on säädetty iso joukko lakeja, jotka vaikuttavat siihen, miten työpaikalla ja työsuhteessa tulee toimia. (Viitala 2013, 347–348.)

Seuraavassa käsittelemme työsuhdetta olennaisesti sääteleviä lakeja, jotka löytyvät kokonaisuudessaan Finlex.fi-internetsivustolta:

*Työsopimuslain* tehtävänä on määritellä työsopimuksen sisältöä koskevat vaatimukset ja ehdot (Viitala 2013, 349). Työsopimus säätelee mm. työsopimuksen muotoa ja kestoja, koeaika, työnantajan sekä työntekijän velvollisuuksia ja työsuhteen päättymistä (L26.1.2001/55).

*Työaikalaki* (L9.8.1996/605) sääntelee, millaisia työaikoja työpaikalla voidaan noudattaa. Työaikalakiin sisältyy mm. seuraavanlaisia määräyksiä: säännöllinen työaika, varallaoloaika, jaksotyöaika, liukuva työaika, ylityö, hätätyö, lisätyö, lyhennetty työaika, yö- ja vuorotyö, sunnuntaiyö sekä lepoajat. (Viitala 2013, 349.)

*Työterveyshuoltolaissa* säädetään työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto sekä sen sisällöstä ja toteuttamisesta. Tämän lain tarkoituksena on yhteistoimin työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon kesken edistää työyhteisön toimintaa ja työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä edistää työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta ja työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä. (L21.12.2001/1383.)

*Työturvallisuuslain* tarkoituksena on työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen työntekijöiden turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lain tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitautteja sekä muita

työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisiä ja henkisen terveyden haittoja.  
(L23.8.2002/738.)

*Vuosilomalaissa* on säädetty avustajan vuosiloman määräytymisestä ja antamisesta. Laissa on määritelty, että lomanmääräytymisvuosi alkaa 1.4 ja päättyy 31.3 sekä lomakausi alkaa 2.5 ja päättyy 30.9. Työntekijällä on oikeus saada lomanmääräytymiskuukaudelta kaksi ja puoli arkipäivää. Mikäli työsuhde on kuitenkin jatkunut yhtäjaksoisesti alle vuoden verran lomanmääräytymisvuoden loppuun mennessä, on työntekijällä oikeus saada jokaiselta täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta kaksi arkipäivää lomaa. (L162/2005.)



## **5 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET**

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa opinnäytetyön toimeksiantajana toimivalle Vaasan seudun avustajakeskukselle, mikä on akuutin sijaisvälityksen tarve Vaasassa, Mustasaarella ja Maalahdessa asuvilla vaikeavammaisilla työnantajilla sekä kehittää tämän pohjalta toimintamalli akuutille sijaisvälityspalvelulle. Toimintamallin kehittämisen tukena tutkijat hyödynsivät asiantuntijahaastatteluita Delfoi-menetelmää apuna käyttäen.

Kehittämistyön ensisijaisena tarkoituksena oli tarpeen kartoittamisen ohella tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää toimintamallin kehittämisessä mainituilla paikkakunnilla. Tarkoituksena oli myös tuoda esiin kohderyhmän erityistarpeet, jotka tukevat akuutin sijaisvälityksen perustamista sekä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, eriarvoisuuden vähentämisen sekä itsemääräämisoikeuden lisäämisen merkitystä (Assistentti.info 2014 a).

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Kehittämistyö eteni seuraavien vaiheiden mukaisesti:

1. Tutkimuslupien anominen Vaasan kaupungilta sekä Mustasaaren ja Maalahden kunnalta (Maaliskuu 2015)
2. Aineiston keruu kyselylomakkeiden avulla (Huhtikuu 2015)
3. Aineiston analyysi tilastollisen menetelmän ja sisällönanalyysin avulla (Toukokuu-Heinäkuu 2015)
4. Toimintamalli-luonnoksen laatiminen (Elokuu-Syyskuu 2015)
5. Toimintamallin kehittäminen asiantuntija-arvioiden avulla (Syyskuu-Lokakuu 2015)
6. Aineiston analyysi sisällönanalyysin avulla (Lokakuu 2015)
7. Toimintamallin valmistuminen ja luovuttaminen toimeksiantajalle (Marraskuu-Joulukuu 2015)

Toimintamallin kehittäminen oli kaksivaiheinen:

1. Ensimmäisessä vaiheessa tutkijat suorittivat kohderyhmälle eli vaikeavammaisille työnantajille kyselytutkimuksen, jonka avulla kartoitettiin tarve akuutin sijaisvälityksen toimintamallin kehittämiseksi. Tähän vaiheeseen valikoitui 150 henkilöä, joille kyselytutkimus lähetettiin.
2. Toisessa vaiheessa tutkijat laativat kyselytutkimuksen tulosten pohjalta toimintamalli-luonnoksen akuutille sijaisvälitystoiminnalle. Tämän jälkeen toimintamalli lähetettiin sähköpostitse seitsemälle (7) asiantuntijalle arvioitavaksi Delfoi-menetelmää apuna käyttäen. Asiantuntijoille kohdistettuja kyselykierroksia oli kaksi ja niiden avulla kehitettiin toimintamalli, joka vastaa äkilliseen sijaistarpeeseen silloin, kun

vaikeavammaisen henkilön avustaja on estynyt yllättäen saapumasta työhön.

## **6.1 Tutkimusmenetelmät**

Tutkijat valitsivat tutkimusmenetelmät siten, että ne vastaisivat tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita ja antaisivat näin kattavasti tietoa tutkimuskohteesta. Tutkimusmenetelminä kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa oli määrällinen tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toisessa vaiheessa Delfoi-menetelmä.

### **6.1.1 Kyselytutkimus**

Tutkijat käyttivät määrällistä tutkimusmenetelmää kyselytutkimuksessa, joka suoritettiin kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa. Määrällinen tutkimus perustui mittaamiseen, jonka tarkoituksena oli kerätä tutkimusaineistoa tilastollisesti käsiteltävään muotoon. (Vilpas 2014, 2; 5.) Tutkimusmetodeissa hyödynnettiin tilastollisten menetelmien tarkastelua ja se soveltui hyvin tässä tutkimuksessa käytettyyn Survey-menetelmään. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 55–56; University of South Africa 2010, 2).

Kun aineisto kerättiin Survey-tyyppisesti kyselylomakkeen avulla, lomake sisälsi pääasiassa niin sanottuja suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä, joiden tavoitteena oli tutkia, kartoittaa, ja etsiä uusia näkökulmia tarkasteltavaan aiheeseen. Määrälliselle tutkimukselle on tunnusomaista, että se suoritetaan lomakekyselynä, jossa laajalta joukolta vastaajia kysytään samoja asioita samalla tavoin. Jotta määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina, on tutkimusaineiston oltava riittävän suuri ja edustava. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 104; Vilpas 2014, 2; 5.)

Tutkijat ovat käyttäneet kyselytutkimuksen pohjana teoreettista taustaa ja soveltaneet keräämäänsä teoriaa kyselylomakkeen tekoon. Teorian ja taustatiedon kerääminen tutkimuskohteesta ohjaa tutkijaa kehittämään tutkimuslomakkeen joka vastaa parhaiten tutkimusongelmaan. Tutkimusongelmat nostavat esiin ne kysymykset, joihin tutkimuksella haetaan vastauksia. (Vilpas 2014, 4.)

### 6.1.2 Delfoi-menetelmä

Kun tutkijat olivat suorittaneet kyselytutkimuksen, tutkijat laativat tulosten pohjalta toimintamalli-luonnoksen. Mallin kehittämisen tueksi tutkijat ottivat Delfoi-menetelmän, joka on kyselytutkimusta lähestyvä laadullinen menetelmä, jossa kysytään kysymyksiä tutkimuskohteen asiantuntijoilta. Menetelmän avulla tarkoitus on auttaa yksilöiden (asiantuntijoiden) muodostamaa ryhmää käsittelemään ja pohtimaan tutkijoiden asettamaa kehittämiskohdetta. Toimintamallin kehittämisen kannalta, keskeisintä Delfoi-menetelmässä on se, että tutkijat pääsevät kokoamaan hyviä ideoita yhteen monen erilaisen asiantuntijan toimesta. (Jyväskylän yliopisto 2015 b; Opetushallitus 2015.)

Delfoi-menetelmä on monivaiheinen ja tarkentuva asiantuntijakysely, joka mahdollistaa asiakkaiden ja tutkimuskohteen asiantuntijoiden mukaanoton sekä näkemyksen hyödyntämisen käyttäjälähtöisen palvelun mallinnuksen kehittämisessä ja testaamisessa. Delfoi-menetelmän avulla saatujen asiantuntija-arvioiden pohjalta tutkijat saavat selville, onko mallista kehittymässä toimiva käytäntöön vietävissä oleva palvelu ja onko mallin kehitystyötä edelleen syytä jatkaa. Delfoi-menetelmän kaltaisen prosessinomaisen kehittämisen avulla palvelu voidaan konkretisoida valmiiksi malliksi. Delfoi-menetelmän avulla tavoitteena on saavuttaa asiakaslähtöinen toimintamalli, joka ensisijaisesti vastaa käyttäjien tarpeita mutta on myös vietävissä osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita. (Ojasalo ym. 2015, 76; 93.)

Delfoi-menetelmässä osapuolina ovat tutkimuksen tekijät, tutkimuksen toimeksiantaja(t) sekä asiantuntijaryhmä, joka koostuu tutkimuskohteen asiantuntijoista. On tärkeää, että ryhmän kokoonpano muodostuu asiantuntijoista joilla on kokemusta tutkimuskohteesta eri näkökulmista katsottuna ja että he ovat motivoituneita osallistumaan palvelun kehittämiseen. Delfoi-menetelmä vaatii aikaa ja sen kesto riippuu asiantuntijaryhmän koosta, heidän työn tuloksista (syventyneisyydestä aiheeseen) sekä saadun aineiston käsittelystä ja analyysistä. Ajankäyttöä on mahdollista hallita määrittelemällä selkeä toimintatapa ja aikataulu koko prosessille ja erityisesti jokaiselle vastauskierrokselle. Esimerkiksi sähköpostitse toteutettava asiantuntijakierros on niin tutkimuksen toteuttajien kuin

asiantuntijoiden kannalta vaivattomin ja aikaa säästävin toimintatapa. (Ojasalo ym. 2015, 149–150.)

## 6.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineistojen keruut

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Vaasassa, Mustasaassa ja Maalahdessa asuvat vaikeavammaiset henkilöt, jotka toimivat henkilökohtaisten avustajien työnantajina ja näin ollen ovat akuutin sijaisvälityspalvelun ensisijainen kohderyhmä.

Otantamenetelmänä tutkijat käyttivät yksinkertaista satunnaisotantaa. Tutkimuksen kohderyhmä oli pieni, jonka vuoksi kaikilla kohderyhmään kuuluvilla oli mahdollisuus tulla valituksi tutkimukseen. Otokoko soveltui hyvin tutkijoiden tutkimustarpeisiin sekä käytettävissä oleviin resursseihin joten tutkijoiden oli kannattavaa kerätä aineisto koko tutkimusjoukolta. (KvantiMOTV 2003.) Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden sosiaalitoimien edustajat valikoivat kyselytutkimukseen osallistuvat henkilöt, koska heillä oli tieto vaikeavammaisista henkilöistä, jotka toimivat henkilökohtaisen avustajan työnantajina.

Aineiston keruu ja kyselylomakkeiden lähetys tapahtui huhtikuussa 2015 ja niiden lähetyksen suoritti Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden sosiaalitoimien edustajat. Kyselylomakkeita jaettiin kolmessa kunnassa yhteensä 150 kappaletta.

Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin

- Millainen on akuutin sijaisvälityksen todellinen tarve Vaasassa, Mustasaassa ja Maalahdessa?
- Millä tavoin akuuttiin sijaisvälitystarpeeseen tulisi vastata tulevaisuudessa?

Tutkimuksissa, joissa kohderyhmä on kooltaan kattava, Survey-tutkimus on yleisesti käytetty tutkimusasetelma. Survey eli kyselytutkimus on kuvaileva tutkimus ja sen strategisena lähtökohtana on selvittää tiettyjen ilmiöiden, ominaisuuksien tai tapahtumien yleisyys, esiintyminen, vuorovaikutus tai jakautuminen. (Jyväskylän yliopisto 2015 a.) Survey on siis systemaattisesti

suunniteltu ja toteutettu tutkimus. Sen tarkoituksena on koota tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin, joiden pohjalta tutkimuksesta saadut tulokset pyritään yleistämään otoksesta koko perusjoukkoon. Koska Survey-tutkimuksessa käytetään tavallisimmin kyselylomaketta, on lomake suunniteltava tarkoin ja mietittävä kyselyyn liittyvien muuttujien määrää ja sisältöä. (Jyväskylän yliopisto 2015 a; Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007.) Kyselylomakkeen on tällöin oltava toimintavarma ja luotettava, jotta kyselytutkimukseen osallistuvat henkilöt pystyvät vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti ja epäröimättä. Surveyn toimintastrategian avulla voidaan standardoidusti luokitella tulokset ja saada tietoja. (The Writing Studio 2015; Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007.)

Kyselylomakkeen laatimisen tukena tutkijat hyödynsivät tutkimuskohteeseen liittyvää kirjallisuutta. Kyselytutkimuksen suunnitelman muotoilu ja kysymykset olivat erittäin tärkeitä roolissa ohjatessa tutkimusta, koska se tuotti informaatiota, jota tarvitaan tutkimusvälineen eli kyselylomakkeen luomiseen ja rakentamiseen. Se myöskin tarjosi tietoa tärkeistä päätöksistä joita tutkijat joutuivat tekemään liittyen erilaisiin kysymystyyppeihin, kuin myös tutkimuskyselyn sisältöön, kirjoitusasuun, järjestykseen ja muotoon. (The Writing Studio 2015; Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007.)

Näin ollen, kun kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu ainoastaan kyselylomakkeen avulla, kyselylomakkeen tulee olla kokonaisuus, jossa toteutuu sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat. Kyselytutkimuksen ja aineiston keruun onnistuminen riippuu siis pitkälti lomakkeen sisällöstä ja siksi on ratkaisevaa, että kyselylomake suunnitellaan huolella ja siinä kysytään sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti järkevällä tavalla. (Vehkalahti 2008, 20.) Tärkein osa kyselylomakkeen suunnittelua on paneutuminen tutkimusaiheeseen sekä eritoten tiedonhankintaan koskien asiakasta ja hänen toimintaympäristöään (tutkimuksen kohderyhmä). Tähän vaiheeseen kuluu paljon aikaa ja se kannattaa tehdä huolellisesti, koska koko kyselytutkimuksen prosessi perustuu asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden ymmärtämiseen ja siitä saatujen tietojen hyödyntämiseen kyselylomakkeen teossa. (Ojasalo ym. 2015, 74.)

Ennen kyselylomakkeen lähetystä kohderyhmälle, kyselylomakkeen esitestauksen suoritti kaksi vaikeavammaista työnantajaa. Esitestauksen tarkoituksena oli kehittää lomakkeen sisältö selkeäksi ja ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi, jotta kyselylomakkeen vastaajien olisi helppoa ja yksinkertaista vastata siihen. Tutkijoille oli myös tärkeää, että kyselylomakkeesta saataisiin mahdollisimman tarkoituksenmukainen kokonaisuus, jotta se vastaisi tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita ja antaisi näin kattavasti tietoa tutkimuskohteesta.

Kun kyselylomake oli laadittu ja esitestattu, aineistoa lähdettiin keräämään kohderyhmältä suomen- ja ruotsinkielisillä kyselylomakkeilla. Jotta tutkijat varmistuivat siitä, että kohderyhmä tulee kuulluksi vammastaan huolimatta, tutkijat tarjoutuivat tarvittaessa itse haastattelemaan kyselyyn osallistuneita henkilöitä. Tarjoamalla tutkimukseen osallistuvalla mahdollisuus osallistua tutkimukseen kyselylomakkeen sijaan tutkijan suorittamalla haastattelulla, halusivat tutkijat huomioida kohderyhmän erityistarpeet, jotta jokainen vaikeasti vammaisen henkilö tulee kuulluksi vammastaan huolimatta. Tämän vuoksi kyselylomakkeiden kiertämiseen kohderyhmällä järjestetään riittävästi aikaa. Tärkeää oli myös huomioida, että aina kun tutkimukseen sisältyy vuorovaikutusta tutkittavien kanssa haastattelun keinoin, tutkittaviin tulee suhtautua kohteliaasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Lisäksi tutkijaa eli haastattelijaa koskee vaitiolovelvollisuus, joten tutkittavan henkilöllisyys tulee pysyä vain tutkijan tiedossa. (Tampereen yliopisto 2013.)

Kun aineiston keruu oli suoritettu, kohderyhmältä saatujen vastausten pohjalta tutkijat kehittivät akuutille sijaisvälitykselle toimintamallin. Toimintamallin kehittämisen tukena käytettiin asiantuntijahaastatteluita Delfoi-menetelmää hyödyntäen. Asiantuntijoina toimintamallin kehittämisessä toimi seitsemän (7) henkilöä: Vaasan kaupungin vammaispalvelun johtaja Virpi Kortemäki, Vaasan kaupungin vammaispalvelun johtava sosiaalityöntekijä Susanne Ståhl, Vaasan seudun avustajakeskuksen avustajakoordinaattori Marika Peltoniemi, Mustasaaren kunnan vammaispalvelun ja erityishuollon sosiaalityöntekijä Ann-Sofi Blom sekä Pirjo Rissanen, joka on ollut mukana kehittämässä akuuttia sijaisvälityspalvelua Lounais-Suomessa. Lisäksi mukaan lähti asiantuntijoiksi kaksi työnantajaa Minna

Nurmi ja Marjo Luomanen, jotka ovat mahdollisia akuutin sijaisvälityspalvelun käyttäjiä. Kaikkia heitä yhdistää asiantuntijuus ja kokemus henkilökohtaisesta avusta eri näkökulmista katsottuna.

Asiantuntijahaastatteluiden tarkoituksena oli vastata seuraaviin toimintamallin kehittämistä koskeviin tutkimuskysymyksiin:

- Kuka on palvelun käyttäjä?
- Millainen toimintamalli on toimiva?
- Kuka maksaa kustannukset?

Tutkijat lähettivät toimintamallin sähköpostitse jokaiselle asiantuntijalle arvioitavaksi. Toimintamallin ohella tutkijat esittivät kirjallisesti toimintamalliin liittyviä kysymyksiä, joita asiantuntijat pystyivät käyttämään tukena arviota antaessa. Kyselykierros toistettiin kahteen kertaan, jonka jälkeen asiantuntijoiden vastauksista koottiin yhteenveto. Delfoi-menetelmän avulla tutkijat saivat asiantuntijoilta kehittämisideoita, joiden avulla toimintamallista kehitettiin tarkoituksenmukainen kokonaisuus ja toimiva palvelumuoto. Tutkimuksen asiantuntijoilta pyydettiin ennen tutkimuksen aloitusta lupa mainita heidän nimensä opinnäytetyössä. Lisäksi heille tuotiin esiin, että saadut arviot käsitellään luottamuksellisesti ja asiantuntijoiden anonymiteetti on turvattu, eli se mitä kukin asiantuntija kommentoi tutkijoille mallista, pidetään salassa.

### **6.3 Tutkimusaineistojen analyysit ja tulkinnat**

Tutkimusaineistojen analyysit perustuivat tilastolliseen menetelmään sekä sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysi on luonteeltaan hyvin samankaltainen kuin määrällinen analyysi. Molempien analyysimenetelmien tavoitteena on kuvata saadun aineiston jakautumista luokkiin ja kategorioihin ja tällä tavoin ilmaista aineiston sisällön ominaisuuksia. (Anttila 1998.)

