

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma / sosiaalinen kuntoutus

Mikko Tani

HENKILÖKOHTAISEN AVUN KESKUS HENKAN TOIMINTA AVUSTAJIEN
NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

TANI, MIKKO	Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminta avustajien näkökulmasta
Opinnäytetyö	51 sivua + 9 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Virve Remes
Toimeksiantaja	Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy
Maaliskuu 2011	
Avainsanat	henkilökohtainen apu, henkilökohtaiset avustajat, sosiaalipalvelut, vammaisuus

Opinnäytetyön tilaaja on Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy, joka koordinoi henkilökohtaisen avun keskus Henkkaa. Keskus aloitti toimintansa vuoden 2010 alussa, ja sen toiminta-alue kattaa 15 kuntaa Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa. Henkan tehtäviin kuuluu etsiä ja välittää henkilökohtaisia avustajia vaikeavammaisille henkilöille.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten Henkka on onnistunut toiminnassaan henkilökohtaisten avustajien näkökulmasta. Keskuksen kehittämistyön tueksi tutkimuksessa kerättiin tietoa myös avustajien työsuhteesta ja työn sisällöstä. Lisäksi avustajilta pyydettiin ehdotuksia keskuksen kehittämiseksi ja avustajien työn tukemiseksi.

Tutkimus toteutettiin postikyselynä tammikuussa 2011. Kyselylomakkeeseen sisältyi monivalinta-, asteikko- ja avoimia kysymyksiä sekä näiden yhdistelmiä. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki Henkan avustajarekisterissä tutkimusajankohtana olleet avustajat (n=167), ja sen vastausprosentiksi muodostui 27,5 (n=46).

Tutkimuksesta kävi ilmi, että 76 prosenttia vastanneista oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä henkilökohtaisen avun keskus Henkan palveluihin. Palveluihin tyytymättömiä oli vain viisi prosenttia. Keskuksen palveluista pidettiin tärkeimpänä tiedotusta avoimista avustajan tehtävistä. Enemmistö vastaajista työskenteli henkilökohtaisena avustajana, koska he pitivät avustajan työtä mielekkäänä. Henkilökohtaiset avustajat pitivät tärkeimpinä keinoina avustajan työn tukemiseksi avustajien työehtojen parantamista sekä koulutuksen ja vertaistuen lisäämistä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

TANI, MIKKO

Evaluation of Henkka, the Centre for Personal Assistance Services from the Personal Assistants' Angle

Bachelor's Thesis

51 pages + 9 pages of appendices

Supervisor

Virve Remes, Senior Lecturer

Commissioned by

Socom Oy

March 2011

Keywords

personal assistance, personal assistants, social services, disability

This final project was carried out for the Southeast Finnish Centre for Social Welfare Expertise, Socom Oy, running Henkka, the Centre for Personal Assistance Services. The centre was opened at the beginning of 2010, and it has an area of operation covering 15 municipalities in the provinces of South Karelia and Kymenlaakso. The purpose of Henkka is to seek for personal assistants and to pass them on to the seriously disabled people when needed.

The purpose of this study was to gain information on how the Centre for Personal Assistance Services has succeeded in its activities from the personal assistants' angle. The study also dealt with the employment and the tasks of the assistants together with suggestions for the developing of the centre and to support the assistants.

A questionnaire was sent by post in January 2011 to all the personal assistants registered in Henkka. The questionnaire consisted of multiple-choice questions, scale questions and open questions together with combinations of these. The percentage of the returned questionnaires was 27.5.

76 % of the personal assistants were satisfied or fully satisfied with the services of the Centre for Personal Assistance Services, and only 5 % of the assistants were dissatisfied. In the personal assistants' opinion the employment service is the most important service of the centre. The majority of the personal assistants thought that the meaningfulness of their work keeps them working as a personal assistant. According to the study, the improving of the terms and conditions of employment and further education together with the increasing of peer group support are the main means of supporting the personal assistants.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	SUOMEN VAMMAISPOLITIIKKA	7
3	VAMMAISTEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN KEHITTYMINEN	8
	3.1 Henkilökohtaisen avustajatoiminnan synty	8
	3.2 Henkilökohtaisen avustajatoiminnan kehittyminen Pohjoismaissa	9
	3.3 Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kehittyminen Suomessa	10
4	EUROOPPALAINEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN TOIMINTAMALLI	11
5	HENKILÖKOHTAINEN APU UUDISTETUN VAMMAISPALVELULAIN MUKAAN	12
	5.1 Henkilökohtainen apu subjektiiviseksi oikeudeksi	13
	5.2 Henkilökohtaisen avun kohdentaminen ja järjestämistavat	13
	5.3 Vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittäminen	14
	5.4 Henkilökohtaisen avun määrä	15
6	HENKILÖKOHTAISEN AVUN TOTEUTUS SUOMESSA	15
	6.1 Henkilökohtaista apua saavien henkilöiden määrän kehitys	15
	6.2 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat	16
	6.3 Henkilökohtaiset avustajat henkilökohtaisen avun toteuttajina	18
	6.4 Henkilökohtaisten avustajien palvelujen välittäminen	19
	6.4.1 Henkilökohtaisen avun keskuskeskukset	19
	6.4.2 Avustajaportti-verkkopalvelu	20
7	HENKILÖKOHTAISEN AVUN KESKUS HENKKA	20
	7.1 Henkan perustamisen valmistelu	20

7.2	Henkan perustaminen	21
7.3	Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminnan organisointi	22
7.4	Henkan toiminnan sisältö	23
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	23
8.1	Tutkimusaiheen valinta	23
8.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	24
8.3	Tutkimusmenetelmä	25
8.4	Tutkimuksen käytännön toteutus	25
8.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	26
9	TUTKIMUSTULOKSET	27
9.1	Taustatiedot	28
9.2	Henkilökohtaisen avustajan työ	29
9.2.1	Henkilökohtaisten avustajien työllistyminen	29
9.2.2	Työsuhteen syntymiseen vaikuttaneet tahot	30
9.2.3	Henkilökohtaisten avustajien työnantajat	31
9.2.4	Työn sisältö	32
9.2.5	Henkilökohtaisten avustajien työtyytyväisyys	33
9.3	Henkan toiminta	35
9.3.1	Henkan palveluiden merkitys	37
9.3.2	Henkan palveluiden kehittäminen	38
9.4	Avustajaportti.fi-verkkosivusto avustajien palveluiden välittäjänä	39
10	YHTEENVETO	41
11	POHDINTA	43
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	
	Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje	
	Liite 2. Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Suomen vammaispolitiikan lähtökohtina ovat perus- ja ihmisoikeudet sekä yhteiskunnan kehittäminen valtavirtaistamisperiaatteen mukaisesti. Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista vuodelta 2006 velvoittaa varmistamaan kaikkien ihmisoikeuksien ja perusvapauksien täysimääräisen toteutumisen kaikille vammaisille henkilöille. Kansallisessa vammaispolitiikassa korostetaan jokaisen itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä. (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 3 -4.)

Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluiden tuottaminen mahdollistaa vammaispolitiikan keskeisten päämäärien toteuttamisen käytännössä. Vammaispalveluiden järjestämisen keskeisenä lähtökohtana on vammaisten ihmisten oikeus osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisina jäseninä. (Ahola & Konttinen 2009, 25 - 26)

Vuonna 2009 voimaan tulleiden vammaispalvelulain muutosten myötä vaikeavammaisille säädettiin subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen apuun eli sen järjestäminen ei enää ole määrärahasidonnaista. Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset antamalla hänelle palvelusetelin palveluiden hankkimista varten tai tuottamalla palvelut itse tai yhdessä muiden kuntien kanssa. (Ahola & Konttinen 2009, 35.)

Henkilökohtainen apu on vammaisten henkilöiden tärkeimpänä ja kiireellisimpänä pitämä kehittämiskohde, ja se toteuttaa parhaiten heidän yhdenvertaisuuttaan, itsemääräämisoikeuttaan ja osallisuuttaan. Henkilökohtainen avustaja on vaikeavammaiselle henkilölle itsenäisen ja omista valinnoista lähtevän toiminnan mahdollistaja. (Tietoa Avustajaportti-projektista.)

Joka kymmenennellä suomalaisella arvioidaan olevan jokin vamma, ja heistä noin kahdella prosentilla vamma on vaikea (Taipale, Lehto, Mäkelä, Kokko, Muuri & Lahti 2004, 134). Henkilökohtaiseen apuun oikeutettujen määrä on noussut tasaisesti 1980-luvun lopulta alkaen. Vammaispalvelulain uudistaminen vuonna 2009 lisäsi huomattavasti apuun oikeutettujen määrää. Kun avun järjestäminen on painottunut avustajien palkkaamiseen suoraan vammaisen henkilön palvelukseen, on syntynyt tarve organisoida palvelujen välitystä ja ohjausta erityisten henkilökohtaisen avun keskusten kautta. Niiden toimintaan sisältyy muun muassa henkilökohtaisten avustajien etsiminen ja

välittäminen vaikeavammaisille henkilöille, avustaja- ja työnantajarekisterien ylläpito sekä vammaisten työnantajien ja henkilökohtaisten avustajien neuvontaa, ohjausta ja perehdyttämistä (Kaakkois-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksen toimintasuunnitelma 2010 - 2011).

Henkilökohtaisen avun keskus Henkka aloitti toimintansa vuoden 2010 alussa. Keskuksen toiminta-alueeseen kuuluu 15 kuntaa Etelä-Karjalasta ja Kymenlaaksosta, ja toiminnan koordinoinnista vastaa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy. Keskuksen toimintaa pilotoidaan vuoden 2011 loppuun asti. (Henkilökohtaisen avun keskus Henkka.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Henkan toiminta on onnistunut palvelemaan vammaisten henkilökohtaisia avustajia heidän palveluidensa välittäjänä. Avustajilta haluttiin myös koota ehdotuksia Henkan palvelujen kehittämiseksi. Lisäksi tutkimuksessa kerättiin tietoa avustajien työsuhteesta ja työn sisällöstä. Tutkimuksella saatuja tietoja tullaan hyödyntämään henkilökohtaisen avun keskuksen kehittämistyössä.

2 SUOMEN VAMMAISPOLITIikka

Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta vuodelta 2006 määrittää Suomen vammaispolitiikan periaatteiksi vammaisten henkilöiden oikeuden yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Vammaisuutta käsiteltiin 1970-luvun puoliväliin asti ensisijaisesti lääketieteellisenä ja hoidollisena kysymyksenä, mutta vähitellen vammaisuutta alettiin tarkastella sosiaalisesta näkökulmasta. Ympäristön ominaisuuksien ja yhteiskunnallisten rakenteiden nähtiin vaikuttavan vammaisuudesta aiheutuvien ongelmien taustalla. Vammaisten yhdenvertaisuus muiden kansalaisten kanssa ja vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus tulivat vammaispolitiikkaa määrittäviksi lähtökohdiksi. Vammaiset henkilöt alettiin nähdä oman elämänsä subjekteina eikä vain passiivisina palveluiden ja toimenpiteiden kohteena. (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 8.)

Valtioneuvoston selonteossa vammaispolitiikasta vuodelta 2006 esitettiin hallinnonalojen vastuun lisäämistä vammaispolitiikan toteuttamisessa, ja tätä toimintaa ohjaamaan esitettiin laadittavaksi vammaispoliittinen ohjelma (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 29). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa Suomen

vammaispoliittisessa ohjelmassa VAMPO 2010 - 2015 linjataan konkreettiset vammaispoliittiset toimenpiteet edellisessä kappaleessa mainittujen periaatteiden toteuttamiseksi. Siinä korostetaan vammaisten henkilöiden oikeudenmukaisen aseman turvaamisesta yhteiskunnassa puuttamalla epäkohtiin konkreettisilla korjaus- ja kehittämistoimenpiteillä. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015, 3.)

Vammaispoliittisessa ohjelmassa luetellaan lähiajan tärkeimpinä tavoitteina muun muassa YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ratifiointiin tähtäävät säädösmuutokset, vammaisten henkilöiden sosioekonomisen aseman parantaminen sekä erityispalvelujen ja tukitoimien saatavuuden ja laajuuden varmistaminen maan eri puolilla (ml, 3). Erityispalvelujen ja tukitoimien saatavuuden ja laajuuden varmistamiseen liittyy henkilökohtaisen avun toimeenpanon ohjaaminen. Eri-tyistä huomiota halutaan kiinnittää avun sisällön ja järjestämistapojen kehittämiseen. (ml, 60.)

Vaikeavammaisille järjestettävällä henkilökohtaisella avulla on keskeinen osa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Tämä vammaisten itsenäiseen elämään tähtäävä ideologia näkyy myös siinä, että henkilökohtaisen avun järjestämisen ehtona vaikeavammaiselta henkilöltä edellytetään kykyä määritellä avun sisältö ja toteutustapa. (Ahola & Konttinen 2009, 21.)

3 VAMMAISTEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN KEHITTYMINEN

Ennen toista maailmansotaa vammaisten avustaminen perustui lähinnä hyväntekeväisyyteen ja vapaaehtoisuuteen. Toisen maailmansodan jälkeen vammautuneiden sotilaiden suuri määrä johti siihen, että vammaisten kuntoutusta ja koulutusta lisättiin huomattavasti. Kuntoutusta leimasivat kuitenkin kapea-alaisuus, painotus lääketieteen ja asiantuntijavalta. Vammaisten vaikutusvalta omiin asioihinsa oli edelleen vähäistä. (Heinonen & Saraste 2006, 18 - 19.)

3.1 Henkilökohtaisen avustajatoiminnan synty

Henkilökohtaisen avustajatoiminnan syntyyn vaikutti merkittävästi USA:ssa vuonna 1969 alkanut Independent Living -liike, jonka perustajina oli ryhmä sairaalassa asuvia fyysisesti vammaisia opiskelijoita. Vammaisten itsemääräämisoikeus ja tarve riippu-

mattomuuteen olivat keskeisiä asioita liikkeen toiminnassa. Ensimmäinen liikkeen keskus (Center for Independent Living) perustettiin 1972 Berkeleyssä, Kaliforniassa, ja se palveli sekä vammaisia opiskelijoita että yhteisön muita vammaisia henkilöitä. (Heiskanen 2008, 49.)

Independent Living -liikkeen vuonna 1990 hyväksytyissä periaatteissa korostetaan vammaisten henkilöiden itsenäisyyttä ja tasa-arvoisuutta muiden ihmisten kanssa. Näiden tavoitteiden toteutuminen edellyttää, että vammaiset henkilöt voivat vaikuttaa tarvitsemiensa palveluiden järjestämiseen ja että heidän taloudellinen asemansa on turvattu. (Heiskanen 2008, 50.)

3.2 Henkilökohtaisen avustajatoiminnan kehittyminen Pohjoismaissa

Henkilökohtaista apua edelsivät Pohjoismaissa kunnallinen kotipalvelu, vammaisten palvelutalot ja perinteiset laitospalvelut. Independent Living -liikkeen ideologian mukaisesti alettiin kuitenkin vaatia vammaisille itsemääräämisoikeutta, palvelujen valinnanvapautta ja oikeutta määritellä palvelujen sisältö. (Heinonen & Saraste 2006, 214.)

Henkilökohtainen avustajajärjestelmä toteutettiin Pohjoismaista ensimmäisenä Tanskassa jo 1970-luvulla. Avustajajärjestelmää koskeva laki säädettiin siellä vuonna 1984. Tanskasta ajatus henkilökohtaisen avun järjestämisestä vammaisille levisi muihin Pohjoismaihin vähitellen 1970-luvun lopulta alkaen. (Heiskanen 2008, 35 - 37.) Suomessa vammaispalvelulaki tuli voimaan vuoden 1988 alussa, ja Norjassa henkilökohtainen avustaja -järjestelmä aloitettiin kokeiluna vuonna 1991. Ruotsissa avustajajärjestelmän läpimurtovuosi oli 1994, jolloin tuli voimaan laki vammaisille suunnatuista tuista ja palveluista sekä laki avustajatoimintaan liittyvästä korvauksesta. (Heinonen & Saraste 2006, 215 - 218.)

Henkilökohtaisen avun käytännön toteutus eri Pohjoismaissa ei kuitenkaan muotoutunut samanlaiseksi. Tanskassa korostetaan laajaa avun tarvetta ja vammaisten kykyä toimia työnantajana henkilökohtaisen avun myöntämisperusteena. Ruotsissa vammaisilla on yksilöllinen oikeus henkilökohtaiseen apuun, avun kohderyhmä on väljemmin rajattu eikä vammaisen henkilön kykyä avun hallinnointiin korosteta. Norjan ja Suomen järjestelmät ovat tässä suhteessa lähempänä Tanskan mallia. Norjan järjestelmään sisältyy Ruotsin tapaan mahdollisuus käyttää henkilökohtaisen avun hallinnointiin osuuskuntia, jotka ovat vammaisten henkilöiden kontrolloimia. Ruotsissa ja Norjassa

vammaisen toiminta avustajansa työnantajana onkin harvinaista. Sen sijaan Suomessa ja Tanskassa korostuu palvelun käyttäjän rooli työnantajana, vaikka vaihtoehtoisikin tapoja toteuttaa henkilökohtaisen avun palveluita on olemassa. (Heiskanen 2008, 35 - 37.)

