

OMAVALVONTASUUNNITELMA  
ASUMISPALVELUISSA  
Raportti suunnitelman laatimisproses-  
sista

Raija Hirvanen  
Opinnäytetyö, syksy 2012  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Diak Itä, Pieksämäki  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Hirvanen,Raija. Omavalvontasuunnitelma asumispalveluissa. Raportti suunnitelman laatimisprosessista.Diak Itä, Pieksämäki, syksy 2012, 38 s., 1 liite. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi(AMK)

Opinnäytetyöni tavoitteena oli työyhteisön kehittäminen. Kehittämisen tueksi laadin omavalvontasuunnitelman säätiöpohjaiselle palveluntuottajalle. Sosiaalipalveluiden monipuolistuminen ja asiakkaan aseman vahvistuminen ovat lisänneet vaatimuksia palvelujen kehittämiselle ja valvonnalle. Palveluntuottajan omavalvonnan tavoitteena on taata asianmukaiset ja tasapuoliset palvelut laadukkaasti.

Yleisenä trendinä myös sosiaalipalveluissa on läpinäkyvyyden vahvistaminen. Toimintaorganisaation asiakkaat ovat kehitysvammaisia henkilöitä ja heille tarjotaan ympärivuorokautista asumispalvelua. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on tukea toimintaorganisaation henkilökunnan ja asiakkaiden omatoimista laadunvalvontaa. Omavalvonnalla pyritään saamaan esiin suotuisia hyvinvointivaikutuksia. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat tukevat toiminnan tehostamista. Odotetut hyvinvointikokemukset liittyvät vammaispolitiikan keskeisiin tavoitteisiin. Ne tukevat yksilöllisyyden huomioimista ja vammaisten oikeuksien toteutumista. Siksi on tärkeää, että tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida ja tarvittaessa kehittää toimintaa.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on määritellyt omavalvontasuunnitelman niin, että sillä tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Kehittämishanke alkoi perehtymällä omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyvään materiaaliin. Keskeisestä oli laatuun ja laadun valvontaan liittyvät asiat sekä vammaisten ihmisten asumiseen ja yksilölliseen tukeen liittyvät laatuksiteerit. Omavalvontasuunnitelman tekoprosessin alkuvaiheessa kartoitin vaihtoehdot suunnitelman työstämiseksi. Päädyimme käyttämään työssä Valviran laatimaa valmista lomakepohjaa. Omavalvontasuunnitelman työstäminen eteni tekemäni luonnoksen pohjalta esimiesryhmässä. Omavalvontasuunnitelman suunnitteluprosessiin osallistuivat toimintaorganisaation johto ja esimiehet. Ohjeita ja konsulttiapua antoi organisaation ulkopuolinen konsultti.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä on, että omavalvontasuunnitelman dokumentit tukevat hyviä työkäytäntöjä ja tehostavat organisaation toimintaa ja, että omavalvontasuunnitelma on osa laadunhallintaa ja sen kehittämistä. On syytä tiedostaa, että omavalvonta ei ole mikään erillinen tehtävä vaan osa normaalia työtä. Tähän tulokseen tulimme konsultin sekä organisaation johdon kanssa.

Asiasanat: työelämä, kehittäminen, vammaispalvelut, asuminen, palvelut, laadunvalvonta, omavalvonta

## ABSTRACT

Hirvanen, Raija. Self-supervision plan for sheltered housing. Report of the plan's compilation process. Language: Finnish. Pieksämäki. Autumn 2012, 38 p., 1 appendix. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services

The aim of this thesis was to improve work community. To support improving I made a self-supervision plan for a foundation based service provider. Diversification of social services and strengthening of customer's position has set higher requirements for services and supervision. The target of the self-supervision plan is to guarantee proper and equal services with quality.