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa suoritettiin kyselytutkimus, joka tuotti pääosin määrällistä tietoa. Tilastollinen analyysi eteni keruun jälkeen siten, että se muokattiin tilastollisesti käsiteltävään muotoon, jonka jälkeen tutkimuksen



aineistoa analysoitiin numeerisessa muodossa. Määrällisen tutkimusaineiston analyysi rakentui tilastojen ja numeroiden avulla aineiston kuvaamiseen ja tulkitsemiseen ja siten siihen sisältyi lukuisia laskennallisia ja tilastollisia menetelmiä. (Viinamäki & Saari 2007, 68.)

Määrällisen analyysin lisäksi tutkijat suorittivat sisällönanalyysin, joka tarkoittaa koko aineiston käsittelyn etenemistä alkuvaiheista tulkinnallisiin lopputuloksiin asti. Tutkijoiden tarkoituksena oli sisällönanalyysin avulla eritellä aineistoa ja pyrkiä yhdistämään ja luomaan kokonaiskuvaa sekä esittämään tutkittavaa ilmiötä uudessa näkökulmassa. Sisällön analyysille on ominaista aineiston luokittelu ja tilastollinen käsittely, mikäli aineistoa halutaan kuvata määrällisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 143; Anttila 1998.)

Sisällönanalyysi toteutettiin kyselylomakkeen avoimille vastauksille sekä tutkimuksen toisessa vaiheessa suoritetuille Delfoi-menetelmällä kartoitetuille asiantuntija-arvioille. Kyselylomakkeen avoimien vastausten kohdalla sisällön analyysi toteutui siten, että tutkijat koodasivat avoimet vastaukset, jotta niiden käsittely mahdollistui numeeriseen ja siten tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Asiantuntija-arvioiden osalta sisällön analyysi toteutettiin kahdessa eri vaiheessa, koska kyselykierroksia oli kaksi.

Tutkijat lähettivät ensimmäiselle kyselykierrokselle kyselytutkimuksen tulosten pohjalta laaditun toimintamalli-luonnoksen, jonka ohessa oli saatekirje sisältäen toimintamalliin liittyviä kysymyksiä. Ensimmäisen kyselykierroksen päätyttyä, yhden (1) viikon vastausajan jälkeen, tutkijat kokosivat asiantuntijoiden arviot yhteen, suorittivat aineistolle sisällönanalyysin ja kehittivät mallia edelleen. Tämän jälkeen malli lähetettiin uudelleen (edellisen kierroksen tavoin) asiantuntijoille, jonka jälkeen tutkijat kokosivat arviot yhteen ja suorittivat aineistolle sisällönanalyysin. Kyselykierros voidaan toistaa tarvittaessa useamman kerran, mutta tutkijat kokivat saaneensa kahdelta kyselykierrokselta tarvittavan tiedon toimintamallin kehittämiseksi, jonka vuoksi kyselykierrosta ei ollut enää tarvetta toistaa. Tutkijoille kertyi asiantuntijoiden arvioita yhteensä kahdeksan (8) word-asiakirjasivun verran. Arvioille suoritettua sisällön analyysin avulla tutkijat pääsivät tuomaan esiin uusia näkökulmia tutkimuskohteesta sekä kokoamaan

asiantuntijoiden arviot yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysin pohjalta tutkijat kehittivät toimintamallin valmiiksi kokonaisuudeksi.

## 7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tässä luvussa tutkijat tulevat esittelemään kyselytutkimuksen tulokset sekä asiantuntijahaastatteluiden pohjalta kehitetyn toimintamallin akuutille sijaisvälityspalvelulle.

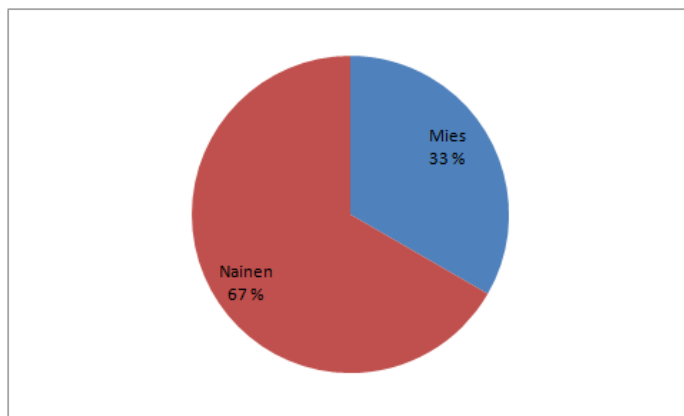
### 7.1 Kyselytutkimuksen tulosten tarkastelua

Kyselylomakkeita jaettiin kolmessa kunnassa yhteensä 150 kappaletta. Kyselylomakkeet jaettiin sellaisille henkilöille, jotka käyttävät henkilökohtaista avustajaa. Kaikki henkilökohtaista apua tarvitsevat eivät olleet tutkimusjoukossa mukana, koska kaikkia kohderyhmän henkilöitä ei ollut tiedossa.

Kyselylomakkeita palautui yhteensä 78 henkilöltä, joten tutkimuksen vastausprosentti oli 51. Yksi lomake oli täysin tyhjä, jonka vuoksi se jätettiin pois analyyseistä. Analysoitavaksi päätyi 77 henkilön vastaukset, joista yksi lomake täytettiin haastatteleamalla tutkittavaa hänen omasta toiveestaan.

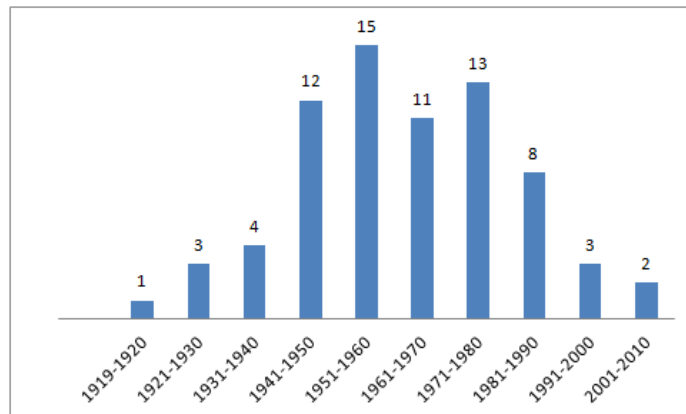
### TAUSTATIEDOT

Kuvio 5 osoittaa, että vastaajista selkeä enemmistö oli naisia (n=50). Miehiä vastaajista oli joka kolmas (n=26).



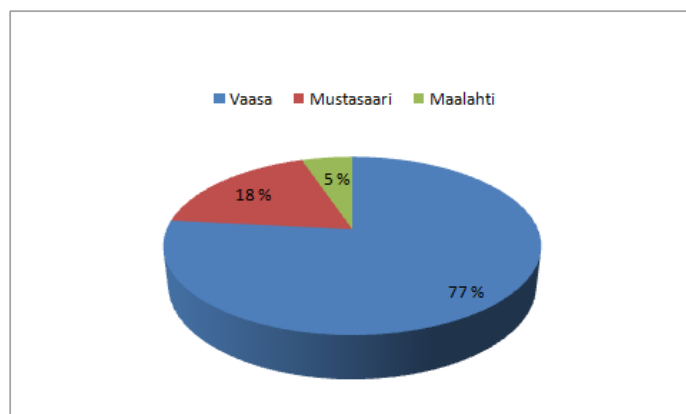
**Kuvio 5.** Vastaajien sukupuoli (n=76).

Kuviosta 6 on havaittavissa, että enemmistö vastaajista oli syntynyt vuosina 1951–1960, kun taas toiseksi eniten vastaajia oli 1971–1980 syntyneissä. Niukkimmin vastaajia oli ollut vanhimmissa ja nuoremmissa ikäryhmissä. Kuusi vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen.



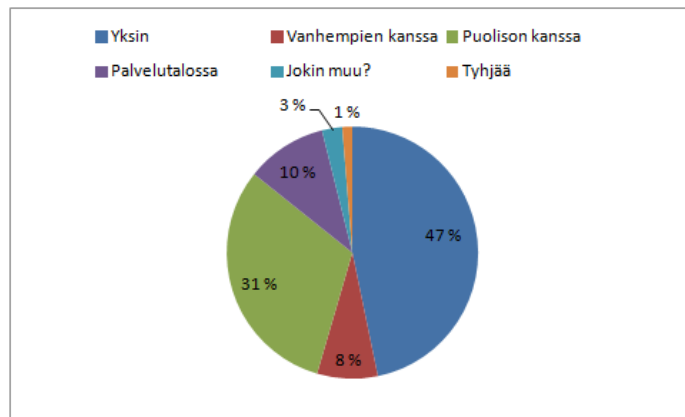
**Kuvio 6.** Vastaajien syntymävuosi (n=72).

Kuviossa 7 nostetaan esiin vastaajien kotikunta. Valtaosa vastaajista oli vaasalaisia (n=59). Mustasaaresta vastasi 14 henkilöä ja neljä (n=4) henkilöä Maalahdesta.



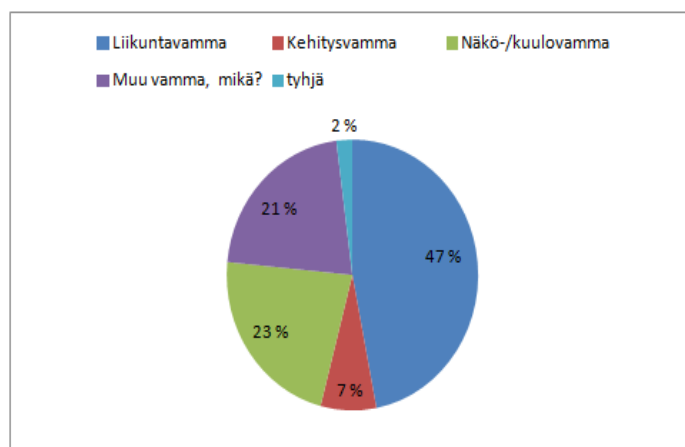
**Kuvio 7.** Vastaajien kotikunta (n=77).

Vastaajilta tiedusteltiin heidän asumismuotoaan (ks. Kuvio 8). Lähes puolet vastaajista (n=36) ilmoitti asumismuodokseen yksin asumisen. Toiseksi eniten (n=24) asuttiin yhdessä puolison kanssa. palvelutalossa asui joka kymmenes (n=8) ja vanhempien kanssa ilmoitti asuvansa lähes joka kymmenes (n=6). Yksi (1) kyselylomake oli tyhjä ja kaksi (2) vastaajaa (3 %) ilmoitti muu vaihtoehto, joka oli tässä tapauksessa lasten luona ja tukiasunnossa.



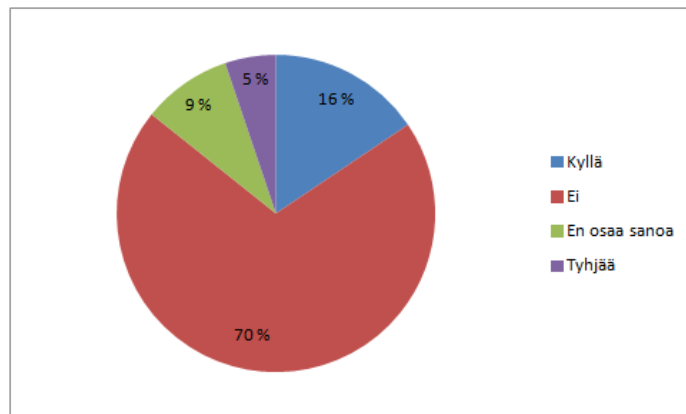
**Kuvio 8.** Vastaajien asumismuoto (n=77).

Kuviossa 9 tuodaan esiin vastaajien vammaiset muoto, jonka vuoksi he käyttävät henkilökohtaista avustajaa. Tässä ryhmässä vastaaja saattoi ilmoittaa useamman vamman, johon tarvitsee henkilökohtaista apua. Kuten kuvio osoittaa, suurin tarve avustajan käyttöön oli liikuntavammaisilla (n=46) sekä näkö-/kuulovammaisilla (n=22). Jonkin muun vamman, esim. epilepsian, CP-vamman ja MS-taudin ilmoitti 21 vastaajaa. Kehitysvamman ilmoitti seitsemän (n=7) vastaajaa ja kaksi (n=2) vastaajaa jätti kohdan kokonaan tyhjäksi.



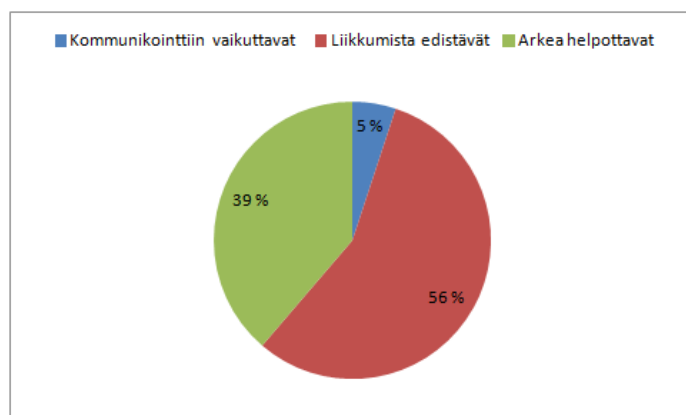
**Kuvio 9.** Vastaajien vammaisuuden muoto (n=98).

Kuviosta 10 ilmenee vastaajien mahdollisuus käyttää akuuttia sijaisvälitystä. 12 vastaajaa ilmoitti saaneensa kunnan myöntämän päätöksen akuuttiin sijaisvälitykseen, kun taas yli puolet (n=54) vastaajista ilmoitti, että he eivät ole saaneet päätöstä.



**Kuvio 10.** Kunnan myöntämä päätös äkillisen sijaisjärjestelyn hankkimiseen (n=98).

Kuviossa 11 nostetaan esiin niitä apuvälineitä mitä vastaajilla oli käytössään. Mainintoja tuli yhteensä 219 kappaletta. Suuren mainintojen määrän selittää vastaajille annettu mahdollisuus kirjoittaa avoimeen kysymykseen kaikki tarvitsemansa apuvälineet. Yli puolet vastaajista (56 %) kertoi tarvitsevansa liikkumista edesauttavia välineitä arjessaan. Tähän vastaukseen antoi viitettä kuviossa 9 esitetty tulos, josta ilmenee, että vastaajista lähes puolet ilmoitti vammakseen liikuntavamman.

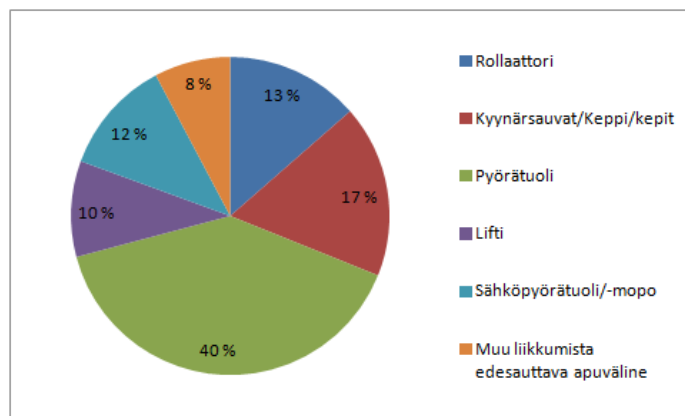


**Kuvio 11.** Vastaajien käytössä olevat apuvälineet (n=219).

Vastaajien käytössä olevat apuvälineet jaettiin kolmeen pääluokkaan: fysiologiset ja liikuntaa auttavat sekä edistävät apuvälineet (n=122), arkea helpottavat apuvälineet (n=84) ja kommunikointiin vaikuttavat tai sitä edistävät apuvälineet

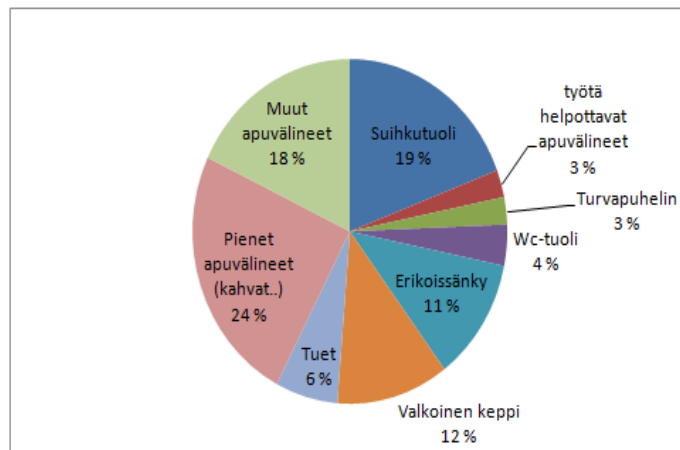
(n=13). Jokaisesta luokasta on tehty erikseen kuvat (11.1, 11.2, 11.3) kuvaamaan tarpeiden moninaisuutta, jotka esitetään seuraavassa.

Liikkumista edesauttavat apuvälineet olivat välinemäärältään suurin ryhmä. Mainintoja tähän kategoriaan kertyi 122 kappaletta. Vastauksiin vaikutti suuresti kuviossa 9 esiin nostettu vastaajien vammaisuuden muoto. Kuvio 11.1 osoittaa, että enemmistö (n=41) vastaajista ilmoitti tarvitsevansa pyörätuolia. Kyynärsauvat ja kepit (n=18) sekä rollaattori (n=14) olivat toiseksi ja kolmanneksi suurin ryhmä. Sähköpyörätuoli tai muu sähköinen kulkuneuvoa (mopo) oli käytössä 12 henkilöllä.



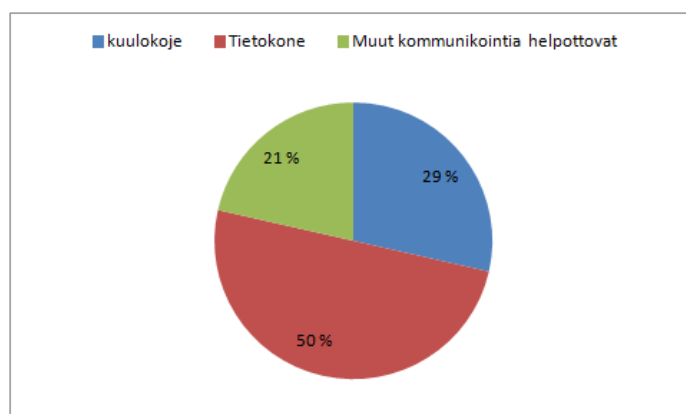
**Kuvio 11.1.** Liikkumisen apuvälineet (n=122).

Kuviosta 11.2 ilmenee, että arkea helpottavista apuvälineistä suurimman ryhmän muodostivat pienet apuvälineet, kuten kahvat, tarttumapihdit ym. (n=19). Toiseksi suurimman ryhmän muodosti suihkutuoli (n=15) ja kolmanneksi suurin ryhmä oli muut apuvälineet (n=14), joita olivat esimerkiksi auton käsiohjauslaite.



**Kuvio 11.2.** Arkea helpottavat apuvälineet (n=78).

Kuviossa 11.3 nostetaan esiin vastaajilla käytössä olevia kommunikaatiovälineitä. Vastaajilla oli eniten käytössä tietokoneita (n=7), kuulokojeita (n=4) sekä muita kommunikointia helpottavia apuvälineitä (n=3).