3.3 Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kehittyminen Suomessa

Suomessa henkilökohtaisen avustajan käsite alkoi muotoutua 1970-luvun lopussa, kun Kuntoutuspalvelujärjestelmän kehittämistoimikunnan mietinnössä ehdotettiin yksilöllisen avustajan kustannusten sisällyttämistä yksilöllisiin tukitoimenpiteisiin opetuksen tai muuan tarpeellisen palvelun saamiseksi (Heiskanen 2008, 49). Ennen henkilökohtaisen avustajan sisällyttämistä vammaisten palveluja koskevaan lainsäädäntöön yksittäiset kunnat saattoivat maksaa vammaiselle henkilölle nykyisen vammaispalvelulain mukaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kulut joko osittain tai kokonaan. Gunilla Sjövall kertoo olevansa ensimmäinen vammaisen henkilö Suomessa, joka sai henkilökohtaisen avustajan, kun Kauniaisten sosiaalilautakunta teki asiasta päätöksen syyskuussa 1979. Idean avustajan anomisesta hän sai edellisenä vuonna tutustuessaan Tanskan vastaavaan järjestelmään. (Heiskanen 2008, 7.)

Henkilökohtainen avustajajärjestelmä kirjattiin vuonna 1988 voimaan tulleeseen lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (jäljempänä vammaispalvelulaki, VammaistukiL 380/1987). Lain tarkoituksena oli edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä (Heinonen & Saraste 2006, 49).

Vuoden 1987 vammaispalvelulaki velvoitti järjestämään vaikeavammaiselle henkilölle sellaiset palvelut, joita ilman hän ei selviä jokapäiväisistä toiminnoista. Näitä niin sanotun subjektiivisen oikeuden piirissä olevia palveluita olivat kuljetuspalvelut, tulkkipalvelut, palveluasuminen, asunnon muutostyöt sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankkiminen. Muut vammaispalvelut ja tukitoimet, kuten kuntoutusohjaus, sopeutumisvalmennus ja henkilökohtainen avustajatoiminta, olivat sidoksissa kunnan taloudellisiin edellytyksiin. (Taipale, Lehto, Mäkelä, Kokko, Muuri & Lahti 2004, 134-135.)

Vammaisten henkilökohtaiseen apuun tuli useita muutoksia vammaispalvelulain uudistusten astuessa voimaan syyskuussa 2009. Merkittävimmät muutokset liittyvät henkilökohtaisen avun säätämiseen vaikeavammaisen subjektiiviseksi oikeudeksi, vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittämiseen ja henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin. (Ahola & Konttinen 2009, 5)

4 EUROOPPALAINEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN TOIMINTAMALLI

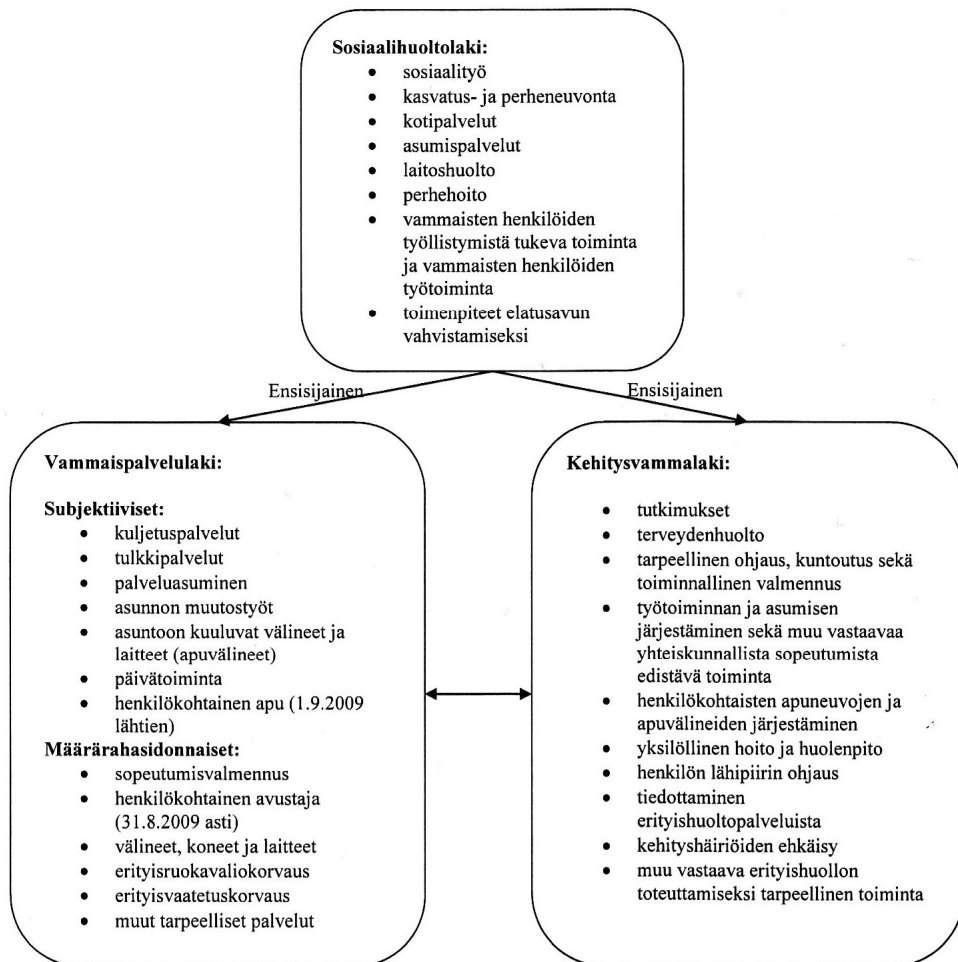
The European Center for Excellence on Personal Assistance, ECEPA, on vuonna 2004 perustettu kahdeksan eurooppalaisen järjestön yhteishanke, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa henkilökohtaisen avun käyttäjien puolesta puhuminen, avustajapalveluiden kehittäminen avun käyttäjien asiantuntemusta käyttäen ja vaikuttaminen kansalliseen vammaispolitiikkaan hankkeen jäsenmaissa. Hankkeessa on mukana Saksan, Ruotsin, Irlannin, Kreikan, Suomen, Itävallan, Italian ja Norjan edustus. (ECEPA.)

ECEPA-hanke on luonut mallin avustajajärjestelmän toteuttamiseen, joka on tarkoitettu toimintamalliksi kaikille eurooppalaisille maille. Mallissa korostetaan vammaisten oikeutta päättää siitä, miten henkilökohtaisen avun palvelut järjestetään. Heidän tulisi voida räätälöidä palveluja tarpeidensa, kykyjensä, elämäntilanteensa, mieltymystensä ja toiveidensa mukaisiksi. Keskeisiä henkilökohtaisen avun käyttäjän päätettäviä asioita ovat päätökset siitä, kuka avustaa, missä asioissa, milloin, missä ja miten. Käyttäjällä on ECEPA-hankkeen mallin mukaan oltava mahdollisuus valita palveluntuottaja useammasta vaihtoehdosta tai palkata ja kouluttaa avustaja, päättää tämän työajat, valvoa työn tekemistä tai erottaa hänet. (Heinonen & Saraste 2006, 254 - 255.)

ECEPA-hankkeen mallissa esitetään, ettei henkilökohtaista apua saa sitoa vammaisen henkilön kykyyn solmia sopimuksia palveluntuottajien kanssa tai hoitaa muita työnantajavelvollisuuksia. Mallissa korostetaan, että henkilökohtaisen avustajan palkkauskulut on korvattava kokonaan. Korvauksen on katettava palkkaukseen liittyvien kulujen lisäksi avustuskulut, jotka syntyvät kodin ulkopuolisessa avustamisessa tai matkustettaessa. Sen tulisi kattaa myös avustajan koulutuksesta ja avustajan työssään tarvitsemien tarvikkeiden, palvelujen tai laitteiden hankintakulut. (Heinonen & Saraste 2006, 256.)

5 HENKILÖKOHTAINEN APU UUDISTETUN VAMMAISPALVELULAIN MUKAAN

Sekä vammaispalvelulaki että laki kehitysvammaisten erityishuollosta ovat molemmat toissijaisia yleislainsäädäntöön nähden. Vuonna 2009 voimaan tulleen vammaispalvelulain muutoksen myötä vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Kuvassa 1 on esitetty vammaispalveluja ja kehitysvammahuoltoa ohjaava lainsäädäntö. (Metsävainio & Väyrynen 2009, 19.)



Kuva 1. Vammaispalveluja ja kehitysvammahuoltoa ohjaava lainsäädäntö (Metsävainio & Väyrynen 2009, 19).

5.1 Henkilökohtainen apu subjektiiviseksi oikeudeksi

Henkilökohtainen apu säädettiin vaikeavammaisen henkilön subjektiiviseksi oikeudeksi 1.9.2009 voimaan tulleessa vammaispalvelulain uudistuksessa. Lain mukaan kunnan on myönnettävä henkilökohtaista apua vaikeavammaiselle henkilölle kunnan määrärahoista riippumatta, mikäli hän täyttää laissa säädetyt edellytykset. (Ahola & Konttinen 2009, 21.)

Vammaispalvelulain uudistuksessa siitä tuli ensisijainen suhteessa kehitysvammalaikiin. Muutos oli kuitenkin lähinnä periaatteellinen, koska kehitysvammaisille henkilöille oli mahdollista myöntää vammaispalvelulain mukaisia palveluja jo ennen lakiuudistusta. (Ahola & Konttinen 2009, 18.) Tämä tarkoittaa sitä, että kehitysvammaiselle henkilölle järjestetään hänen vammaisuutensa edellyttämiä palveluita ensisijaisesti vammaispalvelulain mukaan, mikäli tämän lain mukaan järjestettävät palvelut ovat hänen palvelutarpeeseensa nähden riittäviä ja sopivia (VammaistukiL 4. §).

5.2 Henkilökohtaisen avun kohdentaminen ja järjestämistavat

Vammaispalvelulaissa henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kodissa ja kodin ulkopuolella. Laissa määritellään henkilökohtaisen avun käytön kohteeksi päivittäiset toimet, työ ja opiskelu, harrastukset, yhteiskunnallinen osallistuminen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitäminen. Henkilökohtaisen avun järjestämisen edellytyksenä on, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. (VammaistukiL 8c §.)

Vaikeavammaisen henkilö on lain mukaan henkilö, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen edellisessä kappaleessa määritellyistä toiminnoista. Laki rajaa kuitenkin pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista aiheutuvan avun tarpeen vaikeavammaisille järjestettävän avun ulkopuolelle. (VammaistukiL 8c §.)

Vammaispalvelulain mukaan kunta voi järjestää henkilökohtaista apua kolmella tavalla. Vaikeavammaiselle henkilölle voidaan korvata henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset ja muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut. Toinen mahdollisuus on antaa apuun oikeutetulle palveluseteli avus-

tajapalveluiden hankkimista varten. Kolmantena vaihtoehtona kunta voi tuottaa avustajapalvelut joko yksin tai yhdessä muiden kuntien kanssa tai hankkia palvelut julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä otetaan huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. (VammaistukiL 8d §.) Palvelusetelin osalta kunnalla on oikeus päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta, mutta asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia kuntaa sitovasti, että hänen palvelunsa järjestetään palvelusetelin avulla. Kunta voi myös päättää, minkä palvelun hankkimiseksi palveluseteliä käytetään. (Räty 2009a.)

5.3 Vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittäminen

Vammaispalvelulaki määrää kunnan aloittamaan vammaisen henkilön palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittämisen seitsemäntenä arkipäivänä asiaa koskevasta yhteydenotosta. Vammaisen henkilön tarvitsemat palvelut ja tukitoimet kirjataan palvelusuunnitelmaan, jota tarkistetaan hänen palvelutarpeensa tai olosuhteidensa muuttuessa. (VammaistukiL 3a §.)

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoimia koskevan hakemuksen. Tätä määräaikaa voidaan pidentää, jos asian selvittäminen vaatii pitempää käsittelyaikaa. Asia tulee kuitenkin käsitellä ilman aiheetonta viivytystä. (VammaistukiL 3a §.)

Palvelusuunnitelma sisältää kuvauksen vammaisen henkilön elämäntilanteesta, toimintakyvystä ja vammaisuuden perusteella tarvittavista palveluista. Henkilökohtaisen avun osalta suunnitelma sisältää kuvauksen avun tarpeesta, määrästä ja järjestämistavasta. (Palvelusuunnitelma.) Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi asiakkaan oma käsitys palvelujen tarpeesta ja niiden järjestämistavasta, jos kyseessä olevilla palveluilla tai tukitoimilla on vaikutusta vammaisen henkilön henkilökohtaisen vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumiselle (Räty 2009b, 22).

Palvelusuunnitelman on oltava riittävän yksityiskohtainen, ja sen pitää sisältää erityinen palveluja koskeva toteutusosa. Palvelusuunnitelma ei ole kuntaa sitova asiakirja, mutta siihen kirjattuja seikkoja ei voida ohittaa päätöksenteossa ilman perusteltua syytä. (Räty 2009b, 22.)

Tilastoissa näkyvät kuntien väliset erot vammaisille laadittujen palvelusuunnitelmien määrissä selittyvät osaksi kirjaamistapojen eroavuuksilla. Osa kunnista kirjaa palvelut asiakastietojärjestelmäänsä, mutta ne eivät laadi erillistä palvelusuunnitelmaa. (Kumpulainen 2010, 6.)

5.4 Henkilökohtaisen avun määrä

Kun vaikeavammaisen henkilö tarvitsee henkilökohtaista apua päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten, sitä on järjestettävä siinä laajuudessa, kuin hän sitä välttämättä tarvitsee. Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta. (VammaistukiL 8c §.)

6 HENKILÖKOHTAISEN AVUN TOTEUTUS SUOMESSA

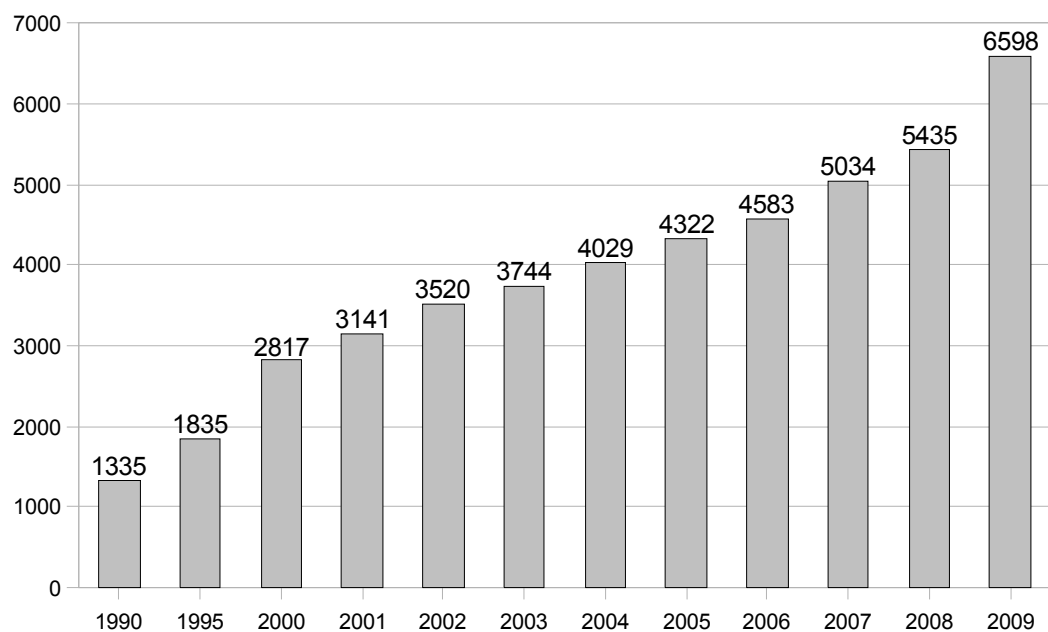
Henkilökohtaisen avun piirissä olevien henkilöiden määrä on noussut yhtä poikkeusta lukuun ottamatta vuosittain vuonna 1988 voimaan tulleen vammaispalvelulain säätämisen jälkeen. Vaikeavammaiset henkilöt palkkaavat yleensä suoraan henkilökohtaiset avustajansa, ja muita vammaispalvelulaissa mainittuja palvelun järjestämistapoja kuten palveluseteliä ja kunnan tuottamia palveluita käytetään selvästi vähemmän. Palvelusetelin yleistymistä rajoittaa kunnan oikeus päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta, joten palveluseteli ei ole toistaiseksi käytettävissä läheskään kaikissa kunnissa (Räty 2009a). Suomesta puuttuvat myös kokonaan vammaisten hallinnoimat valtakunnallisesti toimivat työnantajaosuuskunnat, jotka tuottavat Ruotsissa ja Norjassa merkittävän osan vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtaisen avun palveluista (Heinonen & Saraste, 216 - 221).

6.1 Henkilökohtaista apua saavien henkilöiden määrän kehitys

Pari vuotta henkilökohtaisen avustajajärjestelmän voimaantulon jälkeen vuonna 1989 avun piirissä oli vain 1 123 henkilöä (Heiskanen 2008, 34). Vuonna 2009 henkilökohtaisen avustajajärjestelmän palveluja käytti jo 6 598 henkilöä eli 1,2 promillea koko väestöstä (n=5,3 miljoonaa). Määrä on siis lähes kuusinkertaistunut avustajajärjestelmän voimaantulon ensimmäisiin vuosiin verrattuna. Henkilökohtaisen avustajatoi-

minnan piirissä olleiden määrän kehitys vuosina 1990 - 2009 käy ilmi kuvasta 2. (Henkilökohtainen avustajatoiminta.)