Also in social services a common trend is more transparency. Customers are disabled persons to whom service provider arranges housing services round the clock. The self-supervision plan is meant to support the self motivated quality control of staff and customers. With self-supervision positive influences are tried to find. The self-supervision plan with including documents supports improving of the services. Expected welfare experiences are linked the main targets of the politics for the disabled. These pay attention to individuality and rights of the disabled persons. That's why it's important to have methods to follow up how these goals are reached and make improvements if needed.

According to Valvira's (permission and supervision bureau of the social and healthcare) definition the self-supervision plan means a description of the methods how the service quality and customer safety are provided including used documents.

The development plan started to get familiar with the self-supervision plan preparation's material. Important things were quality and supervision issues as well as quality criteria of the disabled persons' housing and their individual support. At the initial stage I mapped out possibilities as to how to proceed with the plan. The decision was that Valvira's ready made formula will be used as a base. I made a draft of the self-supervision plan which was then worked forward by superiors. The self-supervision plan was made in cooperation with management and superiors of the organization. Help and advice was got from the external consult.

The conclusion of this work is that documents of the self-supervision plan support good work practices and make organisation's actions more effective and that the self-supervision plan is part of quality control and its improvement. Understanding that self-supervision isn't a separate action rather it is part of daily work is necessary. This conclusion was made by me, the consult and the management of the organization.

Keywords: working life, development, services for the disabled, housing, services, quality control, self-supervision

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	7
3 TOIMINNAN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT .....	9
3.1 Asiakkaan paras .....	9
3.2 Organisaation menestyminen .....	11
4 VAMMAISPOLITIIKAN KEHITYS .....	13
4.1 Vammaiskäsityksestä tapahtuneista muutoksista .....	13
4.2 Yhteiskunnallinen tilanne vammaispolitiikassa .....	13
4.3 Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asumispalvelu.....	15
5 KEHITTÄMISEEN JA LAADUN ARVIOINTIIN LIITTYVIÄ TUTKIMUKSIA...	17
6 LAATUSUOSITUKSET PALVELUJEN TUOTTAMISEN LÄHTÖKOHTANA ...	20
6.1 Kehitysvammaisten asumisen laatusuositukset .....	20
6.2 Yksilöllisen tuen tavoitteet .....	21
7 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN ASUMISPALVELUJEN VALVONTA JA VAL- VONNAN TAVOITTEET.....	24
8 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SIIHEN LIITTYVÄT MÄÄRITELMÄT .	32
9 RAPORTTI OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISESTA.....	34
10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET KEHITTÄMISPROSESSISTA .....	37
LÄHTEET .....	40
LIITE .....	42

## 1 JOHDANTO

Vallitsevana yhteiskunnallisena trendinä on sosiaali- ja terveysalan toiminnan tehostaminen. Palvelujen tuottajien ja tilaajien odotetaan pystyvän aiempaa vahvemmin osoittamaan toiminnan merkitys ja arvo. Jotta tehtävää voidaan toteuttaa, on arvioinnin kriteerin oltava selkeä. Yksi keino parantaa arvioinnin edellytyksiä on dokumentoida organisaation keskeiset toiminnat ja toiminnan tavoitteet valvonnan edellytysten parantamiseksi. Omavalvontasuunnitelmat kohdistuvat edellä mainittuun tarpeeseen. Parhaimmillaan ne tukevat palveluiden arvokkaita hyviä työkäytäntöjä ja samalla tehostavat organisaation toimintaa.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja aluehallintovirastot ovat laatineet valvontaohjelmia sosiaalihuollon eri sisältöalueille. Niiden avulla valvonta yhdenmukaistuu ja asiakkaita ja palveluntuottajia kohdellaan yhdenmukaisesti koko maassa. Tavoitteena on, että valvonnan painopiste siirtyy ennakoivaan ja palveluntuottajien omavalvontaan. Valvira on julkaissut vammaisten henkilöiden ympärivuorokautisia asumispalveluja koskevan valvontaohjelman. Ohjelma on ensimmäinen laatuaan ja sen on laadittu turvaamaan asianmukaisia, tasapuolisia palveluja. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira 2012, 6)