**Kuvio 11.3.** Kommunikointivälineet (n=14).

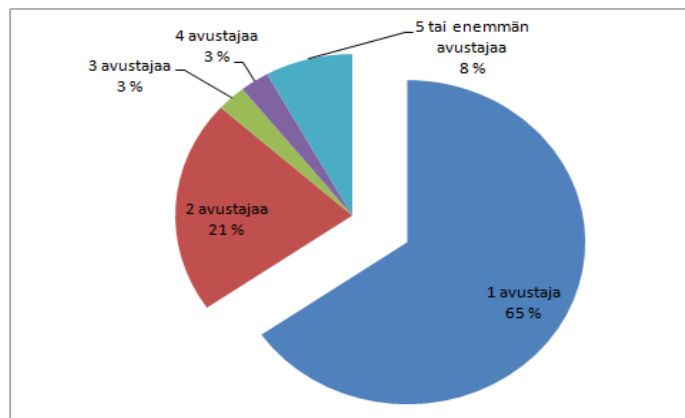
## HENKILÖKOHTAINEN APU

Kyselyssä selvitettiin vastaajien henkilökohtaista apua mm. kysymällä avustajien työsuhteesta sekä avustajien määrästä. Seuraava kuvio kuvaa avustajien määrää, jotka olivat aktiivisessa työsuhteessa vammaiseen henkilöön.

Kuten kuvio 12 osoittaa, vastaajista suurimmalla osalla (n=49) oli käytössään yksi henkilökohtainen avustaja. Joka viides vastaaja (n=16) ilmoitti aktiivisessa

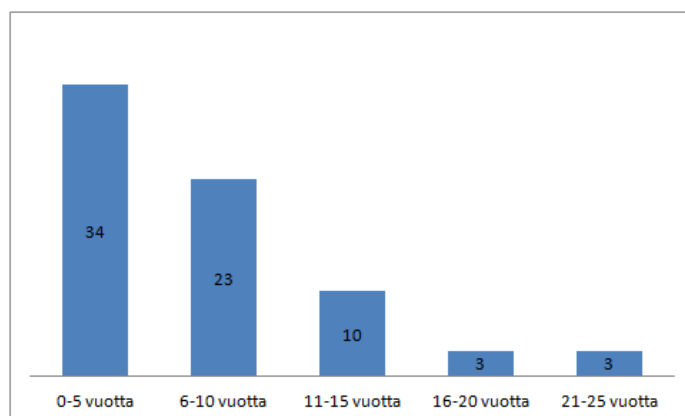


työsuhteessa olevan kaksi avustajaa. Tutkijoiden huomion kiinnitti, että 8 prosentilla vastaajista oli ollut peräti viisi (n=5) tai enemmän avustajaa.



**Kuvio 12.** Vaikeavammaisella henkilöllä aktiivisessa työsuhteessa olevat avustajat (n=73).

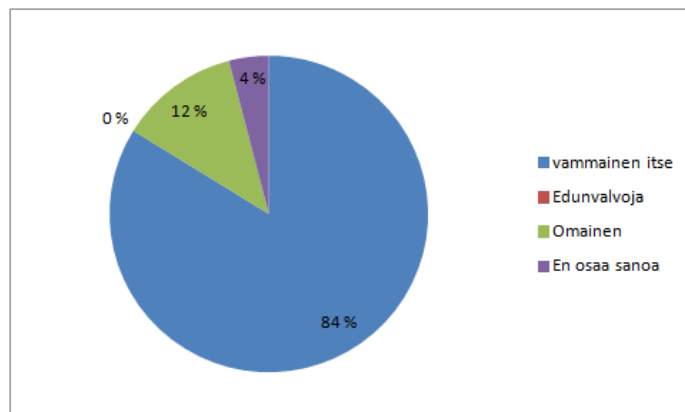
Vastaajilta tiedusteltiin, kuinka kaun heillä oli ollut henkilökohtainen avustaja käytössä. Kuten kuviosta 13 nousee esiin, vastajista 34 henkilöllä oli ollut avustaja käytössä 0–5 vuotta, 23 vastaajalla 6–10 vuotta ja kymmenellä (n=10) vastaajalla tarve oli ollut pidempiaikaisempi (11–15 vuotta).



**Kuvio 13.** Kuinka kauan vastaajalla on ollut oma henkilökohtainen avustaja käytössä? (n=73).

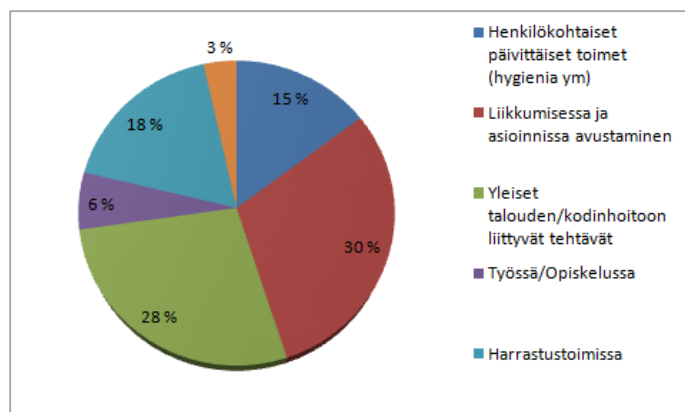
Vastaajilta kysyttiin, että kuka toimii henkilökohtaisen avustajasi työnantajana (ks. Kuvio 14). Suurin osa vastaajista (n=62) ilmoitti itse olevansa työnantajan asemassa henkilökohtaiselle avustajalleen. Vastaajista yhdeksän (n=9) ilmoitti,

että omainen hoitaa työnantajan aseman mukanaan tuomat lain määrittämät velvollisuudet. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut edunvalvojaansa avustajan työnantajaksi. Vastaajista 4 % ei tiennyt kuka toimii heidän henkilökohtaisen avustajansa työnantajana. Näistä valtaosa epäili kunnan toimivan avustajan työnantajana, mutta he eivät olleet varmoja asiasta. Kolme henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen kokonaan.



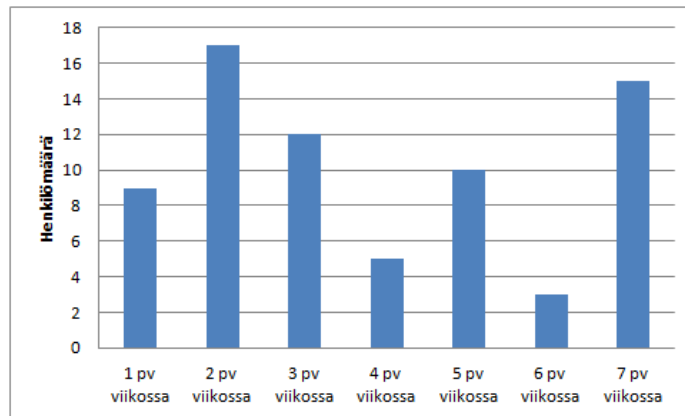
**Kuvio 14.** Henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimii (n=74).

Kuviosta 15 on havaittavissa, että vastaajilla oli henkilökohtaisen avun tarpeita hyvin erilaisissa tehtävissä. Enemmistö (n=70) vastaajista tarvitsi apua liikkumisessa ja asioinnissa sekä yleisissä talouden/kodinhoitoon liittyvissä tehtävissä (n=64). Kolmanneksi suurimman ryhmän muodosti harrastustoiminta (n=41).



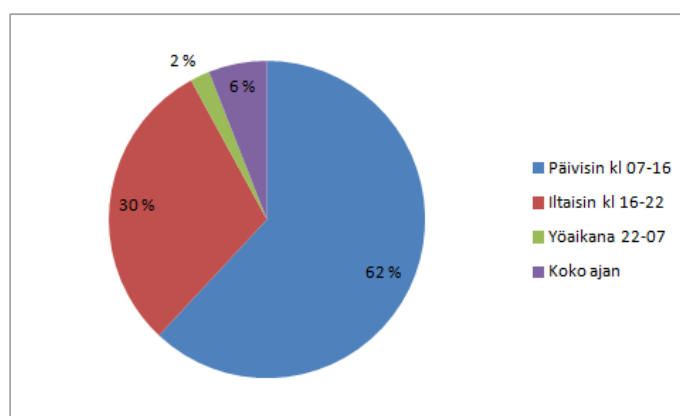
**Kuvio 15.** Tehtävät, joihin henkilökohtaista apua tarvitaan (n=231).

Kuvio 16 osoittaa, että enemmistö vastaajista (n=17) tarvitsi henkilökohtaista apua kahtena päivänä viikossa. Jokaisena viikon päivänä henkilökohtaista apua ilmoitti tarvitsevansa 15 vastaajaa, kun taas kolmena päivänä viikossa 12 vastaajaa.



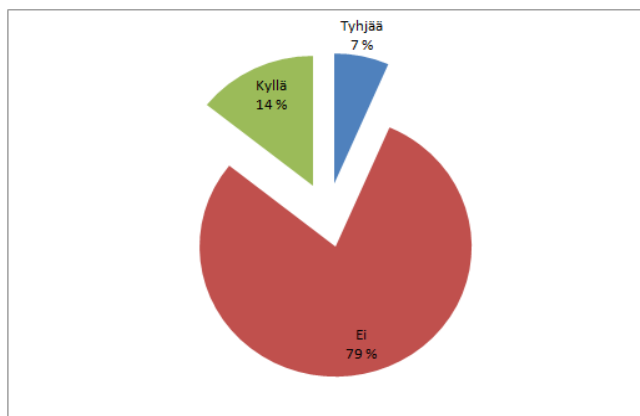
**Kuvio 16.** Henkilökohtaisen avun tarve viikossa (n=75).

Kuvio 17 osoittaa, että vastaajat ilmoittivat tarvitsevansa henkilökohtaista apua erityisesti päivisin (n=62). Iltaisin apua tarvitsi joka kolmas (n=30). Vastaajista 2 % (n=2) ilmoitti tarpeen olevan yöaikana ja 6 % (n=6) koki tarvitsevansa apua koko ajan.



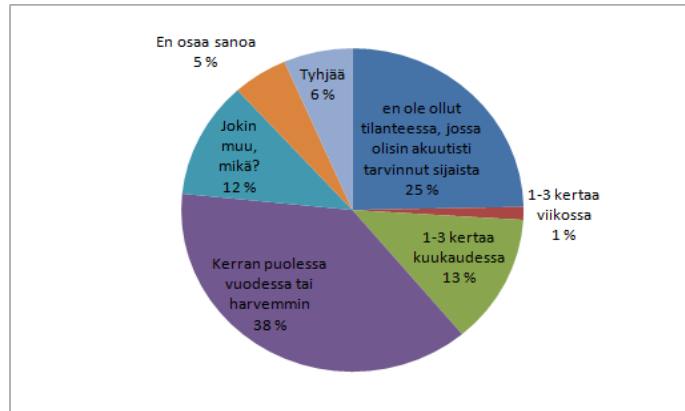
**Kuvio 17.** Henkilökohtaisen avun tarve vuorokaudessa (n=100).

Vastaajilta tiedusteltiin, että tuleeko henkilökohtaisella avustajalla olla erityistä terveydenhuollon alan osaamista suoriutuakseen paremmin avustajan työtehtävistä? (ks. Kuvio 18). Suurin osa (n=61) vastaajista oli todennut, että henkilökohtaisen avustajan työssä ei tarvitse olla erityistä terveydenhuollon osaamista. 11 vastaajaa oli puolestaan sitä mieltä, että henkilökohtaisen avustajan työssä tarvitaan terveydenhuollon osaamista tai se on eduksi. Osa vastaajista toivoi, että avustajalla olisi ensiaputaidot sekä taito suorittaa hoidollisia toimenpiteitä. Viisi (5) henkilöä jätti vastaamatta kysymyksen kokonaan.



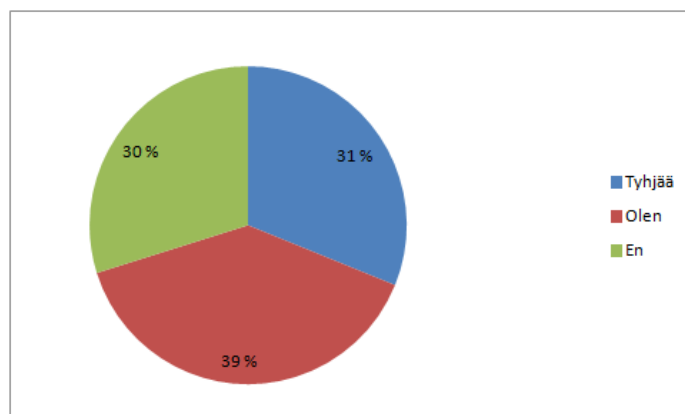
**Kuvio 18.** Avustajan terveydenhuollon osaaminen (n=77).

Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he olivat olleet tilanteessa viimeisen kahden vuoden aikana, jossa olisivat tarvinneet omalle henkilökohtaiselle avustajalle äkillisesti sijaisen (ks. Kuvio 19). Valtaosa vastaajista (n=29) oli tarvinnut sijaisen kerran vuodessa tai harvemmin. Toiseksi eniten vastauksia oli kategoriassa “en ole ollut tilanteessa, jossa olisin akuutisti tarvinnut sijaista” (n=19). Kymmenen (n=10) vastaajaa oli ollut tilanteessa yhdestä kolmeen kertaan kuukaudessa.



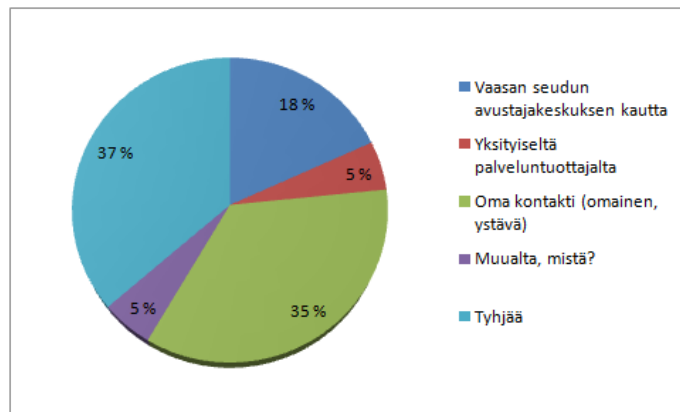
**Kuvio 19.** Viimeisen kahden vuoden aikana ilmennyt tarve saada akuutisti sijainen (n=77).

Kuvio 20 osoittaa, että vastanneista lähes puolet (n=30) oli saanut akuutissa tarpeessa itselleen sijaisen ja lähes joka kolmas (n=23) ei ollut saanut sijaista. Kysymykseen jätti vastaamatta niin ikään joka kolmas henkilö (n=24).



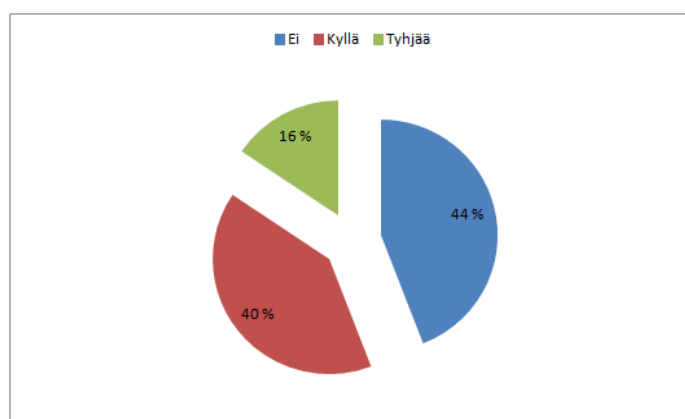
**Kuvio 20.** Mikäli vastaaja on tarvinnut äkillisesti sijaisen, onko hän saanut sellaisen (n=77).

Vastaajilta kysyttiin, että minkä tahon avulla he ovat saaneet äkillisesti sijaisavustajan? (ks. Kuvio 21). Vastauksista ilmeni, että vastaajista enemmistö (n=27) sai avustajan oman kontaktin esim. omaisen tai ystävän kautta. Vaasan seudun avustajakeskuksen avulla sijainen järjestyi 14 vastaajalle ja yksityisen palveluntuottajan avulla neljälle vastaajalle (n=4).



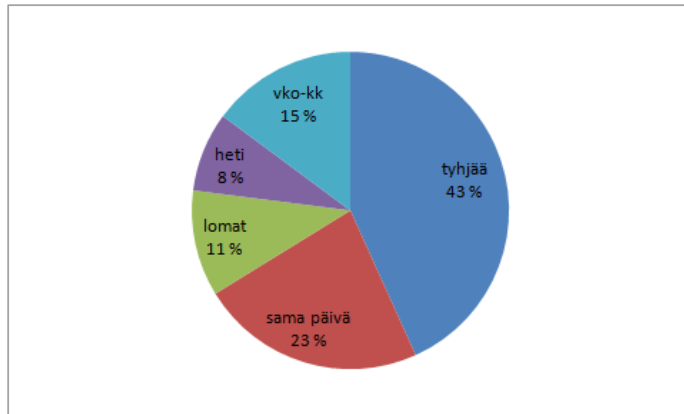
**Kuvio 21.** Minkä tahon avulla vastaaja on saanut äkillisesti sijaisavustajan? (n=77).

Vastaajilta tiedusteltiin, oliko heillä ollut vaikeuksia saada avustajalle sijainen (ks. Kuvio 22). 34 vastaajalla ei ollut ilmennyt vaikeuksia saada sijaista, kun taas 31 vastaajaa ilmoitti (n=31), että vaikeuksia oli ollut. 12 henkilöä jätti kysymyksen vastaamatta kokonaan.



**Kuvio 22.** Oliko vastaajilla vaikeuksia saada avustajalle sijaista? (n=77).

Vastaajia pyydettiin määrittelemään aika, jonka sisällä he tarvitsevat avustajalleen sijaisen. Kuviosta 23 ilmenee, että 23 % vastaajista (n=17) kertoi tarvitsevansa sijaisen saman päivän aikana, kun taas 8 % (n=6) vastaajista kertoi tarvitsevan sijaisen heti. 43 % (n=32) vastaajista jätti vastaamatta kysymyksen kokonaan.



**Kuvio 23.** Aika, jonka sisällä vastaaja tarvitsee akuutisti sijaisen (n=74).

Kyselylomakkeen lopussa vastaajilta pyydettiin kehittämisehdotuksia, joiden tarkoituksena on kehittää henkilökohtaisen avun ja akuutin sijaisvälityksen järjestämistä. Kuvioissa 24 ja 25 kuvataan saatuja vastauksia.

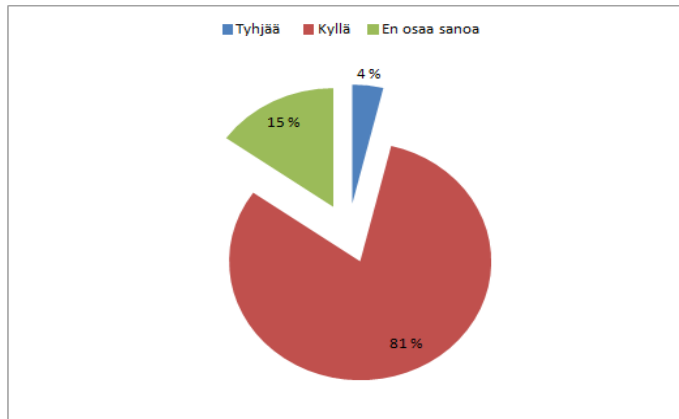
Vastaajilta tiedusteltiin, mitä kautta he hankkisivat mieluiten äkillisesti sijaisen (ks. Kuvio 24). Vastaajista lähes puolet (n=47) hankkisi itselleen akuutisti sijaisen Vaasan seudun avustajakeskuksen kautta ja kolmannes (n=33) vastaajista oman kontaktin esim. omaisen tai ystävän kautta.