Avustajatoiminnan piiriin kuuluvien määrä nousi vuonna 2009 yli 20 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna (Henkilökohtainen avustajatoiminta). Kasvussa näkyvät syyskuussa 2009 voimaan tulleiden vammaispalvelulain muutosten vaikutukset. Kuudessa suurimmassa kaupungissa (Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere ja Oulu) henkilökohtaisen avun asiakasmäärä kasvoi vuonna 2009 selvästi maan keskiarvoa enemmän eli 29,9 prosenttia. Näissä niin sanotuissa kuusikkokunnissa vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia käytti kaksi prosenttia väestöstä, josta 69 prosenttia sai kuljetuspalveluja. Henkilökohtaisen avun osuus vammaispalvelulain mukaisista palveluista ja tukitoimista oli noin kuusi prosenttia, ja sen kustannukset kasvoivat runsaat 14 prosenttia edellisvuodesta. (Kumpulainen 2010, 3 - 4.)



Kuva 2. Henkilökohtaisen avustajatoiminnan piirissä olleet asiakkaat Suomessa vuosina 1990 - 2009 (Henkilökohtainen avustajatoiminta).

6.2 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat

Kouvolassa tutkittiin vuonna 2010 vaikeavammaisten henkilöiden suoriutumista työnantajavelvoitteista. Tutkimuksessa selvitettiin myös vaikeavammaisten henkilöiden halukkuutta toimia henkilökohtaisen avustajan työnantajana. Vastaajista runsaat 67 prosenttia halusi toimia henkilökohtaisen avustajan työnantajana. Tärkeimpänä syynä

haluun toimia työnantajana vaikeavammaiset henkilöt mainitsivat halunsa vaikuttaa avustajansa palkkaamiseen ja hänellä teetettävien työtehtävien sisältöön. (Innanen & Lindeman-Pakarinen 2010, 33.)

Vuonna 2009 oli kuudessa suurimmassa kunnassamme (Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere ja Oulu) oli henkilökohtaisten avustajien työnantajina toimineiden henkilöiden osuus henkilökohtaisen avun asiakkaista 89,1 prosenttia. Lisäksi käytettiin jonkin verran henkilökohtaisen avun ostopalveluita. Vain Oulun kaupungilla oli palveluksessaan omia vammaisavustajia. Vaikka palveluseteli ei ollut käytössä yhdesäkään edellä mainituista kunnista, osa niistä myöntää lyhytaikaisen käyttöoikeuden kunnan valitsemien ulkopuolisten palveluntuottajien käyttämiseen. Tämä voi tulla kyseeseen esimerkiksi avustajan sairastuttua. Henkilökohtaisen avun järjestämistavat Suomen kuudessa suurimmassa kunnassa ilmenevät taulukosta 1. (Kumpulainen 2010, 11.)

Taulukko 1. Henkilökohtaisen avun järjestämistavat Suomen kuudessa suurimmassa kunnassa vuonna 2009 (Kumpulainen 2010, 11).

Kunta	n	Asiakas työnantajana, osuus %	Ostopalvelut, osuus %	Kunnan toimintana tai muuten, osuus %
Helsinki	684	95,5	9,9	
Espoo	350	98,6	1,4	
Vantaa	402	100,0		
Turku	151	97,4	4,0	
Tampere	242	81,8	18,2	
Oulu	254	43,3	17,3	39,4
Yhteensä	2083	89,1	8,0	4,8

Satakunnassa vuoden 2009 huhtikuussa tehdyssä tutkimuksessa henkilökohtaista apua saaneista vaikeavammaisista henkilöistä 81 prosenttia (n=72) ilmoitti saavansa henkilökohtaisen avustajan palveluita. Vain kahdeksan prosenttia heistä ilmoitti käyttävänsä palveluseteliä tai maksusitoumusta henkilökohtaisen avun palvelujen ostamiseen yksityiseltä palveluntuottajalta tutkimusajankohtana. (Jalonen 2009, 21.)

Taulukossa 2 on esitetty henkilökohtaisen avun järjestämistapojen jakautuminen Satakunnassa vastaamishetkellä (huhtikuu 2009) prosenttiosuuksina. Vastaaja saattoi il-

moittaa useampia vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun järjestämistavoiksi. (Jalonen 2009, 21.)

Taulukko 2. Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun järjestämistavat Satakunnassa huhtikuussa 2009 (Jalonen 2009, 21).

Henkilökohtaisen avun järjestämistapa	Osuus % (n=72)
henkilökohtainen avustaja	81
omaishoitaja	19
palveluasuminen	19
kotihoito	18
yksityinen palveluntuottaja	8
muu	22

6.3 Henkilökohtaiset avustajat henkilökohtaisen avun toteuttajina

Henkilökohtaisen avustajan tehtävään ei ole ammattitutkintoa, ja tehtävissä toimivat hyvin erilaisen koulutuksen ja kokemuksen omaavat henkilöt (Kannanotto henkilökohtainen avustaja -ammattitutkinnon tarpeellisuudesta). Avustajien työ on usein osa-aikaista, ja alan palkkatasoa pidetään alhaisena. Työ voi olla sekä fyysisesti että psyykkisesti raskasta eikä henkilökohtaisilla avustajilla ole tukena työyhteisöä, joka voisi auttaa ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Näistä syistä henkilökohtaisten avustajien työsuhteeseen ja itse työn suorittamiseen liittyvän neuvonnan ja ohjauksen järjestämisen tärkeys korostuvat, jotta vaikeavammaisille voidaan järjestää laadukkaat henkilökohtaisen avun palvelut. (Nurmi-Koikkalainen 2009, 51 - 52)

Henkilökohtaisille avustajille ja heidän työnantajilleen laadittiin ensimmäinen työehtosopimus 28.9.2010. Sopimuksen allekirjoittivat Heta - Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajaliitto ry ja Julkisten ja hyvinvointialojen liitto ry. Ennen työehtosopimuksen voimaan tuloa kunnat olivat korvanneet muun muassa lomarahoja sekä ilta-, yö- ja lauantailisiä varsin vaihtelevasti. Uuden työehtosopimuksen myötä avustajat ovat oikeutettuja edellä mainittujen lisäksi ylityöläisiin. Sopimukseen sisältyy myös oikeus työajan lyhennykseen tai vastaavaan korvaukseen arkipyhien ajalta, mutta palkankorotuksista ei siinä sovittu. (Henkilökohtaisten avustajien työnantajaliitto 2010.)

Työnantajille sopimus mahdollisti työaikalainsäädäntöä huomattavasti joustavampien työaikojen käytön, ja sopimus täsmentää muutoinkin henkilökohtaisten avustajien ja heidän työnantajiansa välisiä pelisääntöjä. Sopimus ei ole yleissitova, joten kunnilla on velvollisuus soveltaa sitä vain niihin työsuhteisiin, jossa työnantajaosapuoli on Heitan jäsen. (Henkilökohtaisten avustajien työnantajaliitto 2010.)

6.4 Henkilökohtaisten avustajien palvelujen välittäminen

Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kehittämisprojekti (HAJ), joka toteutettiin vuosina 2003 - 2006, havaitsi selkeän tarpeen toteuttaa alueellisia henkilökohtaisen avun keskuksia. Niiden tehtäviksi kaavailtiin muun muassa vammaisen henkilön työnantajuuden tukemista ja työnantajavelvoitteiden hoitamisessa avustamista. Muita tehtäviä olisivat henkilökohtaisten avustajien perehdytys ja neuvonta sekä avustaminen työntekijöiden rekrytoinnissa ja sijaisten välittämisessä. (Heinonen 2009, 8.)

6.4.1 Henkilökohtaisen avun keskuksat

Sentteri-hanke julkaisi vuonna 2008 henkilökohtaisen avun keskusten toimintamallin. Hanke määritteli seudullisen henkilökohtaisen avun keskuksen tarkoitukseksi mahdollistaa vaikeavammaisen henkilökohtaisen avun turvallisen ja toimivan toteutuksen. Keskus tarjoaa sellaisia avustamisen tukitoimintoja, jotka mahdollistavat vaikeavammaisen henkilön itsenäisen elämän ja henkilökohtaisen avun järjestymisen yksilöllisen elämäntilanteen mukaan. Lisäksi keskus tuottaa avustamisen tukitoimintoja kustannustehokkaasti ja joustavasti koko toiminta-alueellaan. (Heinonen 2009, 19.)

Sentteri-hankkeen mukaan seudullinen ja keskitetty toimintatapa on kustannustehokas toimintamalli. Hankkeen tekemien kustannuslaskelmien perusteella alle 300 asiakkaan keskusta ei kannata perustaa. Kannattavuuteen vaikuttaa luonnollisesti asiakasta kohden tarvittavien tukitoimien määrä. (Heinonen 2009, 69.)

Henkilökohtaisen avun keskus Henkan (toimipaikat Kouvolassa ja Lappeenrannassa) lisäksi keskuksia toimi vuonna 2010 muun muassa Helsingissä, Joensuussa, Jyväskylässä, Kuopiossa, Lahdessa, Porissa, Seinäjoella, Tampereella, Turussa, Vaasassa ja Vantaalla. Noin puolet keskuksista on yksityisiä ja puolet on kunnallisia. Yksityiset keskuksat ovat yleensä jonkin vammaisjärjestön hallinnoimia. (Henkilökohtainen apu.)

6.4.2 Avustajaportti-verkkopalvelu

Henkilökohtaisen avun verkkopalvelu Avustajaportti.fi otettiin käyttöön Tampereen seudulla syksyllä 2007. Tre@Validia-projekti sai Raha-automaattiyhdistykseltä jatkorahoituksen vuosille 2008 - 2011 palvelun laajentamiseksi valtakunnalliseksi. Avustajaportin palveluihin kuuluvat henkilökohtaisen avustajan tai avustajan sijaisen etsiminen, työnantajavelvoitteista suoriutumisesta avustaminen ja käyttökoulutus. Verkkopalvelun tavoitteena on saattaa henkilökohtaisen avun palvelujen tarvitsijat ja tarjoajat yhteen. (Tietoa Avustajaporttiprojektista.)

7 HENKILÖKOHTAISEN AVUN KESKUS HENKKA

Henkilökohtaisen avun keskus Henkan perustamiseen johtaneita selvityksiä vauhditti suunnitteilla ollut vammaispalvelulain uudistus, jossa vaikeavammaisille säädettiin subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen apuun ja avun järjestämistapoja monipuolistettiin. Uudistus lisäsi henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvien asiakkaiden määrää. Erityisesti vammaisten henkilöiden vapaa-aikana tapahtuvan avustamisen tarpeen arvioitiin kasvavan. Henkilökohtaisen avun keskuksen toivottiin parantavan avustajien saantia toiminta-alueellaan ja lisäävän osa-aikaisesti toimivien avustajien mahdollisuuksia kokoaikaiseen avustamistyöhön. (Orkamaa, Parkkunen & Herttuainen 2009, 5.)

7.1 Henkan perustamisen valmistelu

Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson henkilökohtaisen avun keskuksen valmistelusta vastasi Kaakkois-Suomen vammaistyön kehittämissyksikkö. Sen ohjausryhmä aloitti henkilökohtaisen avun keskuksen perustamista koskevat selvittelyt joulukuussa 2007. Kaakkois-Suomen vammaistyön kehittämissyksikkö teki henkilökohtaisen avun keskusta suunnittelussa yhteistyötä Sentteri-hankkeen kanssa. Hankkeen suunnitelmissa oli viiden alueellisen henkilökohtaisen avun keskuksen perustaminen, ja valmistelutyön tuloksena Sentteri-hanke tuotti henkilökohtaisen avun keskuksen toimintamallin. Vuonna 2008 Raha-automaattiyhdistykseltä saadun kielteisen rahoituspäätöksen vuoksi Sentteri-hankkeen suunnittelema alueellisten keskusten verkosto jäi kuitenkin toteutumatta. (Hiltunen-Toura, Parkkunen & Hakalisto 2009, 15.)

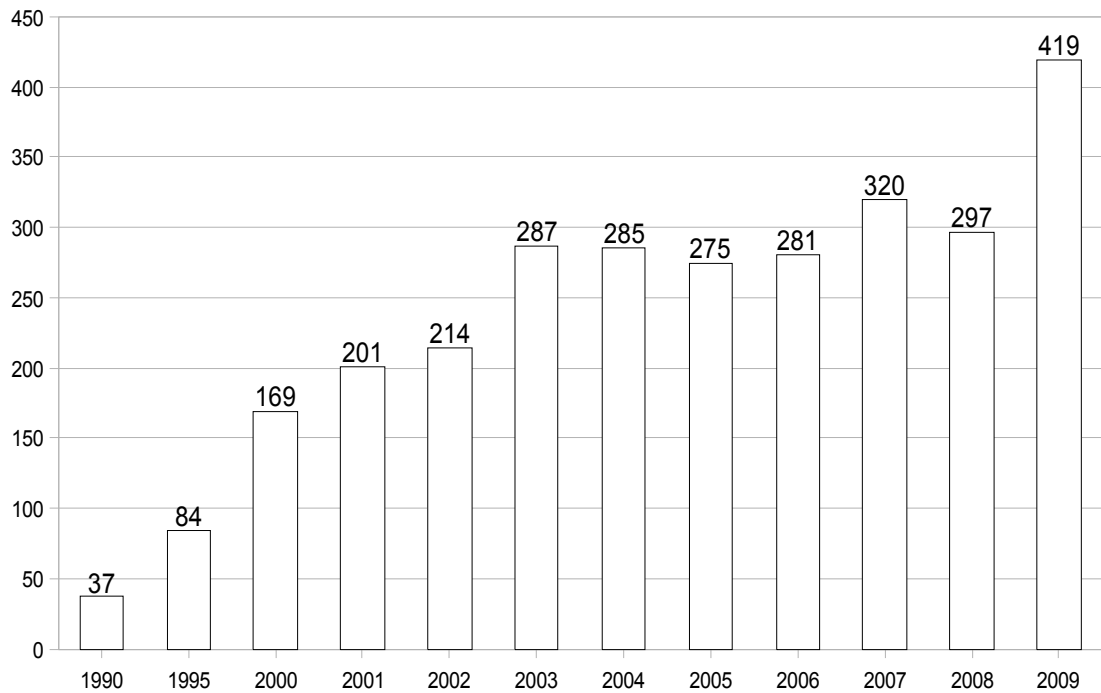
Syksyllä 2008 henkilökohtaisen avun kehittämistä varten tehtiin kysely henkilökohtaisen avun palveluita käyttäville asiakkaille Kaakkois-Suomessa. Selvityksestä kävi ilmi, että vammaisilla työnantajilla oli ongelmia muun muassa sijaisten saatavuudessa ja työnantajavelvoitteiden hoitamisessa. Työnantajat toivoivat perustettavalta henkilökohtaisen avun keskukselta eniten sijaisvälityksen organisoimiseen liittyviä palveluita. Esiin nousivat myös avustajien koulutus, hallinnolliset palvelut, avustajien rekrytoinnin tukeminen sekä neuvonta ja ohjaus. (Hiltunen-Toura ym. 2009, 15.)

Kaakkois-Suomen kunnat pohtivat henkilökohtaisen avun keskuksen perustamisen lisäksi myös muita tapoja välittää henkilökohtaisen apuun liittyviä palveluita. Esillä oli alueellisen keskuksen perustamisen lisäksi myös valtakunnalliseen verkostoon liittyminen. Eri vaihtoehtojen vertailun jälkeen päädyttiin kuitenkin alueellisen henkilökohtaisen avun keskuksen perustamiseen. (Hiltunen-Toura ym. 2009, 15.)

7.2 Henkan perustaminen

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy esitti Kaakkois-Suomen kunnille kesäkuussa 2009 lähettämässään kirjeessä, että henkilökohtaisen avun keskus perustettaisiin Socom Oy:n toimintana. Alueen kunnat tekivät päätökset keskuksen toimintaan osallistumisesta elo-syyskuussa 2009, ja henkilökohtaisen avun keskus Henkka käynnisti toimintansa 1.1.2010. Keskuksen toimintamallia tullaan pilotoimaan kuntien yhteistyönä vuosina 2010 - 2011 ja pilotointivaiheessa on mukana 15 Kaakkois-Suomen kuntaa. (Parkkunen 2010.)

Vuonna 2009 henkilökohtaisen avustajatoiminnan piirissä oli Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson maakunnissa yhteensä 419 asiakasta. Kuvassa 3 on esitetty asiakasmäärän kehitys Kaakkois-Suomessa vuosina 1990 - 2009. (Henkilökohtainen avustajatoiminta.)