Valtioneuvosto on tehnyt periaatepäätöksen ohjelmasta kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämiseksi. Ohjelman tavoitteena on mahdollistaa kehitysvammaisille henkilöille yksilöllinen asuminen ja riittävä yksilöllinen tuki ja palvelut. Kehitysvammaisten asumisohjelman tavoitteet ja toimenpiteet ovat kehitysvammahuollon palvelurakenteen muutoksesta tehtyjen selvitysten ja linjausten mukaisia. Myös valtioneuvoston vammaispoliittisen ohjelman lähtökohtana on itsenäisen elämän toteuttaminen. Kehitysvammaisten asumisohjelma liittyy myös hallituksen asuntopoliittisen toimenpideohjelman toteuttamiseen. Laitospaikkojen määrää pyritään vähentämään ja asuminen tulee valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti järjestää muun asutuksen lomaan. (Valvira 2012, 6.)

Asuntotarjonnan lisäämisen ohella keskeisiä toimenpiteitä ovat asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti järjestettävä itsenäisen asumisen ja elämisen tukipalvelut, riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä asumiskustannusten hallinta. (Kuntakirje 2010, 1-2) Lisäksi vammaisten henkilöiden asumista ohjaavat Ympäristöministeriö ja Valtion asuntorahasto. Kehitysvammaisten asumisen neuvottelukunta on antanut laatusuosituksen kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen. Valtiontalouden tarkastusvirasto on selvittänyt valtion ohjausta kehitysvammaisten asumisen ja palvelujen järjestämisessä. (Valvira 2012, 8.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada aikaan omavalvontasuunnitelma, jonka keskiössä on kuvaukset organisaation keskeisistä toimintatavoista ja toiminnan tavoitteista. Tavoitteena on myös yhtenäistää käytäntöjä omavalvontasuunnitelmaan liittyvien toimintaohjeiden ja asiakirjojen avulla ja sitä kautta löytää myös kehittämisen kohtia. Kohdeorganisaatiossa on EFQM:n mukainen laatujärjestelmä, johon omavalvontasuunnitelma-dokumentit liitetään. Omavalvontasuunnitelma on osa laadunhallintaa ja sen kehittämistä. Kehitysvammaisten asumisen ja yksilöllisen tuen linjaukset näkyvät kautta linjan valvontaviranomaisten valvontaohjelmassa ja ovat yhtenä lähtökohtana omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Ne ovat myös keskeisessä asemassa tässä opinnäytetyössä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen kehittämishanke, jonka tarkoituksena on tukea toimintaorganisaation kehittämistä laatimalla säätiöpohjaisen palveluntuottajan oma-  
valvontasuunnitelma. Oma-  
valvontasuunnitelman tarkoituksena on tukea toimintaor-  
ganisaation henkilökunnan ja asiakkaiden omatoimista laadunvalvontaa, sekä vastata  
valvontatilanteessa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ajankohtai-  
seen velvoitteeseen.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tarjonnan lisääntyminen ja monipuolistuminen sekä pal-  
velujärjestelmässä tapahtuneet muutokset asettavat vaatimuksia myös palvelun tuotta-  
jille (Valvira 2012, 5). Oma-  
valvonnan tavoitteena on turvata asianmukaiset ja tasalaa-  
tuiset palvelut kaikille asiakkaille riippumatta asuinpaikasta tai siitä, kuka palvelun jär-  
jestää.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) uudistettiin 1.10.2011 vastaamaan nope-  
asti muuttuvaa palvelurakennetta. Laissa säädettiin, että yksityisten sosiaalipalvelujen  
tuottajien tulee laatia oma-  
valvontasuunnitelma toiminnan asianmukaisuuden varmista-  
miseksi. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut määräyk-  
siä koskien oma-  
valvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta. Valviran velvoit-  
teet tulivat voimaan 1.3.2012. Oma-  
valvontasuunnitelma on laadittava 1.9.2012 men-  
nessä ja uusien palveluntuottajien kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.  
(Valvira 2012, 3)