**Kuvio 24.** Mitä kautta vastaaja hankkisi mieluiten äkillisesti sijaisen? (n=107).

Vastaajilta tiedusteltiin, ovatko he olleet tyytyväisiä nykyiseen henkilökohtaisen avun järjestämistapaan, jossa he toimivat itse avustajan työnantajana (ks. Kuvio 25). Suurin osa vastaajista (n=62) kertoi olevansa tyytyväinen järjestämistapaan,

jossa toimii itse avustajan työnantajana. Vastaajista 12 vastasi “En osaa sanoa” ja kolme (n=3) jätti vastaamatta.



**Kuvio 25.** Vastaajien tyytyväisyys nykyiseen henkilökohtaisen avun järjestämistapaan (n=77).

Kyselytutkimuksen lopussa oli vastaajille annettu mahdollisuus kirjoittaa avoimesti omia kehittämissuhteita ja näkemyksiä siitä, miten itse toivoo avustajien sijaisuudet hoituvan tulevaisuudessa. Lisäksi tutkijat kartoittivat vastaajilta uusia ajatuksia ja tapoja, joilla tällaista toimintaa olisi mahdollisuus kehittää.

Useampi vastajista ehdotti poolijärjestelmän kehittämistä, jonka avulla he voivat lyhyellä viiveellä saada sijaisavustajan käyttöön. Vastaajat sijoittaisivat tällaisen toiminnan osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita. Lisäksi vastaajat ehdottivat hoiva- ja intervalliosaston kehittämistä, jonka yhteydessä voisi myös toimia poolijärjestelmä. Näiden kehittämissuhteiden ohella vastaajien esittämiä toiveita olivat mm. internetissä toimiva ajantasainen ”sijaispankki”, josta jokainen työnantaja voi itse hankkia sijaisen akuutissa tilanteessa sekä kurssi paikallisiin hoitoalan koulutuksiin, jota voi hyödyntää käytännössä esimerkiksi akuutin sijaisvälityksen henkilöstön rekrytoinnissa.



## **7.2 Toimintamalli akuutille sijaisvälityspalvelulle**

Kehittämistyön tuloksena valmistuneen toimintamallin tarkoituksena on vastata välittömästi äkilliseen sijaistarpeeseen, kun vaikeavammaisen henkilön avustaja on estynyt yllättäen saapumasta työhön.

Akuuttia sijaisvälityspalvelun toimintamallia on tarkoitus lähteä viemään käytäntöön projektiluontoisesti. Kehittämiprojektisuunnitelma esitellään opinnäytetyön liitteessä seitsemän (7). Huomioitavaa on, että tässä on kyseessä tutkijoiden kehittämä toimintamalli sekä kehittämisprojektisuunnitelma joka antaa yhden vaihtoehtoisen tavan toteuttaa akuuttia sijaisvälityspalvelua ja viedä sitä osaksi henkilökohtaisen avun palveluita Vaasan seudulla. Tarkoitus on, että palvelua tuottava ja hallinnoiva taho yhdessä mukana olevien kuntien kanssa hyödyntää tutkijoiden suorittamaa tutkimusta ja luotua mallia ja kehittävät sitä edelleen heidän henkilökohtaisen avun palveluihin ja resursseihin soveltuvaksi ja akuutteihin sijaisvälitystarpeisiin tarpeisiin vastaavaksi palvelumuodoksi.

### **7.2.1 Akuutin sijaisvälityspalvelun toimintaperiaatteet**

1. Asiakas tavoittaa puhelimitse välittömästi avustajan tai muun akuutin sijaisvälityspalvelun työntekijän
2. Mikäli apu on välitöntä, lähtee päivystysvuorossa oleva työntekijä mahdollisimman pian, viimeistään kolmen tunnin sisällä paikalle. Välimatkat voivat olla Vaasan seudulla pitkiä, joten siirtymäaika tulee olla riittävä. Huomioida tulee myös se, onko avustaja jo käytettävissä toisen asiakkaan luona.
3. Akuutti avustajarinki koostuu projektityöntekijöistä sekä jo avustajatyötä tekevästä avustajista.
4. Kolme kuntaa, joiden alueella toimitaan: Vaasa, Mustasaari, Maalahti
5. Akuuttia sijaisvälitystä käyttävät sellaiset vaikeavammaiset henkilöt, joille kunta myöntää kyseisen palvelun. Tällaisia ovat henkilöt, joiden ihmisarvoinen elämä vaarantuu ilman välitöntä henkilökohtaista apua. Lisäksi kunta voi ostaa palvelua suoraan ostopalveluna.

6. Palvelun tuottaa sovitusti Vaasan seudun avustajakeskuksen projektin työntekijät.

### **7.2.2 Akuutin sijaisvälityspalvelun sisältö**

Akuuttia päivystystä tarjotaan maanantaista sunnuntaihin. Yöaikana ei ole päivystystä. Asiakas voi käyttää akuuttia sijaisvälitystä enintään kaksi vuorokautta, jonka aikana asiakas (tarvittaessa palveluntuottajan tuella) järjestää itselleen avustajan oman avustajan poissaolon ajaksi. Asiakas sopii palvelun käyttöönotosta kunnan vammaispalvelusta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan saadessa palvelun käyttöönsä, projektin työntekijät huolehtivat palvelun sisällöstä ja sen käyttöönotosta yhdessä asiakkaan kanssa.

Akuutti sijaisvälitys sisältää kotikunnan myöntämän henkilökohtaisen avustajapäätöksen mukaisen tuen asiakkaan tarpeet ja akuutin avustajan työaika huomioiden. Asiakas on oikeutettu saamaan akuuttia sijaisvälitystä silloin kun oma avustaja on äkillisesti sairastunut tai muutoin estynyt yllättäen saapumasta työhön ja kun asiakas ei suoriudu päivittäisistä välttämättömistä toiminnoista ilman avustajan apua ja tukea.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jossa määritellään välttämättömän avun tarve akuuteissa tilanteissa. On huomioitava, että akuutin tilanteen asiakassuunnitelma poikkeaa ns. tavallisesta palvelusuunnitelmasta, koska kyseessä on ainoastaan sellainen palvelu, joka on asiakkaalle välttämätön palvelu. Esimerkiksi etukäteen sovitut menot (mm. kampaaja, hammashoito ym.) tai poissaolot (mm. lomat) eivät sisälly sopimuksen piiriin. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, Vaasan seudun avustajakeskuksen ja vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös erityistä tarkkuutta vaativat asiat, jotka työntekijän tulee tietää ennen työn aloittamista. Tällaisia saattaa olla mm. erilaiset hoidolliset toimenpiteet (esim. haavan hoito), avustajalta fyysistä voimaa vaativat tilanteet (esim. asiakkaan nostot), erilaiset apuvälineet joiden käyttö tulee hallita sekä tilanteet, joissa kohteeseen tulee olla oma avain, joka pitää toimittaa säilöön Vaasan seudun

avustajakeskukselle jotta akuutti avustaja voi ottaa sen mukaansa työvuoron alkaessa.

### **7.2.3 Akuutin sijaisvälityspalvelun henkilöstö**

Akuuttina avustajana voi toimia henkilö, jolla on avustajakeskuksen määrittämät riittävät perustaidot toimia avustajana. Riittävät perustaidot ovat asiakaslähtöiset vuorovaikutustaidot, kielitaito (alueella esiintyvä kaksikielisyys) sekä sellaiset erityistaidot, joita työssä vaaditaan mm. nostamiset ja apuvälineiden käyttö. Lisäksi jokaisella avustajalla tulee olla oma auto käytössään.

Akuuttia sijaisvälitystä tarjotaan projektityöntekijöiden ja akuutin avustajaringin toimesta. Avustajakeskuksella on käytössä äkillisiin sijaistarpeisiin tarkoitettu akuutti avustajaringi, joka muodostuu jo avustajatyötä tekevästä avustajista, jotka ovat itse suostuneet avustajaringin päivystäjiksi. Näin ollen akuutin sijaisvälityspalvelun henkilöstö koostuu avustajista jotka omaavat avustajalta vaadittavat perustaidot.

Mikäli päivystävä avustaja sairastuu tai lähtee tekemään akuutisti sijaisuutta asiakkaan kotiin (eikä näin ollen voi päivystää puhelimen ääressä), ilmoittaa hän tästä projektipäällikölle, joka huolehtii avustajan tilalle toisen päivystävän avustajan. Projektipäällikkö menee sähköiseen (ajantasaiseen) sijaisjärjestelmään, ottaa yhteyttä käytettävissä olevaan avustajaan ja pyrkii ohjaamaan tämän paikalle asiakkaan tarvitsemana ajankohtana. Projektipäällikkö toimii projektityöntekijän sekä akuuttien avustajien yhteyshenkilönä päivisin klo 07–15.

Päivystävän avustajan työajan ja palkkauksen määrittelee kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus (KVTES). Akuutin avustajan päivystäessä puhelinta etukäteen suunnitellun työvuorolistan mukaan, hän on oikeutettu KVTES:in mukaiseen varallaolopalkkaan. Oman auton käytöstä maksetaan veroton kilometrikulukorvaus (0,44€/km). Korvaus lasketaan kilometreistä Avustajakeskuksen ja asiakkaan kodin välillä.

### **7.2.4 Päivystävän työntekijän toimintamalli**

1. Sijaista akuutisti tarvitseva asiakas soittaa päivystävän työntekijän numeroon.

2. Mikäli apu on välitöntä, lähtee päivystysvuorossa oleva avustaja mahdollisimman pian (viimeistään kolmen tunnin sisällä) paikalle. Jos avun tarve on esim. seuraavalle päivälle, päivystäjä menee sähköiseen (ajantasaiseen) sijaisjärjestelmään, ottaa yhteyttä käytettävissä olevaan avustajaan ja ohjaa tämän asiakkaan tarvitsemana ajankohtana paikalle.

Avustajakeskuksella on aina suunniteltu työvuorolista akuuteista avustajista. Päivystysvuorot ovat arkisin maanantaista perjantaihin klo 07–15 ja klo 12–19 sekä lauantaina ja sunnuntaina klo 08–14. Päivystyspuhelin on mukana työvuorolistan mukaisella avustajalla. Päivystysvuoron päätteeksi työntekijä huolehtii päivystyspuhelimien ennalta sovittuun paikkaan Vaasan seudun avustajakeskukselle, josta seuraavana päivystysvuorossa oleva ottaa sen mukaansa vuoron aluksi. Puhelimen kuljettamisesta maksetaan KVTES:in mukainen kilometrikorvaus työntekijälle.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tutkijat tulevat esittämään johtopäätökset kyselytutkimuksen avulla kartoitetusta akuutista sijaisvälitystarpeesta sekä kyselytutkimuksen tulosten ja asiantuntijahaastattelujen avulla kehitetystä toimintamallista.

### 8.1 Akuutin sijaisvälityksen tarpeen kartoittaminen kyselytutkimuksen avulla

Kyselytutkimus koettiin kohderyhmän osalta ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi, jonka vuoksi siihen osallistuttiin kohtalaisen hyvällä prosentilla (51 %). Osa vastanneista oli kuitenkin jättänyt useaan kysymykseen vastaamatta ja näin ollen kaikista kysymyksistä ei saatu hyvää vastausprosenttia.

Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa akuutin sijaisvälityksen todellinen tarve suoraan palvelua mahdollisesti käyttäviltä henkilöiltä. Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden sosiaalitoimien edustajat valikoivat kyselytutkimukseen osallistuvat henkilöt.

Tuloksista nousi yllättävänä seikkana esiin, että vaikeavammaisille henkilöille oli tullut vain harvoin eteen tilanteita, joissa he olisivat tarvinneet avustajalleen akuutisti sijaisen. Kyselytutkimuksessa kysyttiin “Kuinka usein olet ollut tilanteessa viimeisen kahden vuoden aikana, että olet tarvinnut omalle henkilökohtaiselle avustajalle äkillisesti sijaisen?” Vastaajista 38 % oli ollut tilanteessa kerran puolessa vuodessa tai harvemmin, 13 % oli ollut edellä kuvatussa tilanteessa 1–3 kertaa kuukaudessa, 1 % 1–3 kertaa viikossa ja 25 % vastaajista ilmoitti, ettei ole ollut tilanteessa jossa olisi tarvinnut akuutisti sijaista. Kun lasketaan yhteen vastaajat, jotka eivät ole koskaan olleet edellä kuvatussa tilanteessa ja vastaajat, jotka ovat olleet edellä kuvatussa tilanteessa kerran puolessa vuodessa tai harvemmin, saadaan lukemaksi 63 %. Näin ollen palvelua tarvitsevia oli selkeästi vähemmän kuin tutkijat olivat olettaneet.

Tuloksista ilmeni, että 62 % vastaajista tarvitsee henkilökohtaista apua päivisin ja 30 % iltaisin. Näin ollen, vastaajien henkilökohtaisen avun ja akuutin sijaisvälityksen tarve on päiväpainotteinen. Vastauksista nousi esiin, että silloin kun vammaisen henkilö oli tarvinnut sijaisen akuutisti, 30 % vastaajista ei ollut

saanut sitä. Henkilöt joille vastaavia tilanteita oli tullut eteen, olivat oppineet itse selvittämään tilanteen, koska kunnilla ei ollut ollut tarjota heille avustajaa. Henkilöt olivat kokeneet haasteelliseksi varautua juuri näihin akuutteihin tilanteisiin, joissa esimerkiksi avustaja sairastuu yllättäen. Ennalta sovittuihin avustajan loma-aikoihin vaikeavammaisen työnantaja pystyi varautumaan paremmin ja tällöin sijainen järjestyi hyvin.

Keskeisiä toiveita, joita kyselytutkimuksen avulla nousi esiin oli akuutin sijaisvälityksen henkilöstön kaksikielisyys, määritelty aika olla avustettavan luona, vakio henkilökunta sekä palvelusetelijärjestelmän tai jonkin muun järjestelmän käyttö, jonka avulla asiakas valikoituu akuutin sijaisvälityspalvelun käyttäjäksi.

Valtaosa vastaajista (81 %) oli tyytyväinen nykyiseen malliin olla itse työnantaja, mutta 15 % ei ollut tyytyväinen tai ei tiennyt onko itse työnantaja. Tietämättömyys tai tyytymättömyys asiassa oli tutkijoiden mielestä huolestuttavaa, koska nykyisen mallin mukaan jokaisella vaikeavammaisella henkilöllä on mahdollisuus säilyttää työnantajuus. Tässä asiassa tulee kuitenkin huomioida, että työnantajuus tuo mukanaan velvollisuuksia joista henkilön tulee huolehtia ja joista häntä tulisi tiedottaa henkilökohtaisen avun palvelujen tarjoajan taholta. Tutkijat kuitenkin päätyivät toimintamallin kehittämisessä ratkaisuun, jossa avustajan työnantajuus on projektilla ja sitä hallinnoivalla elimellä.

Kyselytutkimuksen vastauksista voidaan tehdä johtopäätös, että akuutti sijaisvälitys on tarpeellinen, mutta tilastollisesti sitä ei tarvita joka päivä. Yksittäisille henkilöille, joilla tarvetta esiintyy ja joille avustaja on välttämätön perusedellytys suoriutua päivittäisistä toimistaan, akuutti sijaisvälityspalvelu on tärkeää olla olemassa. Lisäksi kyselytutkimuksen yhteenvedona voidaan todentaa, että fyysisten perustarpeiden turvaaminen lukeutuu niihin vammoihin jonka vuoksi henkilö tarvitsee akuuttia avustajaa.

## **8.2 Toimintamallin kehittäminen kyselytutkimuksen tulosten ja asiantuntijahaastattelujen avulla**

Henkilökohtaisia avustajapalveluita käyttäville asiakkaille suunnatun kyselytutkimuksen tarkoituksena oli antaa pohjatietoa tutkimuskohteesta ja näin ollen olla tukena laadittavalle toimintamallille, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin todellista tarvetta. Tutkijat saivat heiltä kehittämisajatuksia, ideoita ja ehdotuksia sekä käytännön kokemuksen kautta saatua arvokasta tietoa. Lisäksi 14 henkilöä antoi yhteystietonsa, jotta heitä voidaan tulevaisuudessa esimerkiksi Vaasan seudun avustajakeskuksen toimesta haastatella akuutin sijaisvälityksen kehittämistä koskien.

Kohderyhmältä saatujen vastausten pohjalta tutkijat kehittivät akuutille sijaisvälityspalvelulle toimintamalli-luonnoksen, jonka sisällöstä he toivoivat saavansa arviota tutkimuskohteen asiantuntijoilta. Tutkijat lähestyivät sähköpostitse asiantuntijoita toukokuussa ja elokuussa 2015, jolloin asiantuntijoille annettiin tietoa tutkimuksesta sekä pyydettiin asiantuntijoiksi mukaan toimintamallin kehittämiseen.

Ensimmäinen kyselykierros toteutettiin 14.–21.9.2015, jolloin asiantuntijoille lähetettiin kyselytutkimuksen tulosten pohjalta laadittu toimintamalli-luonnos. Tutkijoille annettiin mahdollisuus kommentoida mallin osia vapaasti, mutta tutkijat pyysivät kiinnittämään huomiota saatekirjeessä oleviin toimintamallin liittyviin kysymyksiin. Kyselykierroksen päätyttyä tutkijat kokosivat asiantuntijoiden arviot yhteen ja seuraavassa nostamme esiin niitä arvioita, jotka nousivat yleisimmin esiin ja joiden avulla tutkijat kehittivät toimintamallia edelleen.

Asiantuntijoiden toiveena oli, että päivystävä avustaja saataisiin mahdollisimman nopeasti (kahden tunnin sisään) paikalle asiakkaan luokse. Tutkijat kirjasivat toimintamalliin, että mikäli apu on välitöntä, lähtee päivystysvuorossa oleva työntekijä mahdollisimman pian, viimeistään kolmen tunnin sisällä paikalle. Välimatkat voivat olla Vaasan seudulla pitkiä, joten siirtymäaika tulee olla riittävä. Huomioida tulee myös se, onko päivystävä avustaja jo käytettävissä toisen asiakkaan luona.

Palvelun käyttöönottoon ja palvelun saamisen edellytyksiin liittyen tuli myös tarkennuksia. Asiakas sopii palvelun käyttöönotosta kunnan vammaispalvelusta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, jonka jälkeen projektin työntekijät huolehtivat palvelun sisällöstä ja sen käyttöönotosta yhdessä asiakkaan kanssa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, Vaasan seudun avustajakeskuksen ja kunnan vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelusuunnitelmassa määritellään välttämättömän avun tarve akuuteissa tilanteissa. Palvelusuunnitelmaa kirjattaessa on huomioitava, että akuutin tilanteen palvelusuunnitelma poikkeaa niin sanotusta tavallisesta palvelusuunnitelmasta, koska kyseessä on ainoastaan sellainen palvelu, joka on asiakkaalle välttämätön palvelu. Esimerkiksi etukäteen sovitut menot tai poissaolot eivät sisälly sopimuksen piiriin. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös erityistä tarkkuutta vaativat asiat, jotka avustajan tulee tietää ennen työn aloittamista, mm. nostamiset ja apuvälineiden käyttö. Riittää kuitenkin, että avustajalla on hallussaan avustajakeskuksen määrittämät riittävät perustaidot, joihin lukeutuu mm. asiakaslähtöiset vuorovaikutustaidot sekä kielitaito (alueella esiintyvä kaksikielisyys). Avustajalla tulee olla oma auto käytössään, jonka käytöstä maksetaan veroton kilometrikulukorvaus. Korvauksiin liittyen, avustajien varallaolopalkkaukseen toivottiin kiinnitettävän huomiota. Tästä johtuen tutkijat kirjasivat toimintamalliin, että akuuttiringin työntekijän päivystäessä puhelinta itse etukäteen suunnitellun työvuorolistan mukaan, hän on oikeutettu KVTES:in mukaiseen varallaolopalkkaan.