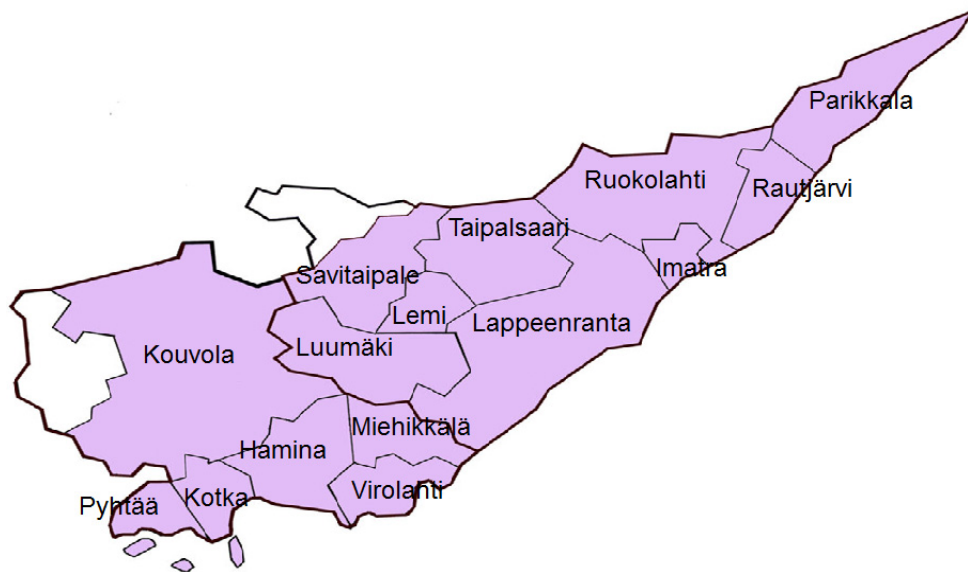


Kuva 3. Henkilökohtaisen avustajatoiminnan piirissä olleet asiakkaat Kaakkois-Suomessa 1990 - 2009 (Henkilökohtainen avustajatoiminta).

7.3 Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminnan organisointi

Henkan toimintaa koordinoi Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy, joka on yksi yhdestätoista valtakunnallisesta sosiaalialan osaamiskeskuksista. Socomin omistajina ovat Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson kunnat sekä Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulut. Sillä on myös yhteistyösopimukset Kuopion yliopiston ja eräiden muiden tutkimus- ja koulutusorganisaatioiden kanssa. (Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy 2011.) Henkilökohtaisen avun keskuksen suunnittelu ja käynnistäminen kuuluu Vammaistyön kehittämisverkoston kehittämiskohteisiin. Se saa rahoituksensa Sosiaali- ja terveysministeriön KASTE-kehittämisohjelmasta ja kunnilta. (Kupera-osahanke.)

Henkan toiminta-alueeseen kuuluvat Iitin ja Suomenniemen kuntia lukuun ottamatta kaikki Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan kunnat. Keskuksen toiminta-alue on esitetty kuvassa 4. Henkan palveluita voivat käyttää kaikki ne vaikeavammaiset henkilöt, joilla on vammaispalvelulain 8c §:n mukainen oikeus henkilökohtaiseen apuun ja jotka pystyvät toimimaan työnantajina. Lisäksi keskus palvelee henkilökohtaisia avustajia ja avustajantyöstä kiinnostuneita henkilöitä (Parkkunen.)



Kuva 4. Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminta-alue (Parkkunen).

Henkalla on toimipisteet Kouvolassa ja Lappeenrannassa. Keskuksen toimintaa ohjaa ja kehittää keskeisistä sidosryhmistä koottu ohjausryhmä. (Hallinto.) Tammikuussa 2011 Henkan rekisteriin oli ilmoittautunut 147 työnantajaa.

7.4 Henkan toiminnan sisältö

Henkilökohtaisen avun keskuksen tehtävänä on etsiä ja välittää henkilökohtaisia avustajia lyhyt- ja pitkäaikaisiin työsuhteisiin. Se ohjaa, neuvoo ja perehdyttää vaikeavammaisia henkilöitä toimimaan työnantajana, ja se auttaa heitä tarvittaessa erilaisissa työsuhteeseen liittyvissä asioissa. Henkilökohtaisen avun keskuksen tehtäviin kuuluu myös henkilökohtaisten avustajien ohjaus, neuvonta ja perehdyttäminen sekä avustajien koulutustoiminnan kehittäminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Henkilökohtaisen avun keskus Henkka.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

8.1 Tutkimusaiheen valinta

Opinnäytetyön tilaaja oli Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy, joka pilotoi Kaakkois-Suomen henkilökohtaisen avun keskusta vuosina 2010 - 2011. Kehittämistyön pohjaksi tilaaja halusi selvittää eri sidosryhmien näkemyksiä keskuk-

sen toiminnasta ja sen mahdollisia kehittämistarpeita, ja opinnäytetyöni oli osa tätä kokonaisuutta. Henkilökohtaisen avun keskuksen rekisteriin ilmoittautuneiden avustajien mielipiteiden selvittäminen on keskeistä toiminnan mallintamisen ja edelleen kehittämisen kannalta.

Henkilökohtaisen apuun liittyvät kysymykset ovat nousseet entistä tärkeämmiksi syksyllä 2009 voimaan tulleiden vammaispalvelulain muutosten vuoksi. Henkilökohtaiseen apuun oikeutettujen henkilöiden määrän kasvu ja avun painottuminen vaikeavammaisten henkilöiden työnantajuuteen ovat kannustaneet kuntia tehostamaan avun välittämiseen liittyviä palveluita.

Opinnäytetyöni aihe oli siis erittäin ajankohtainen ja tärkeä sekä henkilökohtaisten avustajien, heidän työnantajiansa että palveluita järjestävien tahojen kannalta. Kiinnostustani tutkimusaiheeseen lisäsi se, että koen henkilökohtaisen avustajan työn olevan monella tavoin haastavaa. Halusin tietää, mikä motivoi henkilökohtaisia avustajia tekemään työtään ja miten henkilökohtaisen avun keskus pystyy heitä siinä tukemaan.

8.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa henkilökohtaisen avun keskus Henkan kehittämisen tueksi. Siinä selvitettiin, miten Henkan toiminta on vastannut sille asetettuja tavoitteita keskuksen rekisteriin kuuluneiden henkilökohtaisten avustajien näkökulmasta. Tutkimuksella kerättiin lisäksi tietoa avustajien työsuhteesta ja työn sisällöstä.

Tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraavanlaisiksi:

1. Miten henkilökohtaisen avun keskus Henkka on onnistunut tukemaan vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtaisen avustajien palveluiden välitystä avustajien näkökulmasta?
2. Millaisia näkemyksiä henkilökohtaisilla avustajilla on Henkan kehittämistarpeista?
3. Miten henkilökohtaisten avustajien työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa?

8.3 Tutkimusmenetelmä

Koska tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki Henkan avustajarekisterissä tutkimusajankohtana olevat henkilöt (n=167), tutkimusmenetelmäksi valikoitui puolistrukturoidun kyselylomakkeen lähettäminen kaikille kohderyhmään kuuluville. Tämä kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään painottuva tutkimus toteutettiin postitse lähetettynä lomakekyselynä, johon liitettiin mahdollisuus vastata täyttämällä sähköinen Webropol-kyselylomake vastaanottajille lähetetyssä verkko-osoitteessa. Aineiston analysoinnissa ja raportoinnissa hyödynnettiin pääasiassa tilastollista analyysimenetelmää.

Kyselytutkimus sopii tämän tutkimuksen menetelmäksi, koska sillä saadaan kerättyä tutkimusaineistoa suurelta kohderyhmältä nopeasti ja vaivattomasti. Sen etuna on mahdollisuus käyttää tietokoneohjelmia aineiston analysoinnissa ja raportoinnissa. Kyselytutkimuksen heikkoudet liittyvät muun muassa vastaajien suhtautumiseen kyselyyn vastaamiseen, kysymysten selkeyteen ja ymmärrettävyyteen sekä mahdollisesti vastausprosentin jäämiseen liian pieneksi. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Kyselylomakkeeseen sisältyi monivalinta-, asteikko- ja avoimia kysymyksiä sekä näiden yhdistelmiä. Kysymykset pyrittiin laatimaan niin, että useimmissa kysymyksissä vastaajalla oli mahdollisuus tarkentaa vastaustaan avoimen kysymyksen avulla ja tuoda esiin vastausvaihtoehtoja, joita kysymysten laatija ei ole huomannut. Kyselylomakkeeseen pyydettiin kommentit Henkan hallinnosta ja käytännön toteutuksesta vastaavilta työntekijöiltä sekä Henkan ohjausryhmän jäseniltä.

8.4 Tutkimuksen käytännön toteutus

Opinnäytetyöni suunnittelu alkoi neuvottelulla Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa helmikuussa 2010. Neuvottelussa sovittiin alustavasti tutkimuksen rajauksesta, tutkimusmenetelmästä ja aikataulusta. Käydyissä keskusteluissa todettiin, että avustajat ovat suostuneet rekisteriin liittyessään avustajarekisterin käyttämiseen tutkimustarkoituksiin. Opinnäytetyöni aiheeksi sovittiin henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminnan arvioiminen henkilökohtaisten avustajien näkökulmasta. Sopimus opinnäytetyöstä allekirjoitettiin helmikuussa 2010, ja sen aihe vahvistettiin Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opettajien kokouksessa maaliskuussa 2010.

Koska henkilökohtaisen avun keskus oli aloittanut toimintansa vuoden 2010 alussa, tutkimukseen liittyvät kyselyt päätettiin toteuttaa vasta vuodenvaihteessa 2010 - 2011. Aloitin opinnäytetyön tekemisen tutustumalla henkilökohtaisen avun keskuksista tehtyihin aiempiin selvityksiin ja aiheeseen liittyvään teorian tietoon.

Osallistuin elokuussa 2010 henkilökohtaisten avustajien ja heidän työnantajien vertaistapaamisiin. Tilaisuudessa tiedotettiin alustavasti tekeillä olevasta selvityksestä. Syksyn aikana keräsin aktiivisesti teorian tietoa tutkimuksen aihepiiristä ja suunnittelin ehdotuksen tutkimuksen kyselylomakkeeksi. Tutkimuksen teoriaosuuden kirjoittamisen aloitin marraskuun 2010 alussa.

Kyselylomake käytiin läpi tutkimuksen tilaajan kanssa joulukuun 2010 alussa, ja siitä päätettiin pyytää vielä kommentit henkilökohtaisen avun keskuksen ohjausryhmän jäseniltä. Saatuihin kommentteihin sisältyi lomakkeen rakenteeseen ja joidenkin kysymysten muotoilua koskevia ehdotuksia, jotka otettiin huomioon lomaketta viimeisteltäessä. Lomake toteutettiin sekä paperiversiona että sähköisenä Webropol-lomakkeena.

Kysely lähetettiin henkilökohtaisille avustajille tammikuun lopussa 2011. Lähetys sisälsi lähetekirjeen (liite 1), kyselylomakkeen (liite 2) ja vastauskuoren, jossa kyselyn saattoi palauttaa maksutta. Lähetekirjeessä oli Webropol-lomakkeen verkko-osoite, jossa kyselyyn oli mahdollista vastata vaihtoehtoisesti. Kyselystä muistutettiin vielä sähköpostitse ja tekstiviesteillä helmikuun alussa. Kyselyn vastausaika päättyi 11.2.2011.

8.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena, johon oli mahdollisuus osallistua kaikilla Henkan avustajarekisteriin tutkimusajankohtana (tammikuu 2011) kuuluneilla henkilöillä. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on olennaista, kuinka selkeästi muotoiltuja kyselylomakkeen kysymykset ovat ja miten hyvin annetut vastausvaihtoehdot kattavat aihealueen. Postitse toteutetussa lomakekyselyssä on merkitystä myös sillä, miten vakavasti kyselyyn suhtaudutaan. Lisäksi tutkimustulokset voivat vääristyä, jos vastausaktiivisuus vaihtelee kohderyhmän sisällä esimerkiksi sen mukaan, miten tärkeäksi tutkimusaihe koetaan. (Hirsijärvi ym. 2009, 195.)

Tutkimukseni tilaaja auttoi aktiivisesti kysymyslomakkeen rakenteen ja kysymysten muotoilussa. Sain kysymyslomakkeeseen liittyviä kommentteja Henkan toimijoilta ja ohjausryhmän jäseniltä sekä tutkimukseni ohjaajalta, mikä auttoi muokkaamaan lomakkeen rakennetta selkeämmäksi ja helpommin ymmärrettävämmäksi. Käytettävissäni oli myös useita tutkimusaihetta sivuavia muita tutkimuksia, joita käytin apuna oman lomakkeeni suunnittelussa.

Koska osa Henkan avustajarekisteriin kuuluvista toimii aktiivisesti henkilökohtaisina avustajina ja osa on ollut avustajan työssä vain satunnaisesti tai ei ollenkaan, motivoituminen vastaamaan kyselyyn saattoi vaihdella sen mukaan, kumpaan ryhmään vastaaja kuului. Avustajarekisteriin ei kirjata Henkan palveluiden käyttöä tai sen kautta välitettyjen toimeksiantojen määrää, joten edellä mainituista seikoista johtuvan vääristymän toteutumista ei ole mahdollista selvittää.

Kysymyksiä laadittaessa kiinnitettiin erityistä huomiota kysymysten yksiselitteisyyteen ja selkeyteen muun muassa liittämällä osaan kysymyksistä ohjeistus. Yleisesti ottaen vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset oikein eikä tutkimuksessa havaittu suurempia väärinkäsityksiä. Työsuhteen muotoa koskevan kysymyksen (kysymys 7) kohdalla pidän todennäköisenä, että osa vastaajista ei täysin erottanut toisistaan toistaiseksi voimassa olevan ja määräaikainen työsuhteen käsitteitä, ja tästä syystä vastaajien ilmoitukseen työsuhteidensa muodosta on suhtauduttava varauksella.

Webropol-lomakkeen rakenteessa olleen virheen vuoksi internetin kautta vastanneiden (n=11) vastaukset asteikkokysymyksiin 19 ja 23 eivät välittyneet täydellisinä. Virhe vaikutti siten, että osa verkkolomakkeella annetuista vaihtoehtojen arvioinneista nolautui, eivätkä niiden arvioinnit tulleet mukaan yhteenvetoon. Koska kyselyyn vastanneista kolme neljäsosaa oli palauttanut vastauksensa paperilomakkeella, ei edellä mainitulla verkkolomakkeen virheellä ollut suurta merkitystä tutkimuksen luotettavuuden kannalta.

9 TUTKIMUSTULOKSET

Kysely lähetettiin 167:lle henkilökohtaisen avun keskus Henkan rekisteriin ilmoittautuneelle henkilökohtaiselle avustajalle. Kyselyn palautti 46 vastaajaa, joten vastausprosentiksi muodostui 27,5. Vastaamatta jätti 121 henkilöä, joiden osuus kohderyh-

mästä oli 72,5 prosenttia. Kyselylomakkeen palautti postitse 35 vastaajaa ja 11 vastaajaa käytti sähköistä Webropol-lomaketta.

Tutkimustulosten raportoinnissa käytetyissä kuvissa eri vaihtoehtojen prosenttiosuudet on esitetty kysymyslomakkeen mukaisessa järjestyksessä, ja vaihtoehtojen edessä olevat numerot ilmoittavat vaihtoehdon sijainnin kysymyksen yhteydessä.

9.1 Taustatiedot

Vastaajista 97,8 prosenttia oli naisia (n=45), ja vain yksi vastaajista oli mies. Tasan puolet kyselyyn vastanneista (n=23) oli alle 50-vuotiaita. Selvästi suurin ikäryhmä oli 50 - 59-vuotiaat, joita oli 32,6 prosenttia (n=15) vastaajista, ja yli 60-vuotiaitakin oli 17,4 prosenttia (n=8). Vastaajien ikäjakauma käy ilmi taulukosta 3.

Taulukko 3. Tutkimukseen vastanneet (n=46) ikäryhmittäin

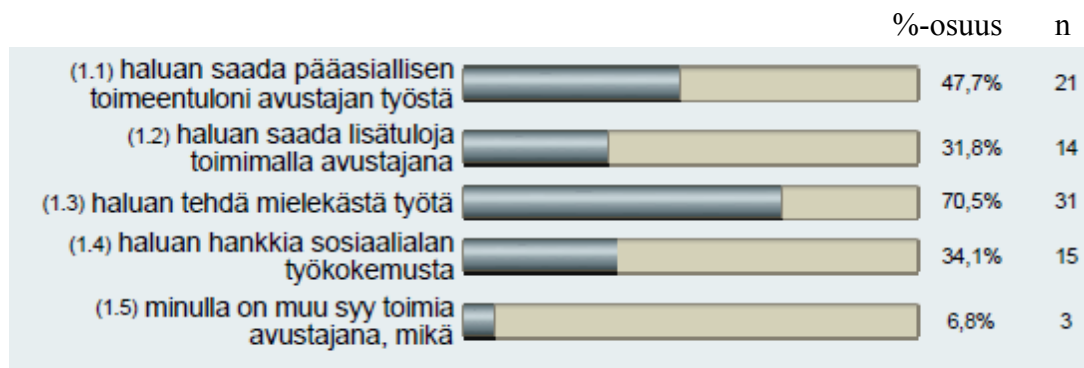
Ikä	Osuus %	n
18 - 29	21,8	10
30 - 39	4,3	2
40 - 49	23,9	11
50 - 59	32,6	15
Yli 60	17,4	8
Yhteensä	100,0	46

Kyselyyn vastanneiden avustajien pääasialliset toiminta-alueet jakautuivat tasan Etelä-Karjalan (n=23) ja Kymenlaakson (n=23) kesken. Vastaajista oli Pohjois-Kymenlaaksossa toimivia 13, ja Etelä-Kymenlaaksossa avustajantyötä teki 10 vastaajaa.