Oma-  
valvontasuunnitelma sisältää runsaasti palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden  
varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kirjallisia dokument-  
teja ja asiakirjoja. Keskeisten toimintojen ja toiminnan tavoitteiden dokumentointi pa-  
rantaa arvioinnin ja valvonnan edellytyksiä, kirkastaa organisaation hyviä työkäytäntöjä  
ja tehostaa organisaation toimintaa. Lisäksi tavoitteena on kirkastaa oma-  
valvonnan  
suhdetta organisaation laadunhallintaan.

Kohdeorganisaatiossa on useita toimintayksiköitä ja omavalvontasuunnitelma tehdään toimintayksikkökohtaisesti. Omavalvontasuunnitelman tekoprosessi alkoi maaliskuussa 2012 toimitusjohtajan pyynnöstä. Toimin tuolloin organisaatiossa palvelukodin johtajana. Lähtökohta työlle oli, että teen yhden toimintayksikön omavalvontasuunnitelmarungon, jota sitten muokattaisiin ja kehitettäisiin ensin esimiesryhmässä. Tässä työssä tukenani oli toimintaorganisaation johto ja organisaation ulkopuolinen konsultti. Omavalvontasuunnitelman kehittämistyön vaiheita kuvaan kuviossa 7.



### 3 TOIMINNAN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

#### 3.1 Asiakkaan paras

Asiakkaiden mahdollisuuksiin valita palveluita ja vaikuttaa niiden sisältöihin on kiinnitetty entistä enemmän huomioita. Kun aikaisemmin oletettiin, että ammattilainen valitsee parhaiten sopivat palvelut asiakkaan puolesta, niin tällä hetkellä nähdään, että asiakas itse on paras oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan oman valinnan nähdään olevan paras vastaus hänen omiin tarpeisiinsa. Asiakkaiden omille valinnoille tilaa tekevät palvelurakenteen monimuotoistuminen ja lainsäädännön uudistuminen (Toikko 2012, 67.)

Sosiaalipalvelujen asiakkuuden tarkastelunäkökulmia on useita. Tässä työssä tarkastellaan asiakkuutta markkinoinnin näkökulmasta, toisena tarkastelunäkökulmana on valintoja tekevä asiakas ja kolmanneksi tarkastellaan asiakkuutta kollektiivisesta näkökulmasta. Markkinoinnin näkökulmasta asiakkuutta tarkastellessa voidaan korostaa asiakkaiden asemaa valintoja tekevänä kuluttajana, jossa kuluttaja ohjaa ja suuntaa markkinoiden toimintaa. Kuluttaja-asiakkaat voivat itse tehdä suoraan valintoja ja siten vaikuttaa niihin. Sosiaalipalvelujen asiakkaana on kuitenkin myös henkilöitä, joille itsenäinen valintojen tekeminen ei ole itsestäänselvyys ja he ovat vaarassa syrjäytyä sosiaalipalveluiden tuotantoprosessista. Heidän asemaansa ja osallistumistaan tulee vahvistaa kollektiivisin keinoin. (Toikko 2012, 113.)

Valintoja tekevän asiakkaan näkökulmassa ajatellaan, että valinnoillaan asiakas pystyy vaikuttamaan palvelun laatuun ja sisältöön ja, että asiakkaan valinnat ohjaavat palveluntuotantoa. Suorat maksut, palvelusetelit, henkilökohtaiset budjetit sekä sosiaalilitit edistävät asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia. Suorissa maksuissa tuensaaja voi itse päättää, mitä palveluita ja miten paljon hän ostaa. Palveluseteleissä kunta määrittelee ensin palvelun tarpeen ja laadun ja sen jälkeen asiakas voi valita haluamansa palvelun. Henkilökohtaisessa budjetissa asiakkaalle määritellään tietty budjetti, jonka puitteissa hän saa tehdä valintoja. Suomessa ei ole käytössä sosiaalilitiliä eikä henkilökohtaisesta budjetoinnista ole juurikaan keskusteltu. (Toikko 2012, 114-115.)