Tutkijat tiedustelivat asiantuntijoilta, mikä voisi olla palvelun sijoituspaikka ja millä tavoin palvelua tulisi rahoittaa. Näihin kysymyksiin tutkijat eivät saaneet vastauksia jonka vuoksi tämä jäi tutkijoiden kartoitettavaksi. Tutkijat päätyivät projektipohjaiseen menetelmään, koska se koettiin olevan toimivin tapa toteuttaa akuuttia sijaisvälityspalvelua ja koska projektipohjainen toimintatapa tuo mahdollisuuden kokeilla erilaista toimintatapaa akuutin sijaisvälityspalvelun toteuttamiseksi.

Edellä mainittujen arvioiden pohjalta toimintamallia kehitettiin edelleen, jonka jälkeen se lähetettiin uudelleen asiantuntijoille. Toinen kyselykierros toteutettiin



2.–9.10.2015. Asiantuntijoille annettiin edellisen kierroksen tavoin mahdollisuus kommentoida mallin osia vapaasti ja niin ikään pyydettiin kiinnittämään huomiota saatekirjeessä oleviin toimintamallin liittyviin kysymyksiin. Kyselykierroksen päätyttyä tutkijat kokosivat asiantuntijoiden arviot yhteen, joita tämä toinen kyselykierros tuotti edelliseen kierrokseen verrattuna vähemmän. Seuraavassa nostamme esiin asiantuntija-arvioita, joiden avulla tutkijat kehittivät toimintamallin valmiiksi kokonaisuudeksi.

Toisen kyselykierroksen asiantuntija-arvioista nousi esiin, että tutkijoiden päätyminen projektipohjaiseen palvelun käyttöönottoon oli hyvä idea. Asiantuntijoiden mielestä palvelua on hyvä lähteä kokeilemaan ja kehittämään juuri projektipohjaisena menetelmänä.

Projektin ensisijaisena kohderyhmänä ovat henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvat vaikeavammaiset henkilöt Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden alueella. Kohderyhmän osalta projektisuunnitelmaan toivottiin kirjausta, että kuntien sosiaalityöntekijät tekevät viranhaltijapäätöksen asiakkaan oikeudesta käyttää akuuttia sijaisvälityspalvelua. Lisäksi projektin toteutussuunnitelma-aikataulua toivottiin aikaistettavan akuutin sijaisvälityspalvelun tarjoamisen osalta.

Toisella kyselykierroksella tutkijat ehdottivat asiantuntijoille rahoituksen osalta Raha-automaattiyhdistystä (RAY), mutta asiantuntija-arvioista nousi esiin, että kunta ei voi saada rahoitusta projektilleen sitä kautta. Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan neuvomana, tutkijat kartoittivat mahdollisuutta hakea rahoitusta Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-hankkeesta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtionavustukset jaetaan vuosittain kuntien ja kuntayhtymien uudistushankkeisiin Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman (Kaste) tavoitteiden mukaisesti. Ohjelman tavoitteena on palvelujen asiakaslähtöisen kehittämisen edistäminen ja hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen. Voimassa oleva hanke päättyy vuoden 2015 lopussa ja uusi valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelmaa valmistellaan vuosille 2017–2020. Tutkijat katsoivat ohjelman tavoitteen sekä aikataulun soveltuvan juuri projektin päämäärään. (STM 2015.) Rahoittajatahon muutos lopulliseen toimintamalliin ja projektisuunnitelmaan oli merkittävä ja oleellinen huomio asiantuntijoilta toisella kyselykierroksella.

Kyselykierroksia olisi ollut tämän kierroksen jälkeen mahdollisuus toistaa useamman kerran, mutta tutkijat kokivat saaneensa kahdelta kyselykierrokselta tarvittavan ja keskeisen tiedon toimintamallin kehittämiseksi, jonka vuoksi kyselykierrosta ei ollut enää tarpeenmukaista toistaa. Näiden asiantuntijoiden antamien arvioiden avulla tutkijat pääsivät tuomaan esiin uusia näkökulmia tutkimuskohteesta sekä kehittämään toimintamallista tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden ja toimivan palvelumuodon.

### **8.3 Kehittämistyön luotettavuus**

Eettisyyden ohella, tutkimuksen luotettavuus on oleellinen osa tutkimusta. Tutkijat ovat arvioineet tutkimuksen luotettavuutta koko tutkimusprosessin ajan ja pyrkineet ylläpitämään tutkimuksen tasoa ja johtopäätösten pätevyyttä. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden avulla. Reliabiliteetti arvioi analyysin johdonmukaisuutta ja mittaustulosten toistettavuutta, kun taas validiteetti arvioi, että tutkimuksen analyysimittarit ovat päteviä eli ne mittaavat sitä, mitä niiden on tarkoitus mitata. (Jyväskylän yliopisto 2015 c.)

Tutkimuksen luotettavuuteen kuuluu oleellisena osana mittaus ja tiedonkeruu, joista on huolehdittava mahdollisimman hyvin koko tutkimuksen ajan (Vehkalahti 2008, 42). Tutkimuksen teoriaosassa tutkijat perehtyivät huolellisesti taustateorioihin tutkimuksen kohderyhmän osalta. Tämän pohjalta tutkijat lähtivät valmistelemaan kyselytutkimusta. Kyselylomake laadittiin asiantuntijoiden avulla tarkoin ja ymmärrettävään muotoon sekä lomake pyrittiin laatimaan sen pituiseksi, että liian pitkä vastausaika ei muodostuisi esteeksi vastata. Kyselylomake esitettiin ennen lähetystä kahdella vaikeavammaisella työnantajalla. Heidän palautteen pohjalta kyselylomaketta muokattiin vastaamaan paremmin tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oli merkittävää, että kyselylomake esitettiin, koska tämä lisäsi kyselylomakkeen pätevyyttä mitata niitä tutkimuskysymyksiä joihin oli tarkoitus vastata.

Kyselylomakkeen lähetyksestä ja vastaanottamisesta huolehtivat tutkimukseen osallistuneet kunnat, jotka lähettivät heidän kunnassa asuville vaikeavammaisille työnantajille kyselylomakkeet saatekirjeineen ja palautuskuorineen. Kyselylomakkeen mukana olleessa saatekirjeessä oli tietoa tutkimuksesta sekä siitä, mihin tarkoitukseen tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Lisäksi vastaajille annettiin tiedoksi tutkijoiden yhteystiedot lisätietojen saamiseksi. Näiden avulla tutkijat halusivat turvata vastaajien riittävän tiedon saannin sekä osaltaan kannustaa kohderyhmän henkilöitä osallistumaan kyselyyn. Lisäksi kyselyyn vastaajille tarjottiin mahdollisuus suorittaa kysely lomakkeen sijaan tutkijan suorittamalla haastattelulla. Tämän avulla tutkijat pyrkivät minimoimaan vaikeavammaisten työnantajien esteitä osallistua tutkimukseen.

Kyselylomakkeeseen sisällytettiin strukturoitujen kysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä, joiden avulla vastaajien oli mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiä asiasta laajemmasta näkökulmasta. Kyselylomaketutkimus on hyvä keino esittää runsaasti kysymyksiä ja hyvä puoli on myös se, etteivät tutkijat vaikuta olemuksellaan ja läsnäolollaan vastaajan vastauksiin tai johdattele sanamuodoillaan tai äänenpainollaan. Tämä on tutkimuksen luotettavuuden kannalta merkittävää. Luotettavuutta vahvistava seikka on myös se, että samat kysymykset esitettiin jokaiselle vastaajalle täysin samassa muodossa. Kyselytutkimuksessa vastaajien kannalta on merkittävää, että he voivat valita itselleen sopivimman ajankohdan vastata ja rauhassa pohtia vaihtoehtoja ja tarkistaa niitä. Kyselytutkimuksessa on merkittävää myös se, että sen avulla tutkimusaluetta voidaan laajentaa laajemmalle maantieteelliselle alueelle. Tämän avulla säästyy myös tutkijoiden aikaa sekä kustannuksia. (Valli 2001, 30–31.)

Tutkimuksen aikana ilmeni yksi ongelma, joka ei kuitenkaan lopulta vaikuttanut tutkimuksen lopputulokseen. Kahteen kyselylomake-kirjeeseen ei ollut mennyt mukana palautuskuorta. Ilman palautuskuorta jääneet vastaajat olivat kuitenkin olleet aktiivisia asian suhteen ja pyytäneet palautuskuorta tutkijoilta. Tästä johtuen vastausaikaa jouduttiin pidentämään. Lisäksi kyselytutkimuksen analysointivaiheessa nousi esiin, että muutamassa kohdin lomaketta, kysymykset olisi tullut rajata sekä esittää selkeämmin, jotta vastaajien olisi ollut helpompi

vastata. Tämä ilmeni siten, että joissakin kyselylomake-vastausten kohdissa kysymystä ei ollut ymmärretty oikein. Muilta osin tutkimuksen teko sujui ongelmitta.

Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina koska tutkimusta oli suorittamassa kaksi tutkijaa, jotka päätyivät tutkimustulosten analysoinnissa samanlaiseen lopputulokseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226). Kehittämistyön luotettavuutta lisäsi eri asiantuntijoiden osallistuminen toimintamallin kehittämiseen sekä suhteellisen suuri vastausprosentti siihen nähden, kun kyseessä on kyselytutkimus. Kehittämistyön luotettavuutta vahvisti myös oikean mittarin valinta ja soveltuvuus mittaamiseen. (Valli 2001, 92.) Kyselylomakkeen tulosten perusteella tutkijat voivat sanoa, että kyselylomakkeen kysymykset soveltuivat hyvin kohderyhmälle ja kysely mittasi sitä mitä oli tarkoituskin.

#### **8.4 Kehittämistyön eettisyys**

Asiakkaille suunnatun palvelumuodon ja asiakaslähtöisen kehittämisen ytimessä ovat vahvasti mukana eettiset lähtökohdat. Kehittämistyön eettisenä lähtökohtana oli asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisoikeudet kuuluvat jokaiselle ihmiselle ja ne ilmenevät ihmiselämän arvokkuutena ja ihmisarvon kunnioittamisena. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013, 7–8.)

Tämän toimintamallin luominen perustui siihen, että asiakas ei ole ainoastaan palvelun saaja vaan hän on tärkeä osa palvelujen kehittämistä. Tällainen asiakaslähtöinen kehittäminen perustuu ajatukseen, jossa asiakas on oman hyvinvointinsa asiantuntija sekä voimavara ja häntä tulee hyödyntää ja osallistaa palvelujen kehittämisessä. Asiakaslähtöisyys on toiminnan kehittämisen perusta ja se perustuu asiakkaiden kunnioitukseen ja ihmisarvon tunnustamiseen sekä vahvaan käsitykseen oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta. (Stenvall & Virtanen 2012, 178.)

Tällaiseen asiakaslähtöiseen kehittämiseen kuuluu oleellisena osana tieteellisen tutkimuksen normit ja etiikka. Kehittämisen kohteena oleville ihmisille oli tuotava selkeästi esiin, mitä tutkijat ovat tekemässä, mitkä ovat tavoitteet ja mikä on

heidän roolinsa kehittämistyössä. Nämä asiat sekä vastaajien nimettömyys ja se, että ei yksilöidä jokaista vastaajaa, saavat heidät osallistumaan myönteisemmin tutkimukseen ja antamaan rehellisiä ja todellisia vastauksia. (Ojasalo ym. 2015, 48.)

Kehittämistyötä ja tutkimusta tehtäessä, tutkijat pohtivat, miten tutkimus tulee vaikuttamaan osallistuviin ja mikä on tutkimuksen hyödyllisyys heitä koskien. Tutkimussuunnitelma-vaiheessa, tutkijat arvioivat, millä tavoin tutkimuksessa esiin nouseva tieto voidaan käyttää hyödyksi toiminnan kehittämisessä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177.)

Kehittämistyöhön ja tutkimukseen sovellettiin eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa noudatettiin rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta ja näin osoitettiin kunnioitusta kaikkia osapuolia kohtaan. (TENK 2012, 6.) Tutkimuskohteena oli ihmisiä ja sen vuoksi tutkimuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Jokaisen itsemääräämisoikeutta, yksityisyyden ja tietosuojan periaatteita noudatettiin sekä vältettiin vahingoittamasta tutkittavaa millään tavoin. (TENK 2009, 8.) Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen (2013, 213) mukaan terveydellisesti heikossa asemassa olevat henkilöt kuuluvat haavoittuvaan ryhmään ja heidän erityistarpeensa tulee huomioida.

Itsemääräämisoikeus oli yksi tutkimukseen osallistumisen lähtökohdista (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177). Tutkittavien osallistuessa tutkimukseen vastaamalla kyselylomakkeeseen, he ohjasivat osallistumistaan oma-aloitteisesti välttämällä vahingollisiksi ja haitallisiksi kokemiaan aiheita ja kysymyksiä (Tampereen yliopisto 2013). Oli myös tärkeää vastaajien itsemääräämisoikeuden kannalta, että heidän osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Jokainen tutkimukseen osallistuva henkilö pystyi missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ilmoittamaan vetäytyvänsä tutkimuksesta eikä siitä koitunut hänelle haittaa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177.)

Tutkimusaineiston keruun, käsittelyn ja tulosten julkaisemisen kannalta oli tärkeää noudattaa yksityisyyden suojaa, joka on tärkeä tutkimuseettinen periaate.

(Tampereen yliopisto 2013.) Yksityisyyden suojaa koskeviin tutkimuseettisiin periaatteisiin kuuluu: tutkimusaineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen tai hävittäminen ja tutkimusjulkaisut. (TENK 2009, 8.)

Aineiston anonymiteetin huomioiminen oli merkittävä asia tehtäessä tutkimustyötä. Tämän vuoksi onkin hyvin tärkeää, että tutkimustietoja ei luovuteta kenellekään tutkimusprosessin ulkopuolella olevalle ihmiselle. Tutkimusaineiston luottamuksellisuus pohjautuu aineistojen käsittelyyn, käyttöön ja säilyttämiseen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 179; Tampereen yliopisto 2013.)

Tutkimuksessa asiakkaalle annettiin mahdollisuus osallistua tutkimukseen anonymiinä palauttamalla kyselylomake suljetussa kirjekuoressa nimettömänä. Palautuskuori oli valmiiksi postimerkillä varustettu, joten tutkimukseen osallistumisesta ei koitunut kustannuksia tutkittavalle henkilölle. Kyselylomakkeen vastaukset käsiteltiin nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti, mukaan lukien yksi lomake joka täytettiin haastatteleamalla tutkittavaa hänen omasta toiveestaan.

Tutkimusjulkaisussa pyrittiin tutkimuskohdetta kunnioittavaan kirjoitustapaan (TENK 2009, 11). Opinnäytetyö tallennetaan sähköisessä muodossa Theseus-tietokantaan joten siitä tulee julkinen. Kohderyhmän henkilöt ovat kuitenkin edelleen nimettömiä, vain kehittämistyön toimeksiantaja, kuntien nimet sekä asiantuntijahaastatteluun osallistuneet henkilöt jotka ovat antaneet luvan, tulevat julkiseen näkyvyyteen.

Myös tutkimukseen osallistuvien kuntien ja toimeksiantajan kohdalla noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja otettiin huomioon tutkimuseettiset periaatteet. Luvat tutkimuksen tekoon hankittiin tutkimukseen osallistuvilta kunnilta ja tutkimuksen suorittamisesta koituvat kulut ilmoitettiin heille lupaa anottaessa. (TENK 2009, 6.)

## 9 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Tämän kehittämistyön tekeminen oli samalla mielenkiintoista ja antoisaa mutta myös haastavaa. Mielenkiintoisuutta työn tekemiseen lisäsi työn käytännönläheisyys ja kohderyhmän todellinen tarve palvelulle. Haasteellisuutta tutkimukselle toi uusi tutkimuskenttä josta tietoa ei ollut laajasti saatavilla, tutkimuksen kohderyhmä ja -ympäristö oli molemmille tutkimuksen tekijöistä tuntematon sekä näin laajamittaisen ja tärkeän tutkimuksellisen kehittämistyön äärellä toimiminen vaati runsaasti aikaa. Molemmilla oli myös kurssi-opinnot sekä työ- ja perhe-elämä rinnalla hoidettavana, joten tämä kaikki vaati jokaisen osa-alueen ajallista resursointia jotta kehittämistyö saatiin onnistuneesti päätökseen.

Saimme kehittämistyön aiheen Vaasan vammaispalvelulta keväällä 2014 ja lähdimme tämän jälkeen työstämään aihetta hiljalleen. Koemme, että olemme edistyneet tutkimuksen tekijöinä kehittämistyön edetessä. Tästä huolimatta, mikäli nyt lähtisimme tekemään kartoitettavaa tutkimusta sekä kehittämään toimintamallia uudelle palvelumuodolle, olisimme tehneet muutamia asioita toisin, esimerkiksi kyselylomakkeen suunnittelun, johtamisnäkökulman valinnan sekä tehokkaamman teorian rajaamisen osalta.

Kyselylomaketta olisimme voineet kohdentaa tarkemmin koskemaan akuuttia sijaisvälitystä, koska tässä tutkimuksessa suoritettulla kyselyllä saimme suppeasti tietoa toimintamallin kehittämiseen. Osa kyselylomakkeen kysymyksistä olisi tullut myös rajata sekä esittää selkeämmin, jotta vastaajilla olisi ollut helpompi vastata. Joissakin kyselylomakkeen kohdissa ilmeni, että kysymystä ei ollut ymmärretty oikein. Kyselylomakkeen luotettavuuden ja pätevyyden kannalta oli kuitenkin merkittävää, että kyselylomakkeen analysointi tuotti kaikki ne tarvittavat tiedot, jotta toimintamallia voitiin lähteä kehittämään ja se mittasi niitä tutkimuskysymyksiä, joihin oli tarkoitus vastata.

Henkilöstöjohtamisen näkökulma ei vastannut työn tavoitteeseen siinä määrin kuin olisimme odottaneet, vaikkakin henkilöstöhallinnan elementtejä oli paljon. Johtamisnäkökulmaa pohtiessa, henkilöstöjohtamisen rinnalle tai mahdollisesti

jopa tilalle olisi ollut hyvä valikoida muutosjohtamisen tai laatujohtamisen näkökulma. Näin johtamisen näkökulma(t) olisi ollut selkeämmin kohdennettavissa tämän työn tavoitteeseen ja tarkoitukseen. Muutosjohtamisen näkökulmaa olisi voinut tarkastella esimerkiksi mallinnuksen käytäntöön saattamisen yhteydessä jolloin koko kehittämisprosessin alulle saattaminen olisi ollut sujuvampaa. Laatujohtamisen näkökulma olisi tuonut esiin mahdollisuuksia kehittää akuutista sijaisvälityspalvelusta laadukas kokonaisuus ja palvelumuoto.

Henkilöstöjohtamisen näkökulma toi kuitenkin meille tutkijoille paljon hyödyllistä tietoa henkilöstöjohtamisesta eri näkökulmista katsottuna. Henkilöstöjohtaminen on tärkeä ja välttämätönkin elementti toimintamallin kehittämisessä, koska tarkoituksena on luoda kestävä toimintamalli joka palvelisi mahdollisimman hyvin vaikeavammaisten henkilöiden tarvetta saada henkilökohtainen apu päivittäin luokseen. Tämän ohella otimme toiseksi henkilöstöjohtamisen näkökulmaksi vaikeavammaisen henkilön työnantajuuden asettamat työnjohdolliset velvoitteet, vaikeavammaiset henkilöt kun toimivat itse omien avustajiensa työnantajina. Henkilöstöjohtaminen oli näiltä osin tarkoituksenmukainen näkökulma, koska sen avulla pystyimme nostamaan esiin työnantajan roolin vastuullisuutta ja merkitystä vaikeavammaiselle henkilölle, joka on veloitettu suoriutumaan työnantajille kuuluvista päivittäisistäkin työnantajatehtävistä. Henkilöstöjohtamisen näkökulma tarjosi myös meille paljon hyödyllistä tietoa ja tukea tulevaisuudessa omaan työhön ja sen kehittämiseen, koska samat elementit seuraavat henkilöstöjohtamista alasta ja organisaatiosta riippumatta.