Alle neljänneksellä vastaajista eli 23,9 prosentilla (n=11) oli sosiaali- tai terveysalan koulutus. Sosiaali- tai terveysalan tutkinnoista yleisin oli lähi- tai perushoitajan tutkinto (n=5). Muun ammatillisen koulutuksen ilmoitti koulutukseen hieman alle puolet vastanneista eli 47,8 prosenttia (n=22). Yleisimmät ammatilliset tutkinnot tässä ryhmässä olivat koulunkäyntiavustaja ja opistotason kaupallinen tutkinto. 30,4 prosenttia (n=14) vastaajista oli vailla ammatillista koulutusta.

9.2 Henkilökohtaisen avustajan työ

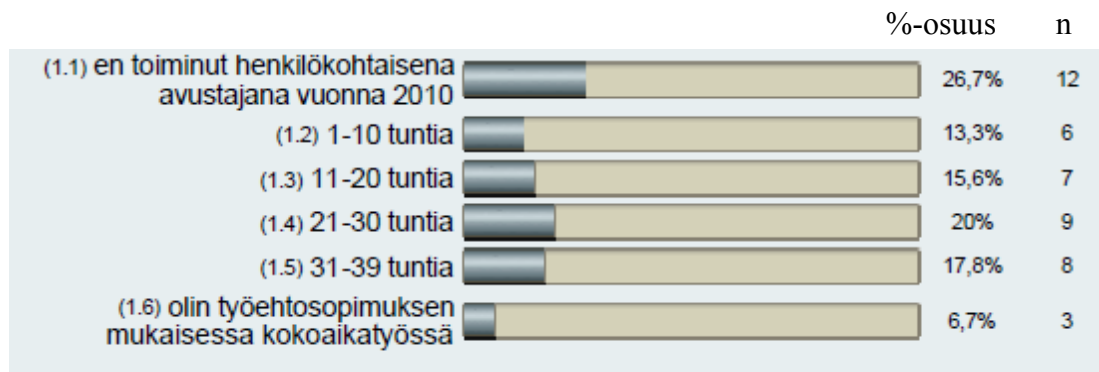
Avustajilta kysyttiin, miksi he toimivat henkilökohtaisina avustajina. Vastaajat (n=44) saattoivat valita annetuista vaihtoehdoista ja vastata myös vapaamuotoisesti. Kysymykseen vastattaessa oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja. Valtaosa vastaajista, 70,5 prosenttia (n=31), ilmoitti yhdeksi syyksi avustajan työhön halun tehdä mielekästä työtä. Lähes puolet vastaajista, 47,7 prosenttia (n=21), ilmoitti pääasiallisen toimeentulon hankkimisen syyksi avustajana työskentelyyn. Seuraavina tulivat halu hankkia sosiaalialan työkokemusta, 34,1 prosenttia (n=15), ja halu saada lisätuloja avustajan työstä, 31,8 prosenttia (n=14). Vastausten jakauma on esitetty kuvassa 5.



Kuva 5. Henkilökohtaisen avustajan työn merkitys (%-osuus kysymykseen vastanneista/n=44)

9.2.1 Henkilökohtaisten avustajien työllistyminen

44,5 prosenttia (n=20) työaikaan koskeneeseen kysymykseen vastanneista ilmoitti olleensa toteutuneiden työjaksojen aikana työssä yli 20 tuntia viikossa ja kokoaikatyössä oli kolme vastaajaa. 26,7 prosenttia (n=12) vastaajista ei ollut työskennellyt lainkaan henkilökohtaisena avustajana vuonna 2010. (Kuva 6.)

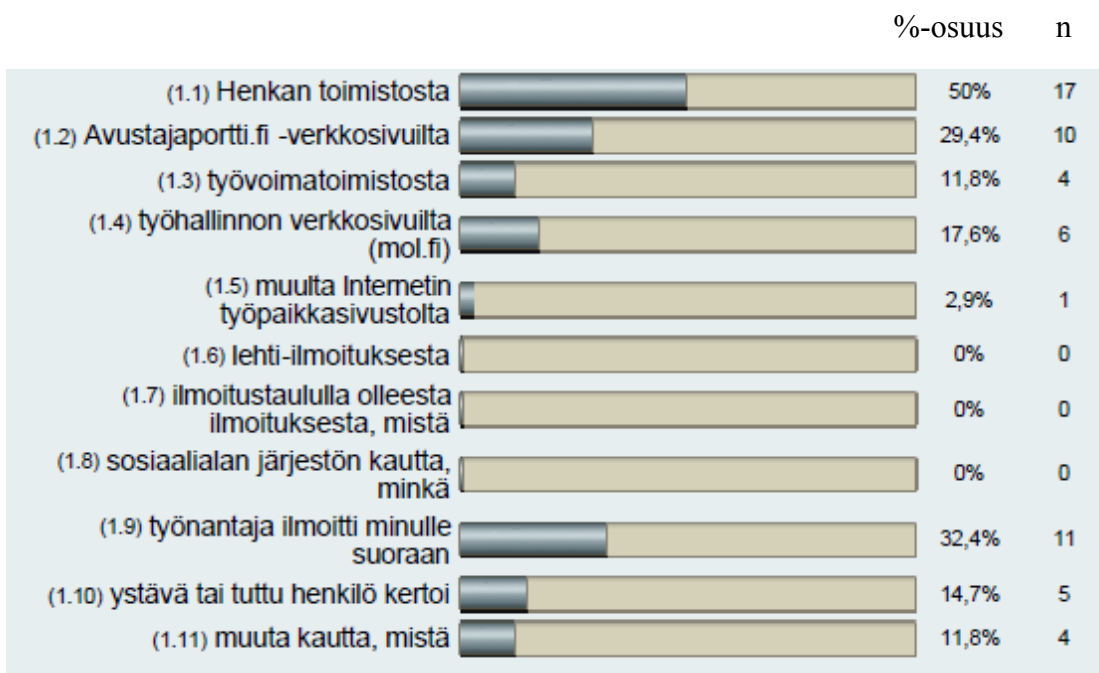


Kuva 6. Henkilökohtaisten avustajien keskimääräinen viikkotyöaika toteutuneiden työjaksojen aikana (%-osuus kysymykseen vastanneista/n=45)

Koko- tai osa-aikaisia työviikkoja kertyi vuonna 2010 työssä olleille ja tehtyjen työviikkojensa määrän kyselyssä ilmoittaneille avustajille (n=31) keskimäärin 25,5 viikkoa. Työsuhteensa muotoa koskevaan kysymykseen vastasi 33 avustajaa. Pääasiassa toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa vuoden 2010 aikana ilmoitti työskennelleensä 87,9 prosenttia (n=29) vastaajista ja vain 12,1 prosenttia (n=4) kertoi pääsiallisen työsuhteen muodon olleen määräaikainen.

9.2.2 Työsuhteen syntymiseen vaikuttaneet tahot

Avustajien työsuhteen syntyyn vaikuttaneita tahoja koskevan kysymyksen vastaukset jakautuivat seuraavasti (Kuva 7):



Kuva 7. Henkilökohtaisten avustajien työsuhteeseen johtaneet toimeksiannot (%-osuus kysymykseen vastanneista/n=34)

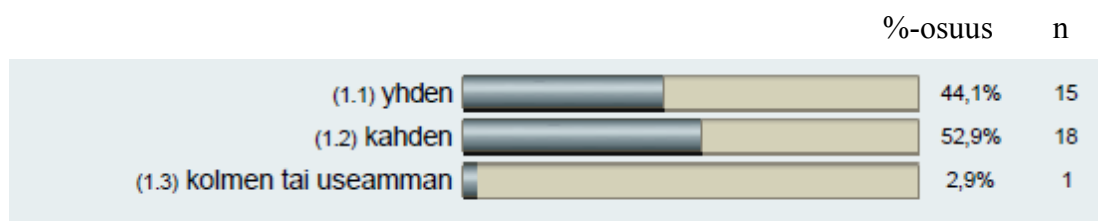
Kaikista kysymykseen vastanneista (n=34) 50 prosenttia (n=17) ilmoitti saaneensa ainakin yhden toimeksiannon henkilökohtaisen avun keskus Henkan kautta. Avustajarekisterin jäsenyyden keston ja Henkan kautta saatujen toimeksiantojen määrän välillä oli positiivinen yhteys. Yli 9 kuukautta Henkan jäsenenä olleilla (n=8) työsuhteeseen johtaneiden Henkan toimeksiantojen määrä oli jo 62,5 prosenttia (n=5). Suoraan työnantajan kautta oli toimeksiannon saanut 32,4 prosenttia kysymykseen vastanneista, ja Avustajaportti.fi -verkkosivuston välityksellä työsuhteeseen oli päässyt 29,4 prosenttia (n=10). Työhallinnon TE-toimiston tai mol.fi-verkkosivujen kautta työsuhteeseen johtaneen toimeksiannon sai 29,4 prosenttia (n=10) tähän kysymykseen vastanneista.

Henkan välityksellä saatujen toimeksiantojen määrää koskevaan kysymykseen vastasi 42 avustajaa. Vastajista 57,1 prosenttia (n=24) sai 1 - 3 toimeksiantoa Henkan välityksellä vuonna 2010, ja 38,1 prosenttia (n=16) ei saanut lainkaan työhön johtaneita toimeksiantoja Henkan kautta.

Avustajaportti-sivustossa olleen oman työnhakuilmoituksen tai siellä olleen työnantajan paikkailmoituksen perusteella 1 - 3 toimeksiantoa saaneita oli 38,6 prosenttia (n=17), ja 54,5 prosenttia (n=24) ilmoitti, ettei ollut työllistynyt Avustajaportin avulla vuonna 2010. Tähän kysymykseen vastasi 44 avustajaa.

9.2.3 Henkilökohtaisten avustajien työnantajat

Avustajia pyydettiin ilmoittamaan, monenko työnantajan palveluksessa he työskentelivät toistuvasti tai monenko työnantajan kanssa heillä oli samanaikaisesti työsopimus. Mikäli avustajien työtilanne vaihteli vuoden aikana, heitä pyydettiin vastaamaan pitkäaikaisimman työjakson tilanteen mukaan. Vajaa 53 prosenttia (n=18) kaikista kysymykseen vastanneista (n=34) työskenteli säännöllisesti kahden työnantajan palveluksessa, ja 44 prosenttia (n=15) työskenteli pääsääntöisesti yhden työnantajan palveluksessa. Kolmen tai useamman työnantajan palveluksessa oli säännöllisesti vain yksi vastaaja. (Kuva 8.)



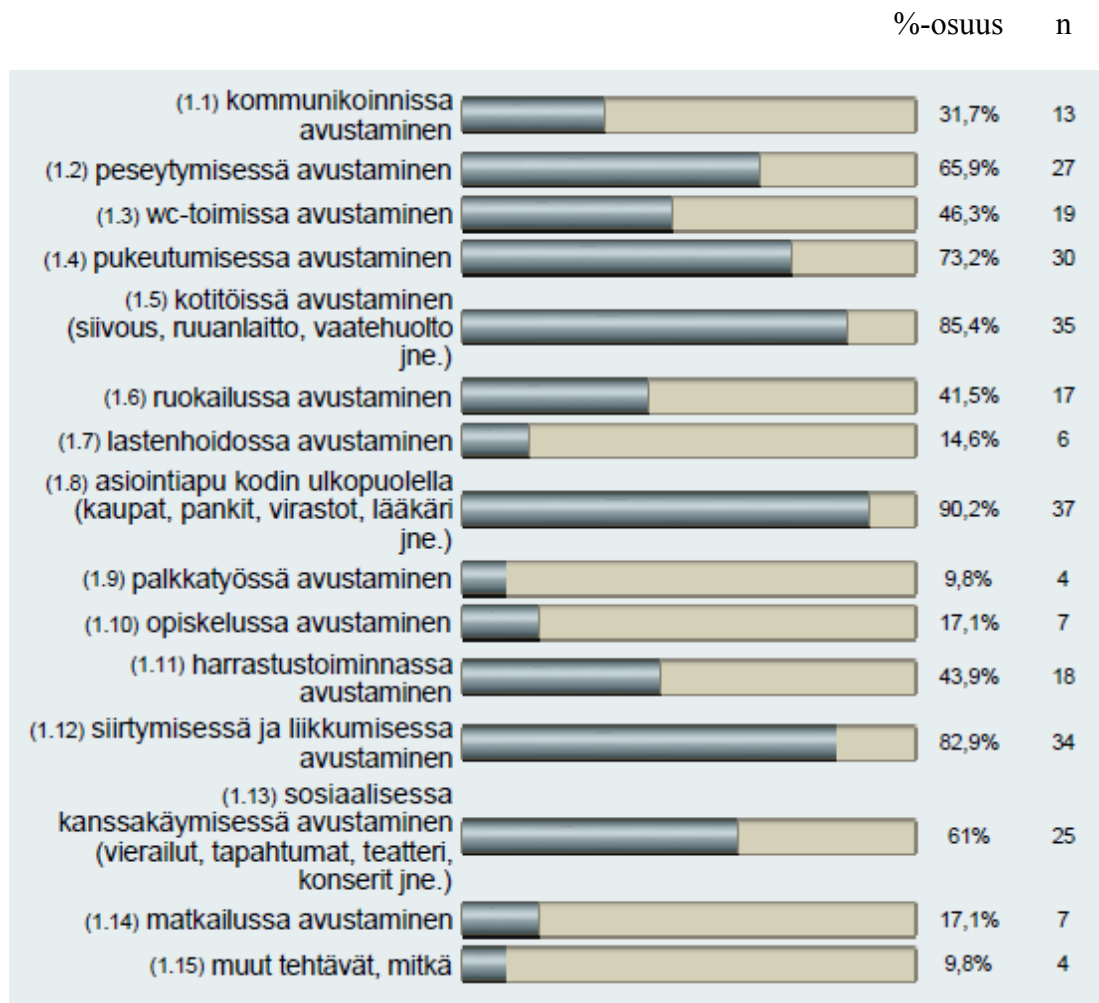
Kuva 8. Työnantajien lukumäärä, joiden palveluksessa työskenteli säännöllisesti vuonna 2010 (%-osuus kysymykseen vastanneista/n=34)

Työnantajan vammaisuuden perustetta kysyttäessä liikuntavamma oli ylivoimaisesti suurin ryhmä. Liikuntavamman ilmoitti työnantajansa vammaisuuden yhdeksi perusteeksi 69,4 prosenttia (n=25) vastaajista ja näkövamman 30,6 prosenttia (n=11). Muita vastaajien työnantajien vammaisuuden perusteita olivat kehitysvamma ja MS-tauti, joilla molemmilla oli sama osuus vastauksista, 11,1 prosenttia (n=4).

9.2.4 Työn sisältö

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajien pääasiallisia työtehtäviä heidän toimiessaan henkilökohtaisina avustajina. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja.

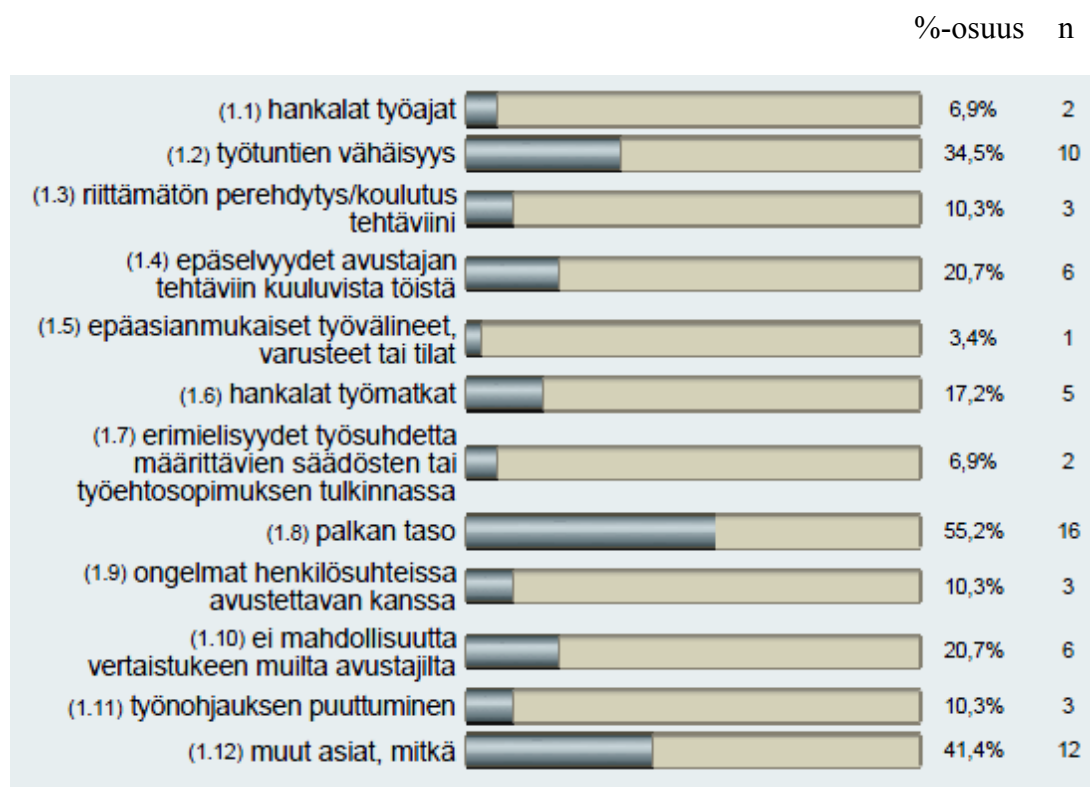
Kaikista vastanneista (n=41) peräti 90,2 prosenttia (n=37) ilmoitti työhön sisältyvän asiointiapua kodin ulkopuolella. 85,4 prosenttia (n=35) vastaajista avusti kotitöissä ja 82,9 prosenttia (n=34) siirtymisessä ja liikkumisessa. Seuraavina tulivat pukeutumisessa avustaminen, 73,2 prosenttia (n=27), peseytymisessä avustaminen, 65,9 prosenttia (n=27) ja sosiaalisessa kanssakäymisessä avustaminen, 61,0 prosenttia (n=25). Eri tehtävien yleisyys käy ilmi kuvasta 9. Muita avustajan tehtäviä olivat kyselyn mukaan henkinen tuki, vireyden ylläpitäminen ja opiskelumateriaalin valmistaminen.