Perinteisen ammattimaisen ajattelun haastaa lähestymistapa, jossa korostetaan sitä, että palvelut ovat asiakkaalle tarkoitettuja, joten asiakkaan tulee voida ratkaista miten ja missä muodossa hän ne haluaa. Kuitenkaan kaikki asiakkaat eivät ole vapaan kuluttajan roolissa, joten olennaista on tehdä tilaa heidän äänelleen. (Toikko 2012, 121)

Sosiaalipalveluiden asiakkuudessa korostuu yksilöllisen näkökulman lisäksi myös kollektiivinen näkökulma. Palvelunkäyttäjien osallistumisella tarkoitetaan, että asiakkaat osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Osallisuuden edistäminen on keskiössä palveluja suunniteltaessa. Kyse ei ole siis vain valintoja tekevästä asiakkaasta, vaan palveluihin, rakenteisiin ja toimintakulttuuriin vaikuttavasta asiakkaasta. (Toikko 2012, 128.)

Kehitysvammaisten henkilöiden oman äänen kuulumisen vaikeutena on usein itsensä ilmaisemisen vaikeus. Omien mielipiteiden ilmaiseminen vaatii opettelua, omaan itseensä tutustumista, itseluottamuksen vahvistamista. Lähihenkilöiltä tämä vaatii tukea, aikaa sekä taitoa antaa tilaa omien valintojen tekemiseen. Osa kehitysvammaisista on tottunut siihen, että muut puhuvat heidän puolestaan. Puolesta puhuminen lisää avuttomuuden tunnetta ja siksi kehitysvammaisen on oltava äärimmäisen rohkea, jotta hän saa ajettua omia asioitaan. (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999, 9-11.)

Kaikkein olennaisinta on vahvistaa kehitysvammaisten henkilöiden kykyjä itsensä ilmaisuun ja päätöksiin jokapäiväisissä tilanteissa. Tarvitaan vain rohkaisevaa asennetta ja olosuhteiden rakentamista sellaisiksi, että ne tukevat omien valintojen tekemistä. (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999, 12.) Vehmas (2010) toteaa, että vammaisia on pyritty auttamaan kautta aikojen, mutta liian usein nämä hyväntahtoiset pyrkimykset ovat epäonnistuneet. Tämä on usein johtunut siitä, että jokin vahva ammatillinen tai maailmankatsomuksellinen käsitys on estänyt vammaisten oman äänen aidon kuuntelemisen (Vehmas 2010, 13.) Jos täysi-ikäinen asiakas ei pysty itse ilmaisemaan omaa tahtoaan on hänen tahtoaan selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa (Asiakaslaki 272/2005 9§).

Asiakkaan aseman muuttuminen palvelujen kohteesta aktiiviseksi ja yhdenvertaiseksi toimijaksi tulee huomioida palvelujen kehittämisessä. Asiakkaan aseman vahvistaminen edellyttää yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajilta olennaisia muutoksia omassa

yrittötoiminnassaan. Palvelun tulee olla kuluttajaa kuuntelevaa ja avointa. Se edellyttää tiedottamista ja neuvontaa palvelusta sovittaessa ja palvelusuhteen aikana. Palveluntuottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaan, kunnan tai toisen yrityksen kanssa sovitun palvelu ammattitaitoisesti ja huolella. (Valvira 2012, 4)

Asiakkaan mielipidettä kuuntelemalla voidaan vaikuttaa siihen, että hänelle suunniteltu ja tarjottu palvelu on laadukasta ja vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa. Näin ollen nämä asiat liittyvät myös omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Kehitysvammaisten asumiseen on luotu omat laatukriteerit, jotka on tehty kehitysvammaisten ihmisten näkökulmasta. Näitä kriteerejä käsittelem tarkemmin luvussa 6.