Aineiston hankinta tuotti haasteita, koska tietoa tutkimuskohteesta ja sitä ympäröivistä aiheista oli tarjolla hyvin vähän. Akuutti sijaisvälitys on kansallisella ja kansainvälisellä tasolla vielä uusi käsite ja palvelumuoto ja osaltaan siksi koimme, ettemme löytäneet riittävästi aiheeseen liittyviä tutkimuksia ja tietoa, joita olisimme voineet hyödyntää kehittämistyön teossa. Henkilökohtaisen avun ja henkilöstöjohtamisen aihealueiden osalta teoriaosuuden rajaaminen oli haasteellisempaa koska aineistoa oli paljon. Valitettavasti sitä ei ollut niinkään käytettävissä itse varsinaiseen tutkimuskohteeseen liittyen.



Toivomme, että tämän kehittämistyön avulla akuutti sijaisvälityspalvelu saisi näkyvyyttä eritoten palvelua tarvitsevien keskuudessa, mutta myös niiden palveluiden tuottajien, jotka voisivat mahdollistaa akuutin sijaisvälityspalvelun tuottamisen sitä tarvitseville. Toivomme myös, että akuutti sijaisvälityspalvelu yhdistettäisiin lähitulevaisuudessa osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen tai muun palveluntarjoajan palveluita, jolloin aiheesta saataisiin hyvä jatkotutkimus liittyen kokemuksiin palvelun käyttäjän ja tuottajan näkökulmasta. Projektin onnistumista, edelleen kehittämistä ja palvelun markkinointia olisi myös hyvä tutkia jatkossa. Toivomme tämän työn antavan hyvää suuntaviivaa seuraaville aiheesta tutkimusta tekeville.

Saimme tutkimuksen aikana tehdä merkityksellistä yhteistyötä kohderyhmän henkilöiden, toimintamallin kehittämisessä mukana olleiden asiantuntijoiden sekä Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden sosiaalitoimien edustajien kanssa. Lisäksi saimme tehdä yhteistyötä Lounais-Suomen avustajakeskuksessa työskentelevän Pirjo Rissasen kanssa, joka toimii akuutin sijaisvälityksen parissa. Yhteistyö heidän kanssaan oli toimivaa ja antoisaa ja heidän ansiostaan saimme kehitettyä toimintamallin mahdollisimman toimivaksi ja tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi sekä asiakkaan tarpeita vastaavaksi palvelumuodoksi.

## LÄHTEET

- Ahola, S. 2013. Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Viitattu 18.9.2015.  
<http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-12013/henkil%C3%B6kohtaisen-avun-j%C3%A4rjest%C3%A4mistavoista>
- Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Viitattu 25.11.2014.  
[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/01\\_tutkimusprosessi/02\\_tutkimisen\\_taito\\_ja\\_tiedon\\_hankinta/09\\_tutkimusmenetelmat/30\\_sisallonanalyysi](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/30_sisallonanalyysi)
- Assistentti.info 2014 a. Henkilökohtaisen avun ideologia. Viitattu 13.9.2014.  
<http://www.assistentti.info/fi/etusivu/henkilokohtainen-apu/henkilokohtaisen-avun-ideologia>
- Assistentti.info 2014 b. Itsemääräämisoikeus. Viitattu 14.9.2014.  
<http://www.assistentti.info/fi/etusivu/henkilokohtainen-apu/itsemaaramisoikeus>
- Assistentti.info 2015 c. Henkilökohtainen apu tutummaksi. Viitattu 2.5.2015.  
<http://www.assistentti.info/fi/>
- Avustajakeskus 2010. Koko toiminnan: vapaaehtoistoiminta ja henkilökohtaisen avun aluetukikeskus- projekti. Raportti vuodelta 2010. Viitattu 12.12.2014.  
<http://www.avustajakeskus.fi/media/2009/12/KOKO-TOIMINNAN-RAPORTTI-2010.pdf>
- Avustajakeskus 2014 a. Akuutti sijaisvälitys – Toimivaa/parempaa palvelua akuuttiin avuntarpeeseen. Viitattu 13.9.2014. <http://www.avustajakeskus.fi/haen-avustajaa>
- Avustajakeskus 2014 b. Avustajakeskus. Viitattu 29.8.2015.  
<http://www.avustajakeskus.fi/>
- Hallman, E. 2013. Velvoitteesta suoriutuminen : vaikeavammaisten kokemukset henkilökohtaisten avustajien työnantajina toimimisesta. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Heinonen, M. 2009. Kohti yhdenmukaista toimintamallia - Henkilökohtaisen Avun Keskusten toimintamalli. Helsinki. Tyylipaino. Viitattu 12.12.2014.  
[http://www.thl.fi/documents/10542/471223/web\\_kohti\\_yhdenmukaista\\_kytnt.pdf](http://www.thl.fi/documents/10542/471223/web_kohti_yhdenmukaista_kytnt.pdf)
- Heiskanen, M-L. 2013. Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän muotoutuminen Suomessa. Suuntaaja 1/2013. Aspa-säätiö. Viitattu 26.11.2014.  
<http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-12013/henkil%C3%B6kohtaisen-avustajaj%C3%A4rjestelm%C3%A4n-muotoutuminen-suomessa>
- Henkilökohtaisen avun keskus 2011. Henkilökohtaisen Avun Keskusten toimintamalli. Viitattu 12.12.2014. Helsinki.  
[http://socom.trans.neutech.fi/dokumentit/kupera/vammaisverk/henkilokohtaisen\\_avun\\_keskus\\_kuvio.jpg](http://socom.trans.neutech.fi/dokumentit/kupera/vammaisverk/henkilokohtaisen_avun_keskus_kuvio.jpg)

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki. Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Huhta, J. & Konttinen J-P. 2015. Personal Assistance in Finland - legislation, implementation, statistics and challenges for the future. Ministry of Social Affairs and Health and National Institute for Health and Welfare. Viitattu 6.9.2015. <http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/11983/Personlig%20assistans%20-%20Janna%20Huhta%20Juha,%20Pekka%20Konttinen.ppt.pdf>

Ihmisoikeudet.net 2013 a. YK:n vammaissopimus. Viitattu 14.9.2014. <http://www.ihmisoikeudet.net/index.php?page=ykn-erillissopimus>

Ihmisoikeudet.net 2013 b. Vammaisten oikeudet. Viitattu 10.1.2015. <http://www.ihmisoikeudet.net/index.php?page=vammaisten-oikeudet>

Ihmisoikeudet.net 2013 c. Vammaisten oikeuksien valvonta Suomessa. Viitattu 10.1.2015. <http://www.ihmisoikeudet.net/index.php?page=vammaisten-oikeuksien-valvonta>

Isoniemi, I. 2012. Mistä apua arkeen? Tutkimus vaikeavammaisten arjen voimavaroista. Lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

Jyväskylän yliopisto 2015 a. Survey. Viitattu 25.11.2014. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/survey>

Jyväskylän yliopisto 2015 b. Delfoi-menetelmä. Viitattu 11.1.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analysimenetelmat/delfoi-menetelmae>

Jyväskylän yliopisto 2015 c. Tutkimuksen toteuttaminen. Viitattu 11.1.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen#tutkimustulosten-luotettavuus>

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2003. Yleinen ohjeistus. Viitattu 25.9.2015. <https://www.kamk.fi/oppiminen/Oppimisen-tyokalupakki/Projektityokalut/Projektidokumentaatio/Yleinen>

Kananoja A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. 1. painos. Helsinki. WSOYpro.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uud. painos. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Kivistö, M. 2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus : tutkimus vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Lisensiaatintyö. Lapin yliopisto.

Konttinen, J-P. 2014. Henkilökohtainen apu. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). Viitattu 13.9.2014.  
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/henkilokohtainen-apu>

Konttinen, J-P. 2015. Työnantaja malli. Vammaispalvelun käsikirja. Henkilökohtainen apu ja työnantajamalli. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2015. Viitattu 19.9.2015.  
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/henkilokohtainen-apu/avunjarjestamistavat/tyonantajamalli>

Kotila, Olli 2005. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja yrityksen tuloksellisuus. Helsingin Kauppakorkeakoulun julkaisuja. HeSE print. Viitattu 26.11.2014.  
<http://epub.lib.aalto.fi/pdf/hseother/b62.pdf>

Kuntatyönantajat 2012. Hyvä henkilöstöjohtaminen luo tuloksellisuutta ja hyvinvointia. Viitattu 13.9.2014. <http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelamankehittaminen/hr/Sivut/default.aspx#anchor-details>

Kuosma, T. 2009. Uudistettu vammaispalvelulaki. Helsinki. Livres Belles-Lettres.

KvantiMOTV 2003. Otos ja otantamenetelmät. Viitattu 28.10.2015.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>

Kynnys 2011. PomOpas. Viitattu 2.5.2015.  
<http://www.kynnys.fi/content/view/668/654/>

Kynnys 2015. Kynnys ry. Viitattu 18.5.2015. <http://www.kynnys.fi/>

Opetushallitus 2015. Delfoi. Viitattu 1.5.2015.  
[http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin\\_sahkoinen\\_tietopalvelu\\_enssti/menetelmat/delfoi](http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_enssti/menetelmat/delfoi)

L23.6.1977/519. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 23.6.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

L17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 14.9.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

L9.10.1992/912. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.10.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>

L9.8.1996/605. Työaikalaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.10.2015.

[https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6aikalaki](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6aikalaki)

L11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 14.9.2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L26.1.2001/55. Työsopimuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 23.6.2015.

[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6sopimuslaki](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6sopimuslaki)

L21.12.2001/1383. Työterveyshuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 23.6.2015.

[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6terveyshuoltolaki](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6terveyshuoltolaki)

L23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 23.6.2015.

[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6turvallisuuslaki](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6turvallisuuslaki)

L162/2005. Vuosilomalaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.10.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050162>

L19.12.2008/981. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 18.9.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8c>

L569/2009. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 14.9.2015

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090569>

L23.03.2015. Henkilökohtaisia avustajia koskeva työehtosopimus. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 2.10.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/tyoehto/paatokset/2015/4205>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.- 4. painos. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Peltonen, T. 2007. Johtaminen ja organisointi: teemoja, näkökulmia ja haasteita. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy .

Price, A. 2011. Human Resource Management. Fourth Edition. Cengage Learning EMEA.

Ratzka, A. 2012. Personal Assistance empowers persons with disabilities and benefits the national economy. Independent Living Institute. Spain. Viitattu 6.9.2015. <http://www.independentliving.org/docs1/personal-assistance-empowers-benefits-bilbao.html>

- Rissanen, P. 2012. Luento: Akuutti sijaisvälityspalvelu Lounais- Suomen Avustajakeskuksessa. Henkilökohtaisen avun päivät 26.-27.9.2012. Viitattu 15.9.2014.  
[http://www.kynnys.fi/images/stories/assistentti.info/ha\\_pvt\\_2012/22\\_pirjo\\_rissanen.pdf](http://www.kynnys.fi/images/stories/assistentti.info/ha_pvt_2012/22_pirjo_rissanen.pdf)
- Rissanen, P. 2015. Järjestösuunnittelija Lounais-Suomen Avustajakeskuksessa. Sähköpostihaastattelu 4.9.2015.
- Räty, T. 2013. Henkilökohtaisen avun järjestäminen - lainsäädännöllisiä näkökohtia. Viitattu 2.10.2015. <http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-12013/henkil%C3%B6kohtaisen-avun-j%C3%A4rjest%C3%A4minen-%E2%80%93-lains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nn%C3%B6llisi%C3%A4-n%C3%A4k%C3%B6kohtia>
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. painos. Helsinki. Ammattieettinen lautakunta. Viitattu 27.2.2015. [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)
- Sotkanet 2015. Henkilökohtaisen avun asiakkaita vuoden aikana. Viitattu 6.6.2015.  
<http://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/kaavio?indicator=szYzBAA=&region=szbOj8-0NvIEAA==&year=sy4rtTbS0zUEAA==&gender=t&t=line>
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistaminen. Helsinki. Tietosanoma Oy.
- STM 2014 a. Vammaispolitiikka. Viitattu 12.12.2014.  
<http://stm.fi/vammaispolitiikka>
- STM 2014 b. Asiakkaan osallistumista sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseen voidaan vahvistaa. Viitattu 10.03.2015.  
<http://www.stm.fi/tiedotteet/verkkouutinen/-/view/1574512>
- STM 2015. Neljä miljoonaa euroa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedote 4.2.2015. Viitattu 19.10.2015.  
[http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/nelja-miljoonaa-euroa-sosiaali-ja-terveydenhuollon-kehittamiseen](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/nelja-miljoonaa-euroa-sosiaali-ja-terveydenhuollon-kehittamiseen)
- Suomen riskienhallintayhdistys 2013. Nelikenttäanalyysi - SWOT. Viitattu 25.9.2015. <http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot>
- Tampereen yliopisto 2013. Vahingoittamisen välttäminen. Viitattu 11.1.2015.  
<http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/vahing.html>
- TENK 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 27.2.2015.  
<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 27.2.2015.  
[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 a. Vammaispalvelujen käsikirja. Henkilökohtainen apu. Viitattu 16.9.2014.  
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 b. Vammaispalvelun käsikirja. Henkilökohtainen apu kunnan omana palveluna tai ostopalveluna. Viitattu 1.5.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu/avun-jarjestamistavat/henkilokohtainen-apu-kunnan-omana-palveluna-tai-ostopalveluna>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 c. Vammaispalvelun käsikirja. Henkilökohtainen avustaja ja työlainsäädäntö. Viitattu 2.10.2015.  
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu/avun-jarjestamistavat/henkilokohtainen-avustaja-ja-tyolainsaadanto>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 d. Mitä kaikki maksaa? Tietoa henkilökohtaisen avun kustannuksista. Viitattu 2.10.2015.  
[http://www.assistentti.info/images/03\\_Vaisanen\\_Mita\\_kaikki\\_maksaa.pdf](http://www.assistentti.info/images/03_Vaisanen_Mita_kaikki_maksaa.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014 e. Vammaispalvelujen käsikirja. Avustajakeskukset. Viitattu 3.10.2015.  
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu/avustajakeskukset>

The Writing Studio 2015. Designing Surveys. Viitattu 27.11.2014.  
<http://writing.colostate.edu/guides/page.cfm?pageid=1408>

United Nation Human Rights 2015. Thematic study on the right of persons with disabilities to live independently and to be included in the community. Viitattu 6.9.2015.  
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Disability/Pages/LiveIndependently.aspx>

University of South Africa 2010. Introduction to Quantitative Research Methods. Lecture material of Mastes of Business Leadership. Viitattu 11.12.2015.  
<http://www.sagepub.com/textbooks/Book210544#tabview=google>

Uotinen, S. 2009. Palveluseteli. Helsinki. Gummerus kirjapaino.

Vaasan kaupunki 2014. Henkilökohtainen apu. Viitattu 12.12.2014.  
[http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali\\_ja\\_terveys/Vammaispalvelut/Henkilokohtainen\\_apu](http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Vammaispalvelut/Henkilokohtainen_apu)

Vaasan kaupunki 2015 a. Henkilökohtainen avustaja 2015. Viitattu 2.5.2015.  
<http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithoutBanner.aspx?id=366674>

Vaasan kaupunki 2015 b. Vammaisneuvosto 2015-2016. Viitattu 2.10.2015.  
<http://www.vaasa.fi/vammaisneuvosto-2015-2016>

Vaasan seudun avustajakeskus 2013. Viitattu 16.9.2014.  
[http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali\\_ ja\\_ terveys/Vammaispalvelut/Vaasan\\_seudun\\_avustajakeskus](http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ ja_ terveys/Vammaispalvelut/Vaasan_seudun_avustajakeskus)

Vaasan seudun avustajakeskus-hanke 2009. Viitattu 1.5.2015.  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4EnXPXNqD28J:www.vaasa.fi/Link.aspx%3Fid%3D1060237+&cd=2&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

VAMPO 2010. Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2010. Viitattu 02.12.2014.  
[https://www.thl.fi/documents/470564/817072/selko\\_vampo.pdf/198538d9-a87f-46cd-9e0d-1134f519b081](https://www.thl.fi/documents/470564/817072/selko_vampo.pdf/198538d9-a87f-46cd-9e0d-1134f519b081)

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viinamäki, L. & Saari, E. 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita.

Vilpas, P. 2014. Ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.12.2014.  
<https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/86116000/Ohjeita+kvantitatiiviseen+tutkimukseen+osa1.pdf?version=4&modificationDate=1385368226000>

Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 25.11.2014.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>



## LIITTEET

### LIITE 1 Suomenkielinen saatekirje

Hyvä kyselyn vastaanottaja!

Olemme kaksi Ylemmän Ammattikorkeakoulun opiskelijaa Vaasan Ammattikorkeakoulusta. Opikelemme Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmassa.

Teemme Vaasan seudun avustajakeskukselle opinnäytetyön akuutin sijaisvälitystoiminnan järjestämisestä ja kehittämisestä. Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kehittää henkilökohtaisen avun järjestämistä sekä kartoittaa, onko Vaasassa, Mustasaarella ja Maalahdessa asuvilla työnantajilla tarve akuutille sijaisvälitystoiminnalle. Kyselylomakkeen vastausten perusteella kehitetään toimintamalli, jonka avulla pyritään hankkimaan työnantajalle henkilökohtainen avustaja, kun äkillinen tarve ilmenee.

Toivomme, että vastaatte mukana tulevaan kyselylomakkeeseen ja näin osallistutte akuutin sijaisvälitystoiminnan kehittämiseen. Vastaukset tulemme käsittelemään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti ja tutkimuksen päätyttyä aineisto tullaan hävittämään. Kyselylomakkeen voi palauttaa meille ohessa olevalla valmiiksi maksetulla kirjekuorella 24.4.2015 mennessä. Mikäli haluatte, että kysely suoritetaan lomakkeen sijaan haastattelemalla, jätähän puhelnummerosi kyselylomakkeen alkuun.

Kyselyn tulokset julkaistaan opinnäytetyössä syksyllä 2015. Opinnäytetyö tullaan tallentamaan sähköisessä muodossa Theseus-tietokantaan.

Vastaamme mielellämme kysymyksiin ja annamme lisätietoja.

Ystävällisin terveisin

Heidi Haapala

Mari Kallio-Könnö

Sosiaali- ja terveysalan Ylemmän Ammattikorkeakoulun opiskelijat Vaasan Ammattikorkeakoulusta

LIITE 2 Suomenkielinen kyselylomake

**KYSELY HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAJAN TYÖNANTAJILLE VAASASSA, MUSTASAARESSA JA MAALAHDESSA**

Tämän kyselyn tarkoitus on kehittää henkilökohtaisen avun järjestämistä sekä kartoittaa työnantajien tarvetta akuutille sijaisvälitystoiminnalle. Akuuttia sijaisvälitystä tarvitaan silloin kun oma henkilökohtainen avustaja on äkillisesti estynyt saapumaan työhön. Tässä kyselyssä akuutilla sijaisvälityksellä tarkoitetaan sijaisen saamista välttämättömiin avun tarpeisiin, ei avustajan ennalta sovittuihin poissaoloihin, kuten lomiin.