Kuva 9. Henkilökohtaisen avustajan tehtävään sisältyvät työt (%-osuus vastanneista/n=41)

9.2.5 Henkilökohtaisten avustajien työtyytyväisyys

Henkilökohtaisten avustajien työtyytyväisyyttä alensi eniten palkan alhaisuus. Sen koki työtyytyväisyyttä alentavana tekijänä 55,2 prosenttia (n=16) kaikista kysymyksen vastanneista. Seuraavaksi eniten työtyytyväisyyttä alensi työtuntien vähäisyys, jonka mainitsi 34,5 prosenttia (n=10) vastaajista. 20,7 prosenttia (n=6) vastaajista piti epäselvyyksiä avustajan tehtäviin kuuluvista töistä työtyytyväisyyttä alentava tekijänä, ja myös vertaistuen puuttuminen sai saman osuuden vastauksista. Vaihtoehdon "muut asiat" yhteydessä mainittiin työnantajavelvollisuuksien laiminlyönti, vaikeudet sijais-ten järjestämisessä ja avustajan roolin muuttuminen palvelijaksi. (Kuva 10.)

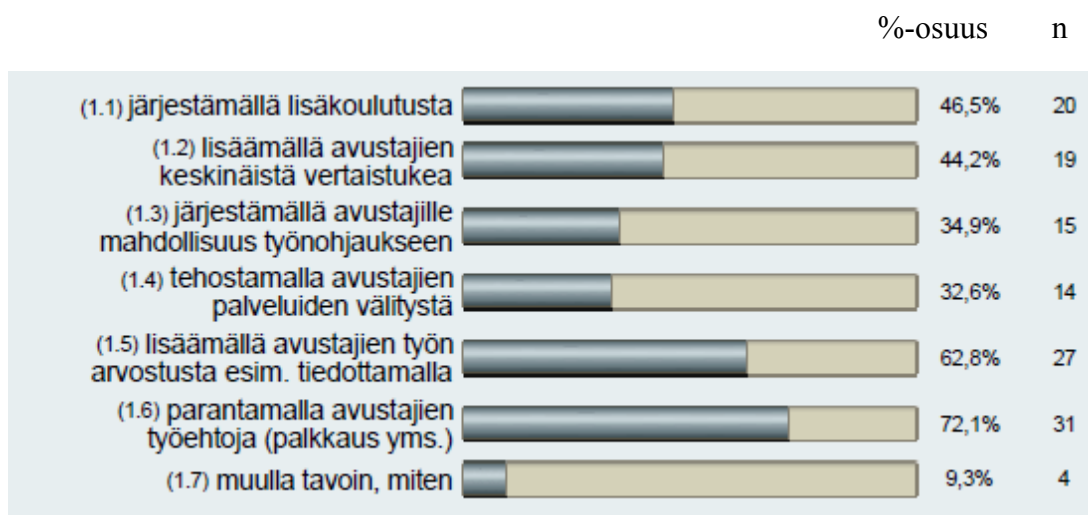


Kuva 10. Henkilökohtaisen avustajien työtyytyväisyyttä alentavat tekijät (%-osuus vastanneista/n=29)

Kysyttäessä vastaajilta ehdotuksia avustajien työn tukemiseksi eniten mainintoja sai avustajien työehtojen parantaminen, jota ehdotti 72,1 prosenttia (n=31) kysymykseen vastanneista. Seuraavaksi eniten, 62,8 prosenttia (n=27), oli kannatusta avustajan työn arvostuksen lisäämiseen liittyvillä toimenpiteillä. Tärkeinä nähtiin myös lisäkoulutuksen järjestäminen ja avustajien keskinäisen vertaistuen lisääminen.

Kohdassa "muulla tavoin" ehdotettiin avustajille luottamushenkilöä, jonka puoleen voisi kääntyä ongelmatilanteissa. Muita ehdotuksia olivat työnantajien lisäkoulutus työnantajana toimimiseen ja avustajan ammattitaidon huomioiminen palkkauksessa.

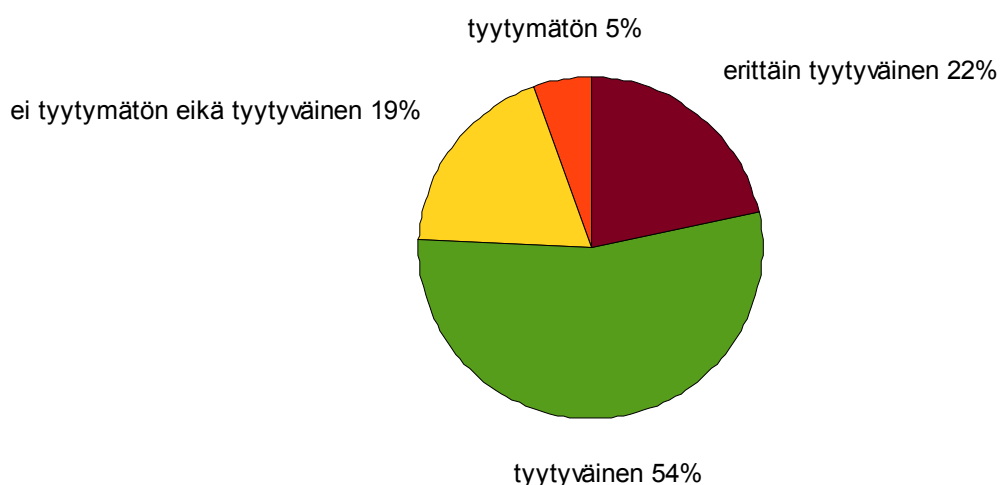
Avustajan työtä tukevien kehittämissuositusten kannatus ilmenee kuvasta 11. Vastajilla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.



Kuva 11. Keinot avustajan työn tukemiseksi (%-osuus vastanneista/n=43)

9.3 Henkan toiminta

Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan Henkan palveluita kokonaisuutena, 75,7 prosenttia (n=28) kaikista kysymykseen vastanneista (n=37) oli joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Henkan palveluihin tyytyväisiä oli 54,1 prosenttia (n=20) ja erittäin tyytyväisiä 21,6 prosenttia (n=8). Vajaa viidennes eli 18,9 prosenttia (n=7) vastaajista suhtautui neutraalisti Henkan palveluiden laatuun ja 5,4 prosenttia (n=2) oli tyytymätön palveluihin. (Kuva 12.)



Kuva 12. Avustajien tyytyväisyys Henkan palveluiden toteutukseen (%-osuus vastanneista/n=37)

Koulutustaustan mukaan tarkasteltuna (sosiaali- tai terveysala, muu ammatillinen koulutus ja ei ammatillista koulutusta) tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli kaikissa ryhmissä lähes yhtä paljon eli 76,5 - 76,9 prosenttia. Erittäin tyytyväisten osuus oli suurin ryhmässä "muu ammatillinen koulutus", 35,3 prosenttia (n=6).

Vastaajia pyydettiin perustelemaan lyhyesti antamaansa arviota Henkan palveluista. Myönteistä palautetta tuli uuden palvelun tarjoamisesta avustajille ja palvelun hyvästä toteutuksesta:

"Paras palvelu on mielestäni se, että Henkan ansiosta avustajat ja avustettavat kohtaavat."

"Arvostettava keksintö, parantaa avustettavien/avustajien mahdollisuuksia löytää toisensa."

"Hyvä, että on muitakin työnhakupaikkoja kuin vain työkkäri."

"Hieno, että Henkka on perustettu."

"Palvelu, mitä olen saanut, on antanut minulle riittävästi tietoa."

"Asiallista palvelua!"

"Hyvin palveleva henkilökunta. Nettisivusto hyvin toimiva."

"Ystävällinen ja asiallinen henkilökunta. Hyvin saa puhelimellakin yhteyden."

"Sain Henkasta hyvää neuvontaa ja tietoa alan työehtosopimuksesta."

"Aina saa vastauksen kysymyksiin. Kokoontumiset luovat hyviä keskusteluyhteyksiä."

"Apua ja neuvoja on saatu, kun on tarvittu. Tietoa löydetty Henkan sivustoilta lisää."

Osalla vastaajista oli myös negatiivisia kokemuksia Henkan palveluista. Yhteyden saamista Henkkaan pidettiin hankalana, ja joidenkin vastaajien mielestä myös saadut vastaukset olivat puutteellisia:

"Pääsääntöisesti tiedotus asioista on ollut hyvää ja ajankohtaista. Välillä en ole saanut suoraa & selviä vastauksia & asioiden hoito ja yhteydenotto on kestänyt luvattua kauemmin."

"Hyvin vähän sain tietoa yhteyshenkilöltä. Itse jouduin ottamaan ohjat, vaikka ei tietoa mistään tai miten asia hoidetaan. Huonosti tuli tietoa, ei apua silloin kun tarvitsi."

"Henkkaan on hankala ottaa yhteyttä sekä sähköpostitse että puhelimitse (ei vastauksia). Avustajien tapaamiset ovat olleet hyödyllisiä. Sain yhden työpaikan Henkan avulla."

9.3.1 Henkan palveluiden merkitys

Henkan palveluiden merkitystä koskevassa kysymyksessä (kysymys 19) tiedotus avoimesta tehtävästä oli vastaajien mukaan ylivoimaisesti tärkein keskuksen tuottama palvelu. Tätä palvelua piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä 81,3 prosenttia (n=26) vaihtoehtoa arvioineista vastaajista (n=32). Seuraavana tuli työsuhdetta koskeva neuvonta ja ohjaus, jota piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä 75,0 prosenttia (n=24) kaikista vaihtoehtoon vastanneista (n=32). Lähes yhtä suuri osuus oli avustajan tehtäviin liittyvällä neuvonnalla, jonka koki tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi 73,3 prosenttia (n=22) vastaajista (n=30). Vähiten merkitystä annetuista vaihtoehtoista arvioitiin olevan keskuksen järjestämällä koulutustilaisuuksilla. Tätä vaihtoehtoa arvioineista vastaajista (n=30) 30,0 prosenttia (n=9) arvioi, että palvelulla on vain jonkin verran tai ei lainkaan merkitystä. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Henkan palveluiden merkitys (%-osuus palvelua arvioineista vastaajista/n)

PALVELU	1		2		3		4		5		Yhteensä	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Työsuhdetta koskeva neuvonta ja ohjaus	6,3	2	9,4	3	9,4	3	53,1	17	21,9	7	100,0	32
Avustajan tehtäviin liittyvä neuvonta ja ohjaus	6,7	2	3,3	1	16,7	5	53,3	16	20,0	6	100,0	30
Avustajien tapaamiset/vertaistuki	20,0	6	13,3	4	26,7	8	26,7	8	13,3	4	100,0	30
Avustajien koulutustilaisuudet	16,7	5	13,3	4	23,3	7	33,3	10	13,3	4	100,0	30
Tiedotus avoimesta tehtävästä	6,3	2	0,0	0	12,5	4	28,1	9	53,1	17	100,0	32

1 = ei merkitystä, 2 = jonkin verran merkitystä, 3 = kohtuullisen tärkeä, 4 = tärkeä, 5= erittäin tärkeä

9.3.2 Henkan palveluiden kehittäminen

Avustajien ehdotukset Henkan palveluiden kehittämiseksi koostuivat pääasiassa toiveista tehostaa keskuksen nykyisiä palveluja. Ehdotukset kohdistuivat työnohjauksen järjestämiseen, avustajien vertaistukeen, koulutukseen sekä ohjaukseen ja neuvontaan. Lisäksi haluttiin lisätä Henkan markkinointia ja henkilöresursseja. Työnohjauksen lisäämistä ja työhön liittyvän neuvonnan järjestämistä perusteltiin näin:

"Työnohjausta avustajille, koska se olisi todella tärkeää niin avustajien kuin avustettavienkin kannalta."

"Työnohjausta avustajille. Tämä on kovin yksinäistä, paljon kahden työnantajan kanssa eikä työkavereita."

"Työhön ohjausta voisi järjestää. Itse ainakin kaipaisin apua siihen, ...miten olisi paras tapa nostella avustettavaa, ettei rasita omaa selkäänsä."

"Asiantuntijaluentoja: esimerkiksi apuvälineiden esittelyä, KELA, vammaisten sosiaaliturva, henkinen hyvinvointi."

Myös vertaistuen järjestämistä pidettiin tärkeänä:

"Vertaistukitapaamiset avustajille jatkuvasti, samaan aikaan myös työnantajat voisivat kokoontua eri tilassa..."

"Jonkinlaista vertaistukitoimintaa, esimerkiksi tapaamisia ja kahvittelua, kehittäviä keskusteluja avustajien kesken."

Osa kehittämissuhteista liittyi tiedotuksen ja markkinoinnin tehostamiseen:

"...infoläpyskä avustajan työnkuvasta ja työnantajavelvollisuuksista."

"Henkka yleiseen tietouteen paremmin."

"..., voisikohan sitä markkinoida äänekkäämmin?!"

"Lisätä erilaisiin tilaisuuksiin (osallistumista), mennä esittelemään Henkkaa."

"Yleensä tiedottaminen palveluista, kuka voi saada avustajan, esimerkiksi itse en tiennyt tällaista olevankaan. Ihan vahingossa sain tietää ja kiinnostuin tästä työstä."

Kehittämisehdotuksissa oli myös palveluiden organisointiin ja resurssien lisäämiseen liittyviä toiveita:

"Mahdollisuuksien mukaan hyödyntää avustajien erityisosaamista."

"Lomani ja sen sijaiset? ...TES-lehtinen, joka sisältää nämä ja muut vastaukset peruskysymyksiin."

"Koulutus tänne Lappeenrantaan..."

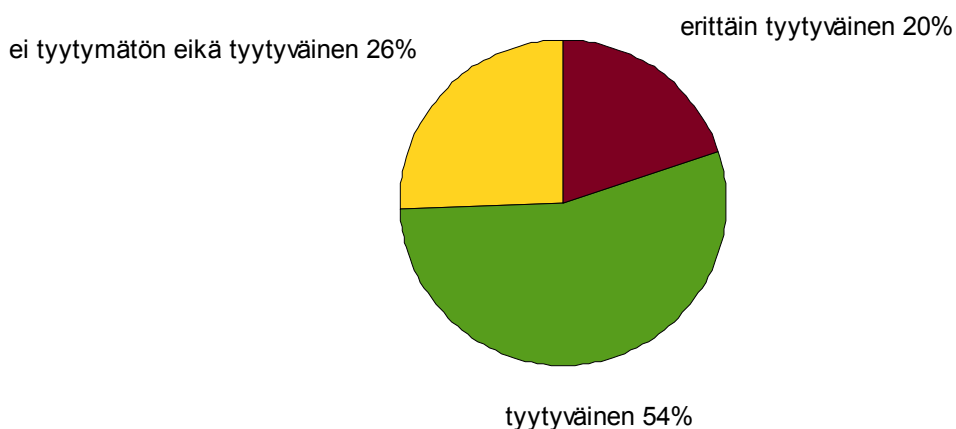
"On tärkeää, että yhteydenotto olisi helpompi. Olisi hyvä, jos olisi luottamushenkilö avustajille, kenen kanssa avustaja voisi keskustella..."

"Lisätkää henkilökuntaa niin asiat sujuvat ajallaan."

"Jos henkilö (Henkasta) tarjoaa työpaikkaa, olisi hyvä, että hänellä olisi aikaa selvittää avustajan kanssa, millainen paikka on kyseessä ja millaista apua tarvitaan."

9.4 Avustajaportti.fi-verkkosivusto avustajien palveluiden välittäjänä

Avustajaportti.fi -verkkosivuston palveluiden toteutukseen oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä peräti 74,3 prosenttia (n=26) kysymykseen vastanneista. Tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä ei ollut lainkaan, ja 25,7 prosenttia (n=9) vastaajista antoi Avustajaportin palveluista neutraalin arvion. (Kuva 13.)



Kuva 13. Avustajien tyytyväisyys Avustajaportti.fi- sivuston palveluiden toteutukseen (%-osuus vastanneista/n=36)

Avustajaportin palveluista nousi merkittävimmäksi avoinna olevien työpaikkojen haku, jota piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä 77,4 prosenttia (n=24) vastaajista. Lähes yhtä merkittävä vastaajille oli oma työnhakuilmoitus Avustajaportin sivuilla, joka oli tärkeä tai erittäin tärkeä 67,9 prosentin (n=19) mielestä. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Avustajaportti.fi-sivuston palveluiden merkitys (%-osuus vaihtoehtoon vastanneista/n)

PALVELU	1		2		3		4		5		Yhteensä	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Työpaikkojen haku	6,5	2	6,5	2	9,7	3	61,3	19	16,1	5	100,0	31
Oman osaamisen markkinointi	7,1	2	7,1	2	17,9	5	57,1	16	10,7	3	100,0	28
Henkilökohtainen työvuorokalenteri	28,6	8	14,3	4	28,6	8	14,3	4	14,3	4	100,0	28

1 = ei merkitystä, 2 = jonkin verran merkitystä, 3 = kohtuullisen tärkeä, 4 = tärkeä, 5= erittäin tärkeä

Vastaajat kommentoivat Avustajaportin palveluita myös sanallisesti. Enemmistö Avustajaporttia kommentoineista oli tyytyväisiä sen palveluihin:

"Avustajaportista on helppo katsoa työpaikkoja ja avustettavan avustajia."