Kysymyksiin vastataan ympyröimällä vaihtoehto, joka vastaa parhaiten tilannettasi tai kirjoittamalla vapaamuotoinen vastaus/perustelu, sille tarkoitettulle riville. Mikäli vastaus ei riitä, voit jatkaa kirjoittamista kyselylomakkeen toiselle puolelle. Kyselyn vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti.

Mikäli haluatte, että kysely suoritetaan lomakkeen sijaan haastattelemalla, jätähän puhelinnumerosi tähän: \_\_\_\_\_

**TAUSTATIEDOT:**

**1. Sukupuoli:**

- a) Mies
- b) Nainen

**2. Syntymävuosi: \_\_\_\_\_**

**3. Kotikunta:**

- a) Vaasa
- b) Maalahti
- c) Mustasaari

**4. Asumismuoto:**

- a) Yksin
- b) Vanhempien kanssa
- c) Puolison kanssa
- d) palvelutalossa
- e) Jokin muu asumismuoto, mikä? \_\_\_\_\_

**5. Sinulla on: (voit valita myös useamman vaihtoehdon)**

- a) Liikuntavamma
- b) Kehitysvamma
- c) Näkö-/kuulovamma
- d) Muu vamma, mikä? \_\_\_\_\_

**6. Onko kunta antanut sinulle päätöksen (esimerkiksi palvelusetelin) äkillisen sijaisjärjestelyn hankkimiseen esim. yksityisen palveluntuottajan kautta/omainen tms.?**

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En osaa sanoa

**7. Mitä apuvälineitä sinulla on käytössäsi?:**

---



---



---



---

**HENKILÖKOHTAINEN APU**

**8. Kuinka monta avustajaa sinulla on aktiivisessa työsuhteessa?**

---

**9. Kuinka kauan sinulla on ollut henkilökohtainen avustaja?**

\_\_\_\_\_ vuotta \_\_\_\_\_ kuukautta

**10. Kuka toimii henkilökohtaisen avustajasi työnantajana?**

- a) Minä itse
- b) Edunvalvoja
- c) Omainen
- d) En osaa sanoa

**11. Minkälaisiin toimiin tarvitset henkilökohtaista apua? (Voit valita myös useamman vaihtoehdon)**

- a) Henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa (mm. suihkussa, wc-käynnit)
- b) Liikkumisessa ja asioinneissa avustaminen
- c) Yleiset talouden/kodinhoitoon liittyvät tehtävät
- d) Työssä/Opiskelussa
- e) Harrastustoimissa
- f) Jokin muu toimi, mikä?

---

---

**12. Kuinka paljon käytät henkilökohtaista apua?**

\_\_\_\_\_ kertaa viikossa

**13. Onko sinulla henkilökohtainen avustaja käytössäsi: (Voit valita myös useamman vaihtoehdon)**

- a) Päivisin klo 07-16
- b) Iltaisin klo 16- 22
- c) Yöaikana klo 22-07
- d) Koko ajan

**14. Tuleeko henkilökohtaisella avustajallasi olla erityistä terveydenhuollon alan osaamista suoriutuakseen paremmin työtehtävästään avustajanasi?(esim. lähihoitajan, terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan tutkintoa)?**

- a) Ei
  - b) Kyllä, mitä?
- 
- 

**15. Kuinka usein olet ollut tilanteessa viimeisen kahden vuoden aikana, että olet tarvinnut omalle henkilökohtaiselle avustajalle äkillisesti sijaisen?**

- a) En ole ollut tilanteessa, jossa olisin tarvinnut sijaista
- b) 1-3 kertaa viikossa
- c) 1-3 kertaa kuukaudessa
- d) Kerran puolessa vuodessa tai harvemmin
- e) Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_
- f) En osaa sanoa

**16. Mikäli olet tarvinnut äkillisesti henkilökohtaiselle avustajalle sijaisen, oletko aina saanut sijaisen?**

- a) Olen
- b) En

**17. Mikäli olet saanut sijaisavustajan, mitä kautta olet saanut hänet?**

- a) Vaasan seudun avustajakeskuksen kautta
- b) Yksityiseltä palveluntuottajalta, mistä? \_\_\_\_\_
- c) Oma kontakti (esim. omainen, ystävä) \_\_\_\_\_
- d) Muualta, mistä? \_\_\_\_\_

**18. Onko sinulla ilmennyt vaikeuksia saada henkilökohtaisen avustajan sijaista esim. silloin, kun henkilökohtainen avustajasi on ollut sairaana, jäänyt äkillisesti pois työstä tai jäänyt vuosilomalle?**

- a) Ei
- b) Kyllä, millaisia vaikeuksia?

---



---



---

**19. Määrittele aika, jonka sisällä tarvitset akuutisti henkilökohtaiselle avustajellesi sijaisen?**

---

### **KEHITTÄMISEHDOTUKSIA**

**20. Mitä kautta mieluiten hankkisit itsellesi äkillisesti sijaisen?**

- a) Vaasan seudun avustajakeskus
- b) Yksityinen palveluntuottaja
- c) Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_
- d) Oma kontakti (esim. omainen, ystävä) \_\_\_\_\_

**21. Oletko ollut tyytyväinen nykyisen henkilökohtaisen avun järjestämistapaan, jossa toimit itse avustajan työnantajana?**

- a) Kyllä
- b) En osaa sanoa
- c) En, miksi et?

---



---



---

**22. Millä tavalla toivoisit avustajien sijaisuuksien hoituvan tulevaisuudessa omalta osaltasi? Kehittämisaatuksia voit kertoa tässä:**

---



---



---

**23. Onko sinulla ehdotusta jonkinlaisesta uudesta akuutista sijaistoiminnan järjestämisestä?**

---



---



---

**24. Kysymyksiin vastasit:**

- a) Itsenäisesti
- b) Henkilökohtaisen avustajan tuella
- c) Perheenjäsenen tuella
- d) Ulkopuolisen henkilön tuella

**ASIAKKAAN OSALLISUUS PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ**

**25. Oletko kiinnostunut osallistumaan sijaisvälityspalvelujen suunnitteluun ja jatkokehittämiseen, esim. asiakasraadin jäsenenä, työpajatoiminnassa (work shop) tai muussa asiakkaille suunnatussa tilaisuudessa?**

- a) Kyllä
- b) En

Mikäli vastasit kyllä, voit jättää puhelinnumerosi, jotta sinuun voidaan olla yhteydessä:

---

**KIITOS VASTAUKSISTASI!**

LIITE 3 Ruotsinkielinen saatekirje

Bästa mottagare av förfrågan!

Vi är två studerande vid högre yrkeshögskolan, vid studerande vid Vasa yrkeshögskola. Vi studerar utbildningsprogrammet för utveckling och förvaltning inom Social- och hälsovårdsbranschen.

Vi gör examensarbete för Vasanejdens assistentcenter om organisering och utveckling av en akut vikarieförmedlingstjänst. Meningen med den här förfrågan är att utveckla och ordna personlig hjälp och kartlägga ifall behov finns av en akut vikarieförmedlingstjänst för arbetsgivare i Vasa, Korsholm och Malax. Med hjälp av svaren på förfrågan, utvecklas ett tillvägagångssätt för hur arbetsgivaren får en personlig assistent när akut behov uppkommer.

Vi hoppas att Ni svarar på medföljande förfrågan och på detta vis deltar i utvecklandet av en akut vikarieförmedlingstjänst. Svaren kommer vi att behandla anonymt och definitivt konfidentiellt, och efter att undersökningen är avslutad förstörs materialet. Förfrågan kan returneras till oss i medföljande färdigt betalat kuvert senast 24.4.2015. Ifall ni vill att förfrågan görs istället som en intervju så kan ni lämna er telefonnummer ibörjan av förfrågan.

Resultaten av förfrågan offentliggörs i examensarbetet hösten 2015. Examensarbetet kommer att sparas i Theseus-databasen.

Vi svarar gärna på frågor och ger tilläggsinformation.

Heidi Haapala

Mari Kallio-Könnö

Social- och hälsovårdsbranschens högre yrkeshögskolans studerande vid Vasa yrkeshögskola

LIITE 4 Ruotsinkielinen kyselylomake

## **FÖRFRÅGAN FÖR ARBETSGIVARE AV PERSONLIG ASSISTENT I VASA, KORSHOLM OCH MALAX**

Avsikten med denna förfrågan är att utveckla ordnande av personlig hjälp och kartlägga arbetsgivarnas behov av en akut vikarieförmedlingstjänst. Akut vikarieförmedling behövs då den egna personliga assistenten är akut förhindrad att arbeta. Med akut vikarieförmedling i denna förfrågan avses att man får en vikarie vid akut behov av hjälp, inte för assistentens på förhand bestämda frånvaro, så som t.ex. semester.

Frågorna besvaras genom att inringa alternativet som bäst motsvarar din situation eller genom att skriva ett fritt formulerat svar/argument. Ifall utrymmet för svaret inte räcker till, kan ni fortsätta skrivandet på andra sidan av förfrågan. Svaren på förfrågan behandlas anonymt och fullständigt konfidentiellt.

Ifall ni vill att förfrågan görs som en telefonintervju så kan ni lämna er telefonnummer här: \_\_\_\_\_

### **BAKGRUNDSUPPGIFTER:**

#### **1. Kön:**

- a) Man
- b) Kvinna

#### **2. Födelseår: \_\_\_\_\_**

#### **3. Hemkommun:**

- a) Vasa
- b) Malax
- c) Korsholm

#### **4. Boendeform:**

- a) Ensam
- b) Med föräldrarna
- c) Gift / samboende
- d) Serviceboende
- e) Någon annan boendeform, vilken? \_\_\_\_\_

#### **5. Handikapp: (du kan välja fler alternativ)**

- a) Rörelseskada
- b) Utvecklingsstörning



- c) Syn- / hörselskada  
 d) Annat handikapp, vilket? \_\_\_\_\_

**6. Har din kommun beviljat dig tillstånd (t ex servicesedel) för att akut skaffa vikarie? T.ex. via privat serviceproducent/anhörig eller liknande?**

- a) Ja  
 b) Nej  
 c) Kan inte säga

**7. Vilka hjälpmedel använder du?:**

---



---



---



---

### **PERSONLIG HJÄLP**

**8. Hur många assistenter har du i aktivt arbetsförhållande? \_\_\_\_\_**

**9. Hur länge har du haft personlig assistent?**

\_\_\_\_\_ år \_\_\_\_\_ månader

**10. Vem är din personliga assistents arbetsgivare?**

- a) Jag själv  
 b) Intressebevakare  
 c) En anhörig  
 d) Kan inte säga

**11. Till vilka sysslor behöver du personlig hjälp? (Du kan även välja flera alternativ)**

- a) Personliga dagliga sysslor (bl.a.dusch, wc-besök)  
 b) Röra på dig och sköta om ärenden  
 c) Allmänna hushålls/hemvårds sysslor  
 d) Arbete/Studier  
 e) Hobbyn  
 f) Någon annan syssla, vilken?

---



---

**12. Hur mycket använder du personlig assistens?**

\_\_\_\_\_ gånger i veckan

**13. Har du personlig assistent til ditt förfogande: (Du kan även välja flera alternativ)**

- a) Dagtid kl 07-16
- b) Kvällstid kl 16- 22
- c) Nattetid kl 22-07
- d) Hela tiden

**14. Bör din personliga assistent ha specialkunskap inom hälsovårdsbranschen för att bättre kunna sköta om sin arbetsuppgift som assistent? (t.ex.. närvårdar-, hälsovårdar- eller sjukvårdarexamen)**

- a) Nej
- b) Ja, vilken?

---

---

**15. Hur ofta har du under de två sista åren varit i en sådan situation att du behövt akut vikarie för din personliga assistent?**

- a) Jag har inte varit i en sådan situation
- b) 1-3 gånger i veckan
- c) 1-3 gånger i månaden
- d) En gång i halvåret eller mera sällan
- e) Något annat, vad? \_\_\_\_\_
- f) Kan inte säga

**16. Ifall du har haft behov av akut vikarie för din personliga assistent, har du alltid fått en vikarie?**

- a) Ja
- b) Nej

**17. Ifall du har fått en vikarieassistent, genom vad?**

- a) Via Vasanejdens assistentcenter
- b) Privat serviceproducent, varifrån? \_\_\_\_\_
- c) Egen kontakt (t.ex. anhörig, vän) \_\_\_\_\_
- d) Annastans, varifrån? \_\_\_\_\_

**18. Har du haft svårigheter att få vikarie för personlig assistent, t.ex. då din personliga assistent varit sjuk, lämnat bort från jobb akut eller lämnat på semester?**

- a) Nej
- b) Ja, hurudana svårigheter?

---

---

---

---

**19. Definiera inom vilken tid du behöver akut vikarie för din personliga assistent.**

---

**UTVECKLINGSFÖRSLAG**

**20. Varifrån skulle du helst skaffa dig själv akut assistent?**

- a) Vasanejdens assistentcenter
- b) Privat serviceproducent
- c) Något annat, vad? \_\_\_\_\_
- d) Egen kontakt (t ex anhörig, vän) \_\_\_\_\_

**21. Har du varit nöjd med nuvarande sätt att ordna personlig hjälp där du själv är assistentens arbetsgivare?**

- a) Ja
- b) Kan inte säga
- c) Nej, varför inte?

---

---

---

**22. På vilket sätt önskar du att vikariat för assistenter skulle ordnas i framtiden för egen del?**

**Du kan berätta om dina utvecklingstankar här:**

---

---

---

**23. Har du något förslag på hur man kunde utveckla en ny akut vikarieförmedlingstjänst?**

---

---

---

**24. På frågorna svarade du:**

- a) Självständigt
- b) Med hjälp av personlig assistent
- c) Med hjälp av familjemedlem
- d) Med hjälp av utomstående person

**KUNDENS DELTAGANDE I UTVECKLINGEN AV TJÄNSTERNA**

**25.** Är du intresserad av att delta i planering och utveckling av en vikarieförmedlingstjänst, t.ex. som medlem i kundråd, work shop eller i annan tillställning inriktad för kunder?

- a) Ja
- b) Nej

Ifall du svarade ja, kan du lämna ditt telefonnummer, så här vi kan ta kontakt med dig:

---

**TACK FÖR DINA SVAR!**

LIITE 5 Saatekirje asiantuntijoille, kyselykierros 1

SAATEKIRJE

Vaasa 14.9.2015

Hyvä vastaanottaja!

Opiskelemme Vaasan Ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Olemme tekemässä opinnäytetyötä aiheesta: Akuutti sijaisvälitys - toimintamallin kehittäminen Vaasan seudun avustajakeskukselle.

Lähestyimme sinua akuutin sijaisvälitystoiminnan kehittämisen tiimoilta elokuussa 2015. Kiitos, että lupauduit tällöin olemaan yksi asiantuntijoista, joka antaa arviota ja kehittämisehdotuksia toimintamallista, jonka luomme opinnäytetyönä.

Olemme suorittaneet kyselytutkimuksen henkilökohtaisen avustajan työnantajille Vaasassa, Mustasaarella ja Maalahdessa. Kohderyhmältä saatujen vastausten pohjalta olemme nyt kehittäneet akuutille sijaisvälitykselle toimintamallin, jonka sisällöstä toivoisimme saavamme arviota sinulta. Mallissa työnantaja nähdään akuutin sijaisvälityksen asiakkaana. Tavoitteenamme on kehittää toimintamalli, joka on asiakkaalle tarkoituksenmukainen kokonaisuus ja toimiva palvelumuoto.

Kysymme seuraavassa toimintamalliin liittyviä kysymyksiä. Voitte kommentoida mallin osia vapaasti, mutta pyydämme kiinnittämään huomiota numeroimiimme kohtiin. Sinun ja kuuden (6) muun asiantuntija-arvion pohjalta kehitämme mallia edelleen. Tarpeen mukaan toistamme kyselykierroksen kaksi tai kolme kertaa, jonka jälkeen kokoamme vastauksista yhteenvedon ja luomme toimintamallin valmiiksi kokonaisuudeksi. Saadut arviot tulemme käsittelemään luottamuksellisesti ja asiantuntijoiden anonymiteetti on turvattu, eli se mitä kukin asiantuntija kommentoi meille mallista, pidetään salassa.

Kysymyksiä asiantuntijoille liittyen toimintamalliin:

1. Mitkä asiat mallissa ovat toimivia?
2. Mitkä asiat mallissa tarvitsevat kehittämistä?
3. Mikä voisi olla palvelun sijoituspaikka?
4. Millä tavoin palvelu tulisi rahoittaa?
5. Mitä muuta haluaisit kommentoida mallista?

Voit kirjata arviosi sivulle kuusi (6). Toivomme saavamme arviosi mallista sähköpostitse 21.09.2015 mennessä toiselle tutkimuksen tekijöistä.

Ystävällisin terveisin

Heidi Haapala

Mari Kallio-Könnö

Sosiaali- ja terveysalan Ylemmän Ammattikorkeakoulun opiskelijat Vaasan  
Ammattikorkeakoulusta

LIITE 6 Saatekirje asiantuntijoille, kyselykierros 2

SAATEKIRJE

Vaasa 2.10.2015

Hyvä vastaanottaja!

Lähestyimme sinua akuutin sijaisvälitystoiminnan kehittämisen tiimoilta syyskuussa 2015. Tällöin lähetimme sinulle arvioitavaksi toimintamallin, jonka olimme kehittäneet Vaasassa, Mustasaarella ja Maalahdessa asuville henkilökohtaisen avustajan työnantajille tehdyn kyselyn pohjalta.

Olemme nyt teiltä asiantuntijoilta saatujen kehittämissuositusten pohjalta kehittäneet toimintamallia edelleen ja toivoisimme saavamme sinulta arvion siitä. Toimintamallin lisäksi, toivoisimme saavamme sinulta arviota sivulla 10 olevasta projektisuunnitelmasta. Projektisuunnitelman tavoitteena on kehittää toimintatapa, jonka avulla akuutti sijaisvälityspalvelu voidaan projektin päätyttyä yhdistää osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita

Kysymme seuraavassa toimintamalliin liittyviä kysymyksiä. Voitte kommentoida mallin osia vapaasti, mutta pyydämme kiinnittämään huomiota numeroimiimme kohtiin. Saadut arviot tulemme käsittelemään luottamuksellisesti ja asiantuntijoiden anonymiteetti on turvattu, eli se mitä kukin asiantuntija kommentoi meille mallista, pidetään salassa ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Toiselta kyselykierrokselta saatujen kehittämissuositusten pohjalta luomme toimintamallin valmiiksi kokonaisuudeksi, joka esitellään marraskuussa 2015 valmistuvassa opinnäytetyössä.

Kysymyksiä asiantuntijoille liittyen toimintamalliin:

1. Mitkä asiat mallissa ovat toimivia?
2. Mitkä asiat mallissa tarvitsevat kehittämistä?
3. Onko projektipohjainen menetelmä mielestäsi toimiva ratkaisu palvelun käyttöönotossa?
4. Mitä muuta haluaisit kommentoida mallista?

Voit kirjata arviosi sivulle yhdeksän (9). Toivomme saavamme arviosi mallista sähköpostitse 9.10.2015 mennessä toiselle tutkimuksen tekijöistä.