"Työnantajani löysi minut Avustajaportin avulla. Ja minulle se on hyvä mahdollisuus etsiä työpaikkoja ja seurata, millaisia työpaikkoja on avoimena."

"Käyn sivustolla tosi harvoin, mutta kuitenkin ovat ihan asialliset sivut ja selkeät palvelut."

"Katson, että näkyvillä olevat työpaikat ovat ainoa keino löytää työtä tällä sektorilla. Sivustot ovat selkeitä ja tiedot tarpeeksi kattavia molemmin puolin mielestäni. Ja on hyvä, että muokkaaminen onnistuu."

"Sivusto toimii hyvin, aukeaa nopeasti. Hyvä on."

"Sivustot selkeät, helppokäyttöiset työnhakijalle ja työnantajalle."

"...sain pian sen kautta talvisijaisen paikan. Kiitos!"

"Toimiva."

Osa vastaajista havaitsi Avustajaportin palveluissa myös kehittämistarpeita:

"On vähän huono, kun olen saanut niitä tekstiviestejä nyt vuoden turhaan, koska en tiedä miten saan ne loppumaan."

"Työnantajilla on tosi vähän sähköpostiosoitteita. Siksi ei ole nähtävissä kuin muutama. Työntekijöitä on paljon."

"Enemmän rekisteriin työnantajia!"

"Tiedot eivät välttämättä täsmää ... verrattaessa käytäntöön. Työnantajat siis antavat työstä väärän kuvan."

10 YHTEENVETO

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy:n koordinoima henkilökohtaisen avun keskus Henkka aloitti toimintansa vuoden 2010 alussa, ja sen toimintaa pilotoidaan vuoden 2011 loppuun asti. Keskuksen toiminta-alue kattaa 15 kuntaa Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten keskuksen toiminta on onnistunut tehtävissään henkilökohtaisten avustajien näkökulmasta. Siinä kerättiin myös tietoa avustajien työsuhteesta ja työn sisällöstä keskuksen kehittämistyön tueksi. Lisäksi avustajilta pyydettiin ehdotuksia keskuksen kehittämiseksi ja avustajien työn tukemiseksi.

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna lomakekyselynä tammi-helmikuussa 2011, ja sen kohderyhmänä olivat kaikki tutkimusajankohtana Henkan rekisterissä olleet henkilökohtaiset avustajat. Lomakkeita lähetettiin 167, ja niitä palautui postitse 35. Vaihtoehtoisena vastausmenetelmänä olleen Webropol-lomakkeen täytti internetissä 11 vastaajaa. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen vajaat 28 prosenttia, mitä on pidettävä kohderyhmän heterogeenisyyden vuoksi melko hyvänä tuloksena.

Vastaajien toiminta-alueet jakautuivat tasan Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson kesken, ja vajaalla neljänneksellä vastaajista oli sosiaali- tai terveysalan tutkinto. Yhtä lukuun ottamatta vastaajat olivat naishenkilöitä, ja tasan puolet vastaajista oli täyttänyt 50 vuotta.

Yli 70 prosenttia vastaajista ilmoitti haluavansa työskennellä henkilökohtaisena avustajana, koska he pitivät työtä mielekkäänä. Toiseksi tärkeimpänä motiivina tuli pääasiällisen toimeentulon hankkiminen, mutta sen osuus jäi alle puoleen vastanneista.

Suurin osa avustajista tekee osa-aikatyötä, ja avustajan työssä olleista noin 40 prosenttia ilmoitti viikkotyötunteja olleen 20 tuntia tai vähemmän toteutuneiden työjaksojen sa aikana. Kokoaikatyössä olleiden osuus oli vastaavasti noin yhdeksän prosenttia. Vuonna 2010 työssä olleille avustajille kertyi koko- tai osa-aikaisia työviikkoja keskimäärin 25,5 viikkoa.

Vastaajat kertoivat saaneensa tasan puolet työhön johtaneista toimeksiannoistaan Henkan kautta. Työnantaja oli ilmoittanut työtehtävästä suoraan vajaalle kolmannekselle vastaajista, ja noin 29 prosenttia toimeksiannoista oli Avustajaportti.fi-sivuston ansiota.

Avustajan työssä olleista vastaajista 53 prosenttia työskenteli säännöllisesti kahden työnantajan palveluksessa, ja 44 prosenttia heistä oli pääsääntöisesti yhden työnantajan palveluksessa. Runsaalla kahdella kolmanneksella avustajien työnantajista vammaisuuden perusteena oli liikuntavamma, ja vajaalla kolmanneksella vammaisuus perustui näkövammaan.

Avustajien työtehtävistä korostuivat asiointiapu kodin ulkopuolella, avustaminen kotitöissä sekä siirtymisessä ja liikkumisessa avustaminen. Muita yleisiä avustajien tehtäviä olivat pukeutumisessa, peseytymisessä ja sosiaalisessa kanssakäymisessä avustaminen. Avustajien tyytyväisyyteen vaikuttivat negatiivisesti alhaiseksi koettu palkan taso ja työtuntien vähäisyys. Tyytyväisyyttä vähensivät myös epäselvyydet avustajan työhön kuuluvista tehtävistä, vertaistuen puuttuminen ja hankalat työmatkat.

Avustajien työn tukemiseksi ehdotettiin eniten avustajien työehtojen, lähinnä palkan, parantamista ja vaikuttamista avustajan työn arvostukseen. Koulutuksen ja vertaistuen lisääminen saivat myös vahvan kannatuksen.

Avustajat olivat tyytyväisiä Henkan toimintaan, sillä noin 76 prosenttia vastanneista arvioi olevansa joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä keskuksen palveluihin. Palveluihin tyytymättömien osuus oli vain viitisen prosenttia.

Henkan kehittämistä koskeneet avustajien ehdotukset liittyivät lähinnä nykyisten palveluiden tehostamiseen. Työnohjaus, vertaistuki, koulutuksen lisääminen sekä ohjaukseen ja neuvontaan panostaminen korostuivat ehdotusten joukossa. Avustajat toivoivat Henkalta myös parempaa markkinointia ja avustajavälityksen henkilöressurssien lisäämistä.

11 POHDINTA

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämisen kriteeriksi on asetettu vaikeavammaisen henkilön kyky määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Vaikka lakiin on kirjattu vaihtoehtoisiaakin henkilökohtaisen avun toteutustapoja, vammaisten toimiminen avustajansa työnantajana on jäänyt lähes ainoaksi järjestämistavaksi.

Henkilökohtaisen avun keskusten toiminta hakee vielä muotoaan. Kaakkois-Suomen henkilökohtaiset avustajat ovat kuitenkin tehdyn kyselyn perusteella tyytyväisiä henkilökohtaisen avun keskuksen palveluihin, mistä voidaan päätellä, että sen palveluille on ollut tarvetta ja että niiden toteutuksessa on onnistuttu. Palveluvalikoiman laajuus ja käytännön toteutus hioutuvat varmasti ajan kuluessa vastaamaan vieläkin paremmin keskukselle asetettuja tehtäviä. Rajankäynti kunnan ja toisaalta henkilökohtaisen avun keskuksen järjestämien henkilökohtaisen avun palveluiden välillä tulee myös vaikuttamaan siihen, miten henkilökohtaisen avun keskuksen palveluita tullaan jatkossa resurssimaan. Oman osansa on luonnollisesti tekniikan kehityksellä ja käynnissä olevalla henkilökohtaisen avun järjestämistapojen laajenemisella.

Erityisesti sijaisten saaminen vakituisten avustajien poissaoloja korvaamaan on ollut vaikeaa. Kunnat joutuvatkin usein turvautumaan ostopalveluiden käyttöön sijaisavun turvaamiseksi, mikä luonnollisesti tulee huomattavasti kalliimmaksi kuin kustannukset vammaisen henkilön suoraan palkkaamasta sijaisesta. Sijaisten järjestämiseen on kunnissa toistaiseksi varauduttu lähinnä sopimalla muutaman palveluntuottajan kanssa menettelystä näissä tilanteissa.

Vammaisten toimimisen avustajansa työnantajana koetaan parhaiten toteuttavan heidän itsemääräämisoikeuttaan ja valinnanvapauttaan. Vaikka työnantajuutta on pyritty tukemaan eri keinoin, voi näiden työnantajavelvollisuuksien hoitaminen sairauteen tai vammaan liittyvien ongelmien ohessa käydä kohtuuttoman raskaaksi. Tilanne voi kär-

jistyä konfliktiksi oman avustajan kanssa, mikä voi johtaa jopa työntekijän eroamiseen tai irtisanomiseen.

Voidaan myös pohtia, onko vammaisen henkilön työnantajana toimimisen vaatiminen henkilökohtaisen avun ehtona jopa hänen perusoikeuksien vastaista. Monissa tapauksissa vammaisen henkilö voi olla täysin kykenevä toimimaan avustajansa työnjohtajana, vaikka hän ei kykenisi tai haluaisi hoitaa avustajansa työnantajuuteen liittyviä velvollisuuksia. Näissä tapauksissa on esitetty, että kunta hoitaisi kokonaan työnantajabyrokratian ja vammaisen henkilö huolehtisi avustajansa työnjohtotehtävistä. Nykykäytäntö on johtanut siihen, että vammaisten henkilöiden subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen apuun ei kaikissa tapauksissa toteudu. (Kuosma 2011, 56 - 59.)

Pätevän avustajan rekrytointia haittaa usein tarjolla oleva vähäinen työaika, vaihtelevat työajat, epäselvyydet avustajan tehtäväkuvasta, työn psyykkinen ja fyysinen kuormittavuus sekä alhainen palkkataso. Avustajiksi tarjolla olevien henkilöiden koulustausta on myös hyvin vaihteleva, eikä alalla ole vielä omaa ammattitutkintoa. Lisäksi työskentely kahdestaan työnantajan kanssa koko työajan edellyttää molemminpuolista joustamista.

Kun henkilökohtaiset avustajat eivät voi tukeutua ongelmatilanteissa omaan työyhteisöönsä, ja työsuhteeseen liittyy muutenkin normaalia enemmän epävarmuustekijöitä, korostuu avustajille järjestettävän vertaistuen ja työnohjauksen merkitys. Vertaistukea on jo jonkin verran tarjolla henkilökohtaisen avun keskustelun yhteydessä, mutta toimintaan tulisi varata huomattavasti nykyistä enemmän resursseja. Siitä tulisi tehdä säännöllistä ja mieluiten itseohjautuvaa, vaikka vastuu resurssien tarjoamisesta ja koordinoinnista olisikin kunnilla tai niiden valtuuttamilla organisaatioilla. Vertaistuen itseohjautuvuus motivoisi avustajia osallistumaan toimintaan ja kehittämään työtään.

Työnohjausta tulisi tarjota säännöllisesti kaikille avustajille, ja etenkin työsuhteen kriisitilanteissa olisi oltava mahdollisuus myös yksilölliseen työnohjaukseen. Työnohjauksessa tarjoutuva mahdollisuus keskusteluun ja oppimiseen tukisi avustajia jaksamaan työssään ja vähentäisi työntekijöiden vaihtuvuutta.

Vertaistuen ja työnohjauksen lisäksi avustajat tarvitsevat säännöllistä koulutusta. Sitä voitaisiin järjestää paitsi luentomuotoisena myös eräänlaisena konsulttipalveluna. Esimerkiksi avustajan työn ergonomiaan sekä apuvälineiden käyttöön ja asianmukai-

suuteen liittyvää neuvontaa ja opastusta olisi mahdollista järjestää varsin vähäisin kustannuksin. Sillä voisi kuitenkin olla suuri merkitys sairauspoissaolojen ja avustajien vaihtuvuuden vähenemiseen ja sitä kautta vammaispalvelujen kustannuksiin.

Vammaisten henkilöiden työnantajamallin rinnalle kehitymässä oleva palvelusetelin käyttömahdollisuus tarjoaa henkilökohtaisille avustajille ja heidän työnantajilleen paljon uusia mahdollisuuksia, jotka vähentäisivät avustajan työhön liittyviä epäkohtia. Kun palvelusetelijärjestelmään hyväksytyt yritykset vakiintuvat, ne voivat tarjota avustajille nykyistä enemmän kokoaikaisia työsuhteita ja monipuolisempia työmahdollisuuksia. Samalla avustajille voidaan järjestää täsmäkoulutusta, ja heitä voidaan tukea työsuhteen ongelmatilanteissa.

Palvelusetelijärjestelmässä vammaiset henkilöt vapautuisivat työnantajuuteen liittyvistä velvollisuuksista. Heidän itsemääräämisoikeutensa toteutumisen varmistaminen edellyttää kuitenkin huolellisuutta palvelusta sovittaessa. Esimerkiksi palvelun irtisanomiseen liittyvät asiat pitäisi sopia niin, että ongelmatilanteissa kaikki osapuolet olisivat tietoisia noudatettavista menettelytavoista. Kunnan vammaispalvelun edustajan tulisi valvoa, että palveluntuottaja toimii sopimuksen mukaisesti ja että palvelu toteutuu vammaispalvelulain mukaisesti.

Palvelusetelijärjestelmässä myös sijaisten järjestämiseen voidaan varautua paremmin kuin vammaisen henkilön toimiessa suoraan avustajan työnantajana. Palvelun tuottava yritys voisi palkata vakituiseen työsuhteeseen "ylimääräisen" työntekijän, joka normaalitilanteessa kiertäisi muiden avustajien työparina tai ohjaajana ja toimisi tarvittaessa muiden avustajien sijaisena. Sijaisena toimivaa henkilöä valittaessa voitaisiin valintaperusteena pitää ammattitaitoa, joka täydentäisi muiden avustajien tuottamia palveluita. Järjestelmä edellyttäisi, että palveluntuottajalla olisi riittävän laaja asiakaskunta ja että kunta sisällyttää järjestelyn tarjouspyyntönsä ehtoihin.

Palvelusetelin laajempi käyttö henkilökohtaisen avun palvelujen tuottamisessa avaisi toimintamahdollisuuden myös avustajien muodostamille työosuuskunnille. Kevyen hallintonsa ja kustannusrakenteensa vuoksi ne voisivat olla kilpailukykyisiä toimijoita henkilökohtaisen avun tuottajina. Tällainen työosuuskunta voisi toimia joka alueellisesti tai maanlaajuisesti, jolloin voitaisiin saavuttaa huomattavia synergiaetuja. Osuuskuntien syntymistä voitaisiin edistää esimerkiksi tarjoamalla projektirahoitusta

käynnistämävaiheessa. Henkilökohtaisen avun palveluita voitaisiin luonnollisesti tuottaa myös jo toimivien työosuuskuntien kautta.

Vammaisten henkilöiden kannalta saattaisi muodostua ongelmaksi työosuuskuntien liian voimakas sitoutuminen työntekijöiden edunvalvontaan, mutta tätä voitaisiin lieventää joko kunnan tai sen valtuuttaman tahon "asiamiesjärjestelmällä", jonka puoleen vammaisen henkilö voisi kääntyä ongelmatilanteissa. Työosuuskunnat voisivat lisätä avustajien kokoaikaisia työmahdollisuuksia, ja toisaalta osuuskunnan jäsenellä olisi tarvittaessa mahdollisuus työttömyysturvaan osa-aikatyön tai työttömyyden ajalta.

Oppisopimus voisi tarjota väylän henkilökohtaisten avustajien kouluttamiseen. Kun henkilökohtaisille avustajille ei ole ammattitutkintoa, voitaisiin oppisopimuskoulutuksella järjestää räätälöity täydennyskoulutus, jossa huomioitaisiin toisaalta oppijan lähtötaso ja toisaalta vammaisen työntekijän olosuhteet ja tarpeet. Lisäksi olisi huolehdittava oppijan valmiuksista toimia muiden vammaisten työnantajien palveluksessa.

Henkilökohtaiset avustajat ansaitisivat huomattavasti nykyistä enemmän arvostusta, sillä he mahdollistavat käytännössä työntekijönsä toimimisen tasavertaisina yhteiskunnan jäseninä. Askeleita oikeaan suuntaan on otettu, mutta alan työvoiman riittävyyden varmistaminen edellyttää jatkossa huomattavasti määrätietoisempaa pyrkimystä kohentaa avustajien työehtoja ja työskentelyolosuhteita. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota palkkauksen kilpailukykyisyyteen ja toimeentulon kannalta riittävän työajan varmistamiseen.

Henkilökohtaisten avustajien sijaisuuksien järjestäminen edellyttäisi nykyistä parempaa ennakkointia. Sijaisuudet pitäisi pystyä hoitamaan joustavasti riippumatta siitä, millä tavoin henkilökohtaisen avun palvelut on järjestetty. Ongelmaa olisi hyvä lähteä ratkaisemaan selvittämällä ensin sijaisuuksien hoitamisen nykytila ja siitä aiheutuvat kustannukset. Samassa yhteydessä voitaisiin tiedustella, miten henkilökohtaisia avustajia käyttävät henkilöt itse haluaisivat järjestää sijaisten käyttämisen.