Ystävällisin terveisin

Heidi Haapala

Mari Kallio-Könnö

Sosiaali- ja terveysalan Ylemmän Ammattikorkeakoulun opiskelijat Vaasan Ammattikorkeakoulusta

LIITE 7 Projektisuunnitelma

AKUUTTI SIJAISVÄLITYSPALVELU  
OSANA HENKILÖKOHTAISEN AVUN  
PALVELUITA  
**Kehittämiprojekti**  
**1.1.2017 - 31.12.2018**

Projektisuunnitelmapohja: Kajaanin ammattikorkeakoulu 2003



## **SISÄLLYS**

<b>1 AKUUTTI SIIJAISVÄLITYSPALVELU OSANA HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUITA</b>	<b>106</b>
1.1 Projektin tausta	106
1.2 Projektin toteuttajatahot	107
<b>2 PROJEKTIN TAVOITTEET, TEHTÄVÄT JA SISÄLTÖ</b>	<b>108</b>
2.1 Projektin tavoitteet	108
2.2 Projektin tehtävät	108
2.3 Projektin kohderyhmä ja hyödynsaajat	108
2.4 Projektin työtilat	108
2.5 Palvelujen laadun tarkkailu	108
2.6 Projektin päättäminen ja arviointi	109
<b>3 TALOUDELLISET RESURSSIT JA RAHOITUS</b>	<b>110</b>
<b>4 TOTEUTUSSUUNNITELMA</b>	<b>112</b>
<b>5 SWOT-ANALYYSI</b>	<b>114</b>
<b>6 RAHOITUSHAKEMUS-MALLI</b>	<b>116</b>

# **1 AKUUTTI SIJAISVÄLITYSPALVELU OSANA HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUITA**

Kehittämiprojekti 1.1.2017 - 31.12.2018

Projektipäällikön nimi

Sosiaalipalvelut/ Vaasan seudun avustajakeskus

Vöyrinkatu 46, 65100 Vaasa

projektipäällikön nimi@vaasa.fi

## **1.1 Projektin tausta**

Tällä hetkellä Vaasan seudun avustajakeskus tarjoaa henkilökohtaisen avun palveluja Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden kunnissa asuville henkilökohtaisen avustajan työnantajille. Avustajakeskuksen tehtävänä on mm. ohjata, neuvoa, antaa tietoja ja perehdyttää vammaisia henkilöitä sekä henkilökohtaisia avustajia sekä auttaa heitä erilaisissa työsuhteeseen liittyvissä asioissa.

Osaksi avustajakeskuksen palveluita on tarkoitus yhdistää akuutti sijaisvälityspalvelu. Jotta henkilökohtainen apu voitaisiin turvata myös silloin, kun vaikeavammaisen henkilön oma henkilökohtainen avustaja estyy yllättäen saapumasta työhön, mahdollistaa akuutti sijaisvälitys avun äkilliseen avustajan sijaistarpeeseen.

Vaasan ylemmässä ammattikorkeakoulussa on opinnäytetyön tuloksena valmistunut toimintamalli akuutille sijaisvälityspalvelulle, jonka pohjalta projektia lähdetään viemään käytäntöön. Projektin ensisijaisena tehtävänä on kehittää tilaaja-tuottaja toimintamalli, jossa projektia hallinnoiva Vaasan seudun avustajakeskus tuottaa vaikeavammaiselle henkilölle hänen tarvitsemaansa akuuttia sijaisvälityspalvelua. Projektin tavoitteena on kehittää toimintatapa, jonka

avulla akuutti sijaisvälityspalvelu voidaan projektin päätyttyä yhdistää osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita.

Projektin taustalla olevana ajatuksena on tuoda näkyväksi, että Vaasan seudulla on tarvetta palveluntarjoajista akuutteihin tilanteisiin, joissa avun saanti vaikeavammaisen kotiin voitaisiin turvata lain edellyttämällä tavalla. Akuutti sijaisvälityspalvelu vastaa tähän tarpeeseen mahdollistamalla avun äkilliseen avustajan sijaistarpeeseen ja näin turvaamalla vaikeavammaisen henkilön ihmisarvoisen elämän, silloin kun hänen oma avustaja estyy yllättäen saapumasta työhön.

## **1.2 Projektin toteuttajatahot**

Projektia hallinnoi Vaasan seudun avustajakeskus ja projektin toiminta-alueena tulee olemaan Vaasa, Mustasaari ja Maalahti. Projektin toteutuksesta vastaa projektipäällikkö. Hänen tehtävänä on vastata projektisuunnitelman mukaisesta työskentelystä: tuloksista, aikatauluista, työmääristä, kustannuksista, laadusta, suunnitelmallisuudesta sekä yhteistyöstä kuntien välillä. Näiden tehtävien lisäksi projektipäällikkö osallistuu yhdessä toisen projektityöntekijän kanssa projektin varsinaisten tehtävien tekemiseen eli akuutin sijaisvälityspalvelun toteuttamiseen ja organisointiin sekä toimii maanantaista perjantaihin klo 07 – 15 välisenä aikana projektityöntekijän sekä akuuttien avustajien yhteyshenkilönä.

Projektille perustetaan ohjausryhmä, jonka tehtävänä on koordinoida sekä seurata projektin etenemistä, aikataulua, kustannuksia ja voimavarojen käyttöä sekä tarvittaessa tehdä niihin liittyviä päätöksiä. Ohjausryhmä kokoontuu vähintään kolmesti vuodessa arvioimaan projektisuunnitelman toteutumista sekä tekemään tarvittavia korjauksia. Ohjausryhmässä ovat edustettuna projektipäällikön ja projektityöntekijän ohella Vaasan seudun avustajakeskuksen avustajakoordinaattori sekä Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden vammaispalvelujen johtajat ja sosiaalityöntekijät. Puheenjohtajana toimii projektipäällikkö ja sihteerinä projektityöntekijä.

## **2 PROJEKTIN TAVOITTEET, TEHTÄVÄT JA SISÄLTÖ**

### **2.1 Projektin tavoitteet**

- Kehittää toimintatapa, jonka avulla akuutti sijaisvälityspalvelu voidaan projektin päätyttyä yhdistää osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita.

### **2.2 Projektin tehtävät**

- Kehittää tilaaja-tuottaja toimintamalli jossa projektia hallinnoiva Vaasan seudun avustajakeskus tuottaa vaikeavammaiselle henkilölle hänen tarvitsemaansa akuuttia sijaisvälityspalvelua.
- Tuoda näkyväksi, että Vaasan seudulla on tarvetta palveluntarjoajista akuutteihin tilanteisiin, joissa avun saanti vaikeavammaisen kotiin voitaisiin turvata lain edellyttämällä tavalla.

### **2.3 Projektin kohderyhmä ja hyödynsaajat**

- Projektin ensisijaisena kohderyhmänä ovat henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvat vaikeavammaiset henkilöt Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden alueella. Kuntien sosiaalityöntekijät tekevät viranhaltijapäätöksen siitä, että asiakas on oikeutettu käyttämään akuuttia sijaisvälityspalvelua.
- Vaasan seudun henkilökohtaisten avustajien työllisyys paranee.

### **2.4 Projektin työtilat**

- Projektityöntekijöiden työtilana toimii Vaasan seudun avustajakeskuksen toimitiloissa oleva työhuone, joka on vuokrattuna Vaasan kaupungilta projektin ajaksi.
- Työhuoneen lisäksi käytössä on kokoustila, jota voidaan hyödyntää ohjausryhmän kokoontuessa ja asiakkaiden sekä henkilökohtaisten avustajien tapaamisissa ja koulutustilaisuuksissa.

### **2.5 Palvelujen laadun tarkkailu**

- Kohderyhmälle tarjottavan palvelun laatua seurataan ja mitataan:

- Asiakasmäärällä (Asiakkuudet kirjataan asiakkaan luvalla avustajakeskuksen asiakastietojärjestelmään)
- Päivystävien henkilökohtaisten avustajien määrällä (Avustajat kirjataan avustajarekisteriin)
- Asiakkaille ja päivystäville henkilökohtaisille avustajille lähetettävillä asiakastytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa

## **2.6 Projektin päättäminen ja arviointi**

Projektin päätyttyä laaditaan kirjallinen loppuraportti projektin kulusta, joka käydään läpi myös ohjausryhmässä. Projektin päättyessä projektipäällikkö toimittaa loppuraportin rahoittajille.

Lisäksi projektin onnistumista arvioidaan projektisuunnitelmassa esitettyjen tavoitteiden pohjalta sekä SWOT-analyysin, jonka arviointi projektin päätyttyä tuottaa tietoa tulevan työskentelyn kehittämiseksi.

Jatkokehitystä ajatellen, asiakkailta sekä päivystäviltä avustajilta saadut asiakastytyväisyys palautteet analysoidaan projektipäällikön toimesta määrällisen tutkimusmenetelmän avulla. Lisäksi asiakasmäärät tilastoidaan määrällistä tutkimusmenetelmää hyväksi käyttäen.

### 3 TALOUDELLISET RESURSSIT JA RAHOITUS

Vaasan seudun avustajakeskuksen hallinnoiman kaksivuotisen projektin toimintakuluihin haetaan rahallista avustusta Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE:lta, Vaasan kaupungilta sekä Mustasaaren ja Maalahden kunnilta.

Projektin hakema rahoitus mahdollistaisi kahden (2) projektityöntekijän sekä päivystävien avustajien palkkaamisen. Projektityöntekijöiden sekä päivystävien avustajien työaika on KVTES:in mukainen täysimääräinen työaika (153h/kk). Tämä mahdollistaa sen, että akuutti sijaisvälityspalvelu on asiakkaiden käytettävissä maanantaista perjantaihin klo 07–19 ja lauantaista sunnuntaihin klo 08–14.

<b>KUSTANNUSARVIO</b>	Toiminnan kustannukset:
<u>Henkilöstökulut:</u>	
Projektipäällikkö (153h/kk)	24kk = 88 000 €
Projektityöntekijä (153h/kk)	24kk = 76 000 €
Päivystävät avustajat (153h/kk)	24kk = 76 000 €
<u>Toiminnankulut:</u>	
Työkulukorvaus (mm. matkat)	15 350 €
Työnohjaus projektissa työskenteleville	400 €
Täydennyskoulutus (mm. seminaarit, osallistumismaksut)	500 €
Tilaisuuksien kokouskulut (ohjausryhmä, asiakkaiden sekä akuuttien avustajien tapaamiset)	1400 €
<u>Toimistokulut:</u>	
Koulutustarvikkeet	200 €
Toimistotarvikkeet	350 €
<u>Tiedote:</u>	
Ilmoitukset ja tiedotus lehdissä ja verkossa	500 €

<b><u>Muut kulut:</u></b>	
Käyttötarvikkeet	300 €
Kirjallisuus ja lehdet	100 €
<b><u>Hallintokulut:</u></b>	
Tilavuokra, tilintarkastus, kirjanpito, hallinto, laitevuokra, atk-kulut, puhelinkulut, vakuutus, työterveyshuolto	12 500 €
<b><u>KULUT YHTEENSÄ:</u></b>	<b>271 600 €</b>
<b>Avustukset</b>	<b>Toiminnan tuotot:</b>
Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuohjelma - Kaste	160 000 €
Vaasan kaupunki	52 000 €
Mustasaaren kunta	40 000 €
Maalahden kunta	20 000 €
<b><u>TUOTOT YHTEENSÄ:</u></b>	<b>272 000 €</b>

#### 4 TOTEUTUSSUUNNITELMA

TAVOITTEET ja VASTUUHENKILÖ	TOTEUTUS	AIKA
<p><b><u>Tavoite 1:</u></b></p> <p>Akuutin sijaisvälityspalvelun tarjoaminen kohderyhmälle</p> <p><u>Vastuuhenkilöt:</u> Projektipäällikkö, projektityöntekijä</p>	<p>Avustajien rekrytointi ja avustajaringin muodostaminen</p> <p>Palvelusta tiedottaminen/mainonta asiakkaille</p> <p>Avustajien kouluttaminen akuuttiin sijaisvälitys työhön</p> <p>Avustajien päivystysvuorojen laadinta</p> <p>Palvelun käytäntöön vieminen → akuutin sijaisvälityspalvelun tarjoaminen alkaa</p>	<p><b>Kevät 2017</b></p> <p><b>Kevät 2017</b></p> <p><b>Kevät 2017</b></p> <p><b>Kesä 2017</b></p> <p><b>Syksy 2017</b></p>
<p><b><u>Tavoite 2:</u></b></p> <p>Kehittää toimintatapa, jolla akuutti sijaisvälityspalvelu voidaan yhdistää osaksi avustajakeskuksen palveluita projektin päätyttyä.</p> <p><u>Vastuuhenkilöt:</u> Projektipäällikkö, projektityöntekijä</p>	<p>Ohjausryhmä alkaa työstämään toimintatapaa sekä kartoittamaan jatkorahoitusta</p> <p>Toimintatapa valmistuu</p>	<p><b>Syksy 2017</b></p> <p><b>Syksy 2018</b></p>



<p><b><u>Tavoite 3:</u></b></p> <p>Projektin ensisijaisena tehtävänä on kehittää tilaaja-tuottaja toimintamalli, jossa projektia hallinnoiva Vaasan seudun avustajakeskus tuottaa vaikeavammaiselle henkilölle hänen tarvitsemaansa akuuttia sijaisvälityspalvelua.</p> <p><b><u>Vastuuhenkilöt:</u></b> Projektipäällikkö, projektityöntekijä</p>	<p>Ohjausryhmä alkaa työstämään tilaaja-tuottaja toimintamallia</p> <p>Tilaaja-tuottaja toimintamalli valmistuu</p>	<p><b>Syksy 2017</b></p> <p><b>Syksy 2018</b></p>
--	---	---

## 5 SWOT-ANALYYSI

Seuraavassa on SWOT-analyysi projektista. Analyysin avulla projektin työryhmä tuo näkyväksi projektin vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuudet uhat ja mahdollisuudet. Tämän pohjalta projektin työryhmä arvioi projektin toimintaa sekä tekee konkreettisia toimintaratkaisuja. SWOT-analyysi esittää ytimekkäästi projektin ajatuksen. (Suomen riskienhallintayhdistys 2013.)

<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelee useaa kuntaa</li> <li>• Täydentää hyvin olemassa olevia palveluita</li> <li>• Palvelulle on kysyntää</li> <li>• Avustajakeskus tuntee toiminta-alueen, jolloin hallinto on sujuvampaa</li> <li>• Palvelun mahdolliset käyttäjät eli vaikeavammaiset henkilöt tiedossa</li> <li>• Avustajakeskuksen avustajarekisteri käytössä akuutin avustajaringin muodostamiseksi</li> <li>• Lounais-Suomessa palvelusta on jo pilotoitu malli (voidaan hyödyntää toimivat puolet)</li> <li>• Pieni ja selkeä projektiryhmä, jonka jäsenet hoitavat vain projektin tehtäviä             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vuorovaikutussuhteet ja tiedottaminen sujuvaa. Tavoitteisiin ja määräaikoihin pystytään sitoutumaan paremmin, kun projektityöntekijät ovat vain projektitehtäviä varten. (Työntekijöillä ei ole rinnalla esim. perusorganisaation työtehtäviä)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoituksen saaminen kunnilta haastavaa</li> <li>• Rahoituksen hakeminen Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma - KASTE:n avulla</li> <li>• Toimintaa ei voida suunnitella ja palvelua turvata pitkälle aikavälille rahoituksen ja projektipohjaisen toimintatavan vuoksi.</li> <li>• Hallinto on oltava yksi ja sama</li> </ul>
<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoituksen puute</li> <li>• Projektityöntekijöiden sekä avustajien työhyvinvointi → projektihenkilöstön vaihtuvuuden ehkäiseminen ja sitouttaminen projektityöhön sekä avustajien riittävä kouluttaminen ja</li> </ul>	<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehittää toimiva malli</li> <li>• Vastata todelliseen tarpeeseen</li> <li>• Tuottaa palvelumalli vastaamaan jatkossakin akuutista sijaistarpeesta</li> </ul>

ammattiosaamisen lisääminen	<p>Vaasan seudulla.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Työllistää useita ihmisiä ja jo avustajatyötä työtä tekeviä (etenkin osa-aikaisia)</li><li>• Saada usean kunnan yhteistyömalli</li><li>• Palvelun kehittyessä, voidaan lisätä kuntayhteistyötä muihinkin kuntiin.</li></ul>
-----------------------------	---

## **6 RAHOITUSHAKEMUS-MALLI**

### **Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma - KASTE**

#### **Osoite ja yhteystiedot**

**Asia: AKUUTTI SIJAISVÄLITYSPALVELU OSANA  
HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUITA kehittämisprojekti 2017 -  
2018**

Vaasan seudun avustajakeskuksen hallinnoima projekti hakee Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE:lta 160 000 € suuruista toiminta-avustusta ajalle 1.1.2017 - 31.12.2018.

Tällä hetkellä Vaasan seudun avustajakeskus tarjoaa henkilökohtaisen avun palveluja Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden kunnissa asuville henkilökohtaisen avustajan työnantajille ja henkilökohtaisille avustajille. Avustajakeskuksen tehtävänä on mm. ohjata, neuvoa, antaa tietoja ja perehdyttää vammaisia henkilöitä sekä henkilökohtaisia avustajia sekä auttaa heitä erilaisissa työsuhteeseen liittyvissä asioissa. Osaksi avustajakeskuksen palveluita, on tarkoitus yhdistää akuutti sijaisvälityspalvelu. Jotta henkilökohtainen apu voitaisiin turvata myös silloin, kun vaikeavammaisen henkilön oma henkilökohtainen avustaja estyy yllättäen saapumasta työhön, mahdollistaa akuutti sijaisvälitys avun äkilliseen avustajan sijaistarpeeseen.

Vaasan ylemmässä ammattikorkeakoulussa on opinnäytetyön tuloksena valmistunut toimintamalli akuutille sijaisvälityspalvelulle, jonka pohjalta projektia lähdetään viemään käytäntöön. Projektin ensisijaisena tehtävänä on kehittää tilaaja-tuottaja toimintamalli, jossa projektia hallinnoiva Vaasan seudun avustajakeskus tuottaa vaikeavammaiselle henkilölle hänen tarvitsemaansa akuuttia sijaisvälityspalvelua. Projektin tavoitteena on kehittää toimintatapa, jonka avulla akuutti sijaisvälityspalvelu voidaan projektin päätyttyä yhdistää osaksi Vaasan seudun avustajakeskuksen palveluita.

Projektin taustalla olevana ajatuksena on tuoda näkyväksi, että Vaasan seudun alueella ei ole olemassa riittävästi palveluntarjoajia akuutteihin tilanteisiin, joissa avun saanti vaikeavammaisen kotiin voitaisiin turvata lain edellyttämällä tavalla. Akuutti sijaistalutus vastaa tähän tarpeeseen mahdollistamalla avun äkilliseen avustajan sijaistarpeeseen ja näin turvaamalla vaikeavammaisen henkilön ihmisarvoisen elämän myös silloin kun hänen oma avustaja estyy yllättäen saapumasta työhön.

Projektia hallinnoi Vaasan seudun avustajakeskus ja projektin toteutuksesta vastaa projektipäällikkö. Projektin toiminta-alueena tulee olemaan Vaasa, Mustasaari ja Maalahti. Projektille perustetaan ohjausryhmä, jonka tehtävänä on koordinoita sekä seurata projektin etenemistä, aikataulua, kustannuksia ja voimavarojen käyttöä sekä tarvittaessa tehdä niihin liittyviä päätöksiä. Ohjausryhmässä ovat edustettuna projektipäällikön ja projektityöntekijän ohella Vaasan seudun avustajakeskuksen avustajakoordinaattori sekä Vaasan, Mustasaaren ja Maalahden vammaispalvelujen johtajat ja sosiaalityöntekijät.

Olemme aikeissa anoa toiminta-avustusta projektin toimintakuluihin myös Vaasan kaupungilta sekä Mustasaaren ja Maalahden kunnilta.

Vaasassa 1.8.2016

Projektipäällikön nimi

Projektikoordinaattori

Sosiaalipalvelut/ Vaasan seudun avustajakeskus

Vöyrinkatu 46, 65100 Vaasa

projektipäällikön nimi@vaasa.fi