Henkilökohtaisen avun keskusten palveluilla voidaan edistää avustajien palveluiden ja vammaisten työnantajien kohtaamista. Keskukset voivat parhaimmillaan edistää avustajien työsuhteiden jatkuvuutta ja työtyytyväisyyttä. Kilpailtaessa palvelualan työvoimasta hyvien työolosuhteiden merkitys tulee jatkossa entisestään korostumaan, joten

henkilökohtaisen avun keskuksilla on avainasema vammaispalvelulain käytännön toteuttamisessa.

Jatkossa olisi hyvä selvittää, voitaisiinko henkilökohtaisen avun keskusten palveluihin liittää vammaisten henkilöiden suoran työnantajuuden tukemisen lisäksi muita henkilökohtaiseen apuun liittyviä tuki- ja koordinoititehtäviä. Esimerkiksi palvelusetelijärjestelmän yleistyminen voi tuoda mukanaan koordinointi-, asiantuntija- ja valvonta-tehtäviä, joiden hoitaminen soveltuisi parhaiten henkilökohtaisen avun keskuksille.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä prosessi, jonka aikana olen päässyt perehtymään itselleni uuteen sosiaalialan osa-alueeseen, vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen avun toteutukseen. Työ on ollut monessa vaiheessa raskasta, mutta se on ollut myös monella tavoin avartava kokemus. Samalla työ on lisännyt arvostustani kaikkia niitä henkilöitä kohtaan, jotka tekevät työtä vammaisten itsemääräämisoikeuden ja tasa-arvon toteuttamiseksi. Vaikka henkilökohtaisen avun järjestämisellä ei voida koskaan täysin korvata vammaisuuden aiheuttamia toimintakyvyn rajoitteita, se voi hyvin toimiessaan auttaa vammaisia henkilöitä toimimaan tasavertaisina yhteiskunnan jäseninä.

LÄHTEET

Ahola, S. & Konttinen, J-P. 2009. Uudistuva vammaispalvelulaki. Oikeus henkilökohtaiseen apuun vahvistuu. INFO sarja nro 6. Vaasa: Assistentti.info.

ECEPA. The European Center for Excellence on Personal Assistance -hankkeen verkkosivut. Saatavissa: <http://www.ecepa.org>. [viitattu 02.03.2011].

Ensimmäinen valtakunnallinen työehtosopimus normalisoi avustajien työn etuja. Työehtosopimus. Henkilökohtaisten avustajien työnantajaliiton verkkosivut. Saatavissa: <http://www.heta-liitto.fi>. [viitattu 26.11.2010].

Esitys henkilökohtaisen avun keskuksen perustamiseen liittyvästä yhteistyöstä Kaakkois-Suomessa. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy 30.06.2009.

Heinonen, M. 2009. Kohti yhdenmukaista käytäntöä. Henkilökohtaisen Avun Keskusten toimintamalli. Helsinki: Sentteri-hanke.

Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) 2006. Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. Vaasa: HAJ-projekti, Kynnys ry.

Heiskanen, M-L. 2008. Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kaksi vuosikymmentä suomalaisessa vammaispolitiikassa. Stakesin raportteja 10/2008. Helsinki.

Hallinto. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy:n verkkosivut. Saatavissa: <http://www.socom.fi>. [viitattu 12.02.2011].

Henkilökohtainen apu. Pohjoismaiden ministerineuvoston henkilökohtainen apu -hankkeen verkkosivut. Saatavissa: <http://nordisk.felagsmalaraduneyti.is>. [viitattu 02.03.2011].

Henkilökohtainen avustajatoiminta. Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <http://uusi.sotkanet.fi>. [viitattu 09.02.2011].

Henkilökohtaisen avun keskus Henkka. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy:n verkkosivut. Saatavissa: <http://www.socom.fi>. [viitattu 12.02.2011].

Hiltunen-Toura, M., Parkkunen, N. & Hakalisto, A. 2009. Kaakkois-Suomen vammaistyön kehittämissyksikkö - "alueellinen vammaisasioiden kehittymisen ja eteenpäinmenon moottori". Loppuraportti. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Innanen, S. & Lindeman, P. 2010. Vaikeavammaisten henkilöiden suoriutuminen työnantajavelvoitteista. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Jalonen, M. 2009. Henkilökohtaisen avun keskuksen perustaminen Satakuntaan: työnantajien tarpeet ja toiveet. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Kaakkois-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksen toimintasuunnitelma 2010 - 2011. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy.

Kannanotto henkilökohtainen avustaja -ammattitutkinnon tarpeellisuudesta. Tiedote 29.4.2010. Assistentti.info -verkosto. Saatavissa: <http://www.kynnys.fi>. [viitattu 12.02.2011].

Kumpulainen, A. 2010. Kuuden suurimman kaupungin vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja taloudelliset tukitoimet 2009. Vammaispalvelujen Kuusikko-työryhmä 10.06.2010. Saatavissa: <http://www.kuusikkokunnat.fi>. [viitattu 02.03.2011].

Kuosma, T. 2011. Vaikeavammaisen subjektiiviset oikeudet. Helsinki: Livres 'Belles-Lettres'.

Kupera-osahanke. Ote Kaakon SOTE-INTO 2 -hankesuunnitelmasta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy:n verkkosivut. Saatavissa: <http://www.socom.fi>. [viitattu 08.03.2011].

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Metsävainio, M. & Väyrynen, R. 2009. Vammaispalvelujen ja kehityvammahuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Tietokuvaukset. Versio 1.0. 27.10.2009. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi>. [viitattu 01.03.2011].

Nurmi-Koikkalainen, P. 2009. Välttämätön apu elämisen mahdollistajana. Näkökulmia vaikeavammaisten henkilöiden asumiseen ja apuun. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Orkamaa, A-M., Parkkunen, N. & Herttuainen, P. 2009. Selvitys henkilökohtaisesta avusta. Kysely henkilökohtaisen avun palveluita käyttäville asiakkaille. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

Palvelusuunnitelma. Mikä se on? 2011. Esite. Assistentti.info. Kynnys ry:n verkkosivut. Saatavissa: <http://www.kynnys.fi>. [viitattu 08.03.2011].

Parkkunen, Niina. 2010. Kaakon SOTE-INTO Work shop 23.3.2010 Kouvolassa. Henkilökohtaisen avun keskus - henkilökohtaisen avun ohjauksen ja neuvonnan uudelleen organisointi vammaispalveluissa. Luentomateriaali. Kaakon SOTE-INTO, Kupera-osahanke.

Räty, T. 2009a. Kunta päättää otetaanko palvelusetelit käyttöön. Artikkelipankki/Juridiikka/Juristin nurkkaus. Sosiaalitieto-lehden verkkosivut. Saatavissa: <http://www.sosiaalitieto.fi>. [viitattu 01.03.2011].

Räty, T. 2009b. Vammaispalvelulaki muuttuu - henkilökohtaisesta avusta uusi subjektiivinen oikeus. Sosiaaliturva-lehti 4/2009, s. 22-23.

Taipale, V., Lehto, J., Mäkelä, M., Kokko, S., Muuri, A. & Lahti, T. (toim.). 2004. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Porvoo: WSOY.

Tietoa Avustajaportti-projektista. Tre@Validia -projekti 2008-2011. Saatavissa: www.avustajaportti.fi/info. [viitattu 30.01.2011].

Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2006:9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.



24.01.2011

KYSELY HENKAN AVUSTAJILLE

Olen sosionomi (AMK) -opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta Kouvolasta. Teen yhteistyössä Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Socom Oy:n kanssa opinnäytetyötä Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminnasta avustajien näkökulmasta.

Henkilökohtaisen avun keskus aloitti toimintansa vuoden 2010 alussa, ja nyt keräämme tietoa keskuksen palveluiden kehittämisen pohjaksi. Keskuksen toimintaa koskevien kysymysten lisäksi kyselyyn sisältyy avustajien työsuhdetta ja työn sisältöä koskevia kysymyksiä.

Kyselyyn on mahdollista vastata Internetin kautta osoitteessa:

http://www.webropol.com/henkka_avustajakysely.net

tai palauttamalla postitse lähetetty kyselylomake sen mukana toimitettavassa vastauskuoressa. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti eivätkä kenenkään yksittäisen vastaajan henkilötiedot tai mielipiteet näy raportoitavissa tuloksissa.

Pyydämme vastaamaan 31.01.2011 mennessä. Annamme mielellämme lisätietoja kyselystä.

Kiitämme kyselyyn osallistumisestanne ja tärkeästä panoksestanne Henkilökohtaisen avun keskuksen palveluiden kehittämisessä.

Ystävällisin terveisin

Mikko Tani
sosionomi (AMK) -opiskelija

Ilse Klem
Kehittämissuunnittelija
Socom Oy, Henkilökohtaisen avun keskus Henkka

HENKAN AVUSTAJAKYSELY

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Ikä _____ vuotta

2. Sukupuoli

- mies
 nainen

3. Ammatillinen koulutus

- sosiaali- ja terveysalan koulutus, mikä: _____
 muu ammatillinen koulutus (viimeisin) mikä: _____
 ei ammatillista koulutusta

4. Pääasiallinen toiminta-alue

Etelä-Karjala: Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Taipalsaari;
Etelä-Kymenlaakso: Hamina, Miehikkälä, Kotka, Pyhtää, Virolahti; **Pohjois-Kymenlaakso:** Kouvola

- Etelä-Karjala
 Etelä-Kymenlaakso
 Pohjois-Kymenlaakso

5. Arvioi keskimääräinen viikkotyöaikasi toteutuneiden työjaksojen aikana vuonna 2010

Esimerkki: jos olet ollut työssä vuoden aikana kaikkiaan neljä viikkoa ja työtunteja on kertynyt yhteensä 32, valitse vaihtoehto 1-10 tuntia ($32:4 = 8$ tuntia/vko).

- en toiminut henkilökohtaisena avustajana vuonna 2010
 1 - 10 tuntia
 11 - 20 tuntia
 21 - 30 tuntia
 31 - 39 tuntia
 olin työehtosopimuksen mukaisessa kokoaikatyössä

6. Kuinka monta koko- tai osa-aikaista työviikkoa (työjaksot + palkalliset lomat) sinulle kertyi vuonna 2010?

Työviikkoja ovat kaikki ne viikot, joiden aikana teit avustajan työtä tai olit palkallisella lomalla avustajan työstä. Jos työskentelit koko vuoden koko- tai osa-aikaisesti, työviikkojen määrä on 52.

_____ työviikkoa

7. Jos työskentelit avustajana vuonna 2010, millaisessa työsuhteessa pääasiassa* työskentelit?

*työtunteina mitattuna

- toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa
- määräaikaisessa työsuhteessa
- minut kutsuttiin työhön tarvittaessa

8. Monenko työnantajan palveluksessa työskentelit säännöllisesti vuonna 2010?

Ilmoita niiden työnantajien määrä, joiden palveluksessa työskentelit toistuvasti tai joiden kanssa sinulla oli samanaikaisesti voimassa oleva työsopimus vuonna 2010. Jos työnantajiesi määrä vaihteli vuoden aikana, ilmoita työntajiesi määrä pitkäaikaisimman työjakson tilanteen mukaan. **Esimerkki:** Työskentelit ensin samanaikaisesti kahden eri työnantajan palveluksessa viiden kuukauden ajan. Tämän jälkeen teit vielä kuukauden jakson kokoaikatyötä yhden työnantajan palveluksessa. Esimerkin tilanteessa valitset vaihtoehdon "kahden".

- yhden
- kahden
- kolmen tai useamman

TOIMINTA HENKILÖKOHTAISENA AVUSTAJANA

9. Työnantajani/työnantajieni vammaisuuden peruste:

Voit tarvittaessa valita useita vaihtoehtoja.

- liikuntavamma
- kehitysvamma
- CP-vamma
- näkövamma
- kuulovamma
- muu, mikä: _____

10. Henkilökohtaisen avustajan työn merkitys:

Voit halutessasi valita useampia vaihtoehtoja.

Haluan toimia henkilökohtaisena avustajana, koska

- haluan saada pääasiallisen toimeentuloni avustajan työstä
 - haluan saada lisätuloja toimimalla avustajana
 - haluan tehdä mielekästä työtä
 - haluan hankkia sosiaalialan työkokemusta
 - minulla on muu syy toimia avustajana, mikä: _____
-

11. Mitkä ovat pääasialliset työtehtäväsi toimiessasi henkilökohtaisena avustajana (voit valita useampia)?

Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- kommunikoinnissa avustaminen
 - peseytymisessä avustaminen
 - wc-toimissa avustaminen
 - pukeutumisessa avustaminen
 - kotitöissä avustaminen (siivous, ruuanlaitto, vaatehuolto jne.)
 - ruokailussa avustaminen
 - lastenhoidossa avustaminen
 - asiointiapu kodin ulkopuolella (kaupat, pankit, virastot, lääkäri jne.)
 - palkkatyössä avustaminen
 - opiskelussa avustaminen
 - harrastustoiminnassa avustaminen
 - siirtymisessä ja liikkumisessa avustaminen
 - sosiaalisessa kanssakäymisessä avustaminen (vierailut, tapahtumat, teatteri, konsertit jne.)
 - matkailussa avustaminen
 - muut tehtävät, mitkä: _____
-
-

12. Jos työskentelit henkilökohtaisena avustajana vuonna 2010, mitkä asiat mahdollisesti vähensivät työtyytyväisyyttäsi nykyisissä tehtävissäsi?

Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- hankalat työajat
 - työtuntien vähäisyys
 - riittämätön perehdytys/koulutus tehtäviini
 - epäselvyydet avustajan tehtäviin kuuluvista töistä
 - epäasianmukaiset työvälineet, varusteet tai tilat
 - hankalat työmatkat
 - erimielisyydet työsuhdetta määrittävien säädösten tai työehtosopimuksen tulkinnassa
 - palkan taso
 - ongelmat henkilösuhteissa avustettavan kanssa
 - ei mahdollisuutta vertaistukeen muilta avustajilta
 - työnohjauksen puuttuminen
 - muut asiat, mitkä: _____
-

13. Miten henkilökohtaisten avustajien työtä voitaisiin parhaiten tukea?

Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- järjestämällä lisäkoulutusta
 - lisäämällä avustajien keskinäistä vertaistukea
 - järjestämällä avustajille mahdollisuus työnohjaukseen
 - tehostamalla avustajien palveluiden välitystä
 - lisäämällä avustajien työn arvostusta esim. tiedottamalla
 - parantamalla avustajien työehtoja (palkkaus yms.)
 - muulla tavoin, miten: _____
-
-
-
-
-

HENKILÖKOHTAISEN AVUN KESKUKSEN (HENKKA) TOIMINTA

14. Olen ollut mukana Henkan avustajarekisterissä

- 1-3 kuukautta
- 4-6 kuukautta
- 7-9 kuukautta
- yli 9 kuukautta

15. Miten sait tietää Henkan toiminnasta ensimmäisen kerran?

- lehtiartikkelista
- lehti-ilmoituksesta
- työvoimatoimistosta
- sosiaalitoimistosta
- sosiaali- tai terveysalan järjestön kautta, minkä: _____
- Socom Oy:n/Henkan verkkosivuilta
- muulta verkkosivulta, miltä: _____
- kaupan tai muun yrityksen ilmoitustaululta/jakelussa olleesta Henkan esitteestä
- terveysaseman ilmoitustaululta/jakelussa olleesta Henkan esitteestä
- sain Henkan esitteen muualta kuin em. paikoista, mistä: _____
- _____
- radion tai tv:n kautta
- muusta lähteestä, mistä: _____
- en osaa sanoa

16. Kuinka monta toimeksiantoa sait Henkan välityksellä vuonna 2010?

Arvioi, montako työsuhteeseen johtanutta toimeksiantoa sait Henkan työntekijän välittämänä.

- 0
- 1-3
- 4-6
- 7 tai enemmän

17. Kuinka monta toimeksiantoa sait Avustajaportti.fi välityksellä vuonna 2010?

Arvioi niiden toimeksiantojen määrä, jotka toteutuivat joko Avustajaportissa olleen oman työnhakuilmoituksesi tai Avustajaportissa olleen työnantajan ilmoituksen perusteella.

- 0
 1-3
 4-6
 7 tai enemmän

18. Jos olet toiminut avustajan tehtävissä vuonna 2010, mitä kautta sait työsuhteeseen johtaneet toimeksiannot:

Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- Henkan toimistosta
 Avustajaportti.fi -verkkosivuilta
 työvoimatoimistosta
 työhallinnon verkkosivuilta (mol.fi)
 muulta Internetin työpaikkasivustolta
 lehti-ilmoituksesta
 ilmoitustaululla olleesta ilmoituksesta, mistä: _____
 sosiaalialan järjestön kautta, minkä: _____
 työnantaja ilmoitti minulle suoraan
 ystävä tai tuttu henkilö kertoi
 muuta kautta, mistä: _____

19. Arvioi seuraavien Henkan palveluiden merkitystä itsellesi:

1 = ei merkitystä, 2 = jonkin verran merkitystä, 3 = kohtuullisen tärkeä, 4 = tärkeä, 5 = erittäin tärkeä

	1	2	3	4	5
työsuhdetta koskeva neuvonta ja ohjaus.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
avustajan tehtäviin liittyvä neuvonta ja ohjaus.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
avustajien tapaamiset/vertaistuki.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
avustajien koulutustilaisuudet.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedotus avoimesta avustajan tehtävästä.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