### 3.2 Organisaation menestyminen

Vallitsevana yhteiskunnallisena trendinä on sosiaali- ja terveysalan toiminnan tehostaminen ja läpinäkyvyyden vahvistaminen. Palvelujen tuottajien ja tilaajien odotetaan pystyvän aiempaa vahvemmin osoittamaan toiminnan merkitys ja arvo. Tehtävän toteuttamiseksi on toimintaa kyettävä arvioimaan. Yksi keino parantaa arvioinnin edellytyksiä on organisaation keskeisten toimintojen ja toiminnan tavoitteiden dokumentointi. Laadunhallintajärjestelmät ja omavalvontasuunnitelmat tukevat palvelun tuottajia ja tilaajia tehtävässään. Parhaimmillaan ne tukevat hyviä työkäytäntöjä ja samalla tehostavat organisaation toimintaa.

Hyvinvointiyhteiskunta edellyttää valtion, kansalaisyhteiskunnan ja markkinoiden yhteistyötä. Nämä kolme osa-aluetta ovat säilyttäneet asemansa, mutta niiden keskinäiset suhteet ovat muutoksen kohteena. Sosiaalipalvelut ovat kehittymässä kohti paikallista päätöksentekoa, kohti markkinoita ja kohti aktiivista asiakkuutta. Tulevaisuuden palvelut rakentuvat tilaajien, tuottajien ja asiakkaiden yhteistyönä. (Toikko, 2012 56-57,128).

Suomalaisessa 2000-luvun työelämässä muutos on jatkuvaa. Muutos koskettaa yksittäisiä työtehtäviä, mutta myös laajoja yhteiskunnallisia rakenteita. Kehittämistoiminta, elinikäinen oppiminen, huippuosaaminen, verkostoituminen ja innovaatiotoiminta ovat avainsanoja. Kyse on kaikki yhteiskunnan tasot läpäisevästä laajasta kehittämis toiminnan aallosta. (Toikko & Rantanen 2012, 7-8.) Kehittämisellä tähdätään jonkin selkeästi

määritellyn tavoitteen saavuttamiseen tai sillä tavoitellaan entistä parempaa tai tehokkaampaa toimintatapaa tai rakennetta. Tavoitteellisuus liittyy keskeisesti kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009 14-16.)

Kehittämistyön seuranta perustuu dokumentointiin. Kehittämisen prosessin analyttisin osa-alue, arviointi ei ole erillinen tehtävä, vaan kohdistuu kehittämissuorituksen muihin tehtäviin. Arviointiaineistoa muodostuu virallisista sekä epävirallisen kehittämistoiminnan dokumentaatiosta. Dokumentaation perusteella toimintaa, sen lähtökohtia ja tavoitteita puntaroidaan kriittisesti. Dokumentaatiota kerätään ja arvioidaan siksi, että niiden avulla kehittämistoimintaa voidaan kohdentaa. (Toikko & Rantanen 2009, 80-82.)

Yksityiset sosiaalipalveluyritykset tarjoavat palveluja suoraan niitä tarvitseville asiakkaille, kunnille ja toisille yrityksille. Muutos sosiaalihuollon palvelurakenteessa ja toimintakulttuurissa on merkinnyt asiakas ja asiakkuus-käsitteiden käyttöön ottamista myös sosiaalipalveluissa. Palvelun käyttäjän muuttuminen palvelujen kohteesta aktiiviseksi ja yhdenvertaiseksi toimijaksi on merkinnyt asiakkaan aseman vahvistumista. Tämä tulee huomioida myös palvelujen kehittämisessä. (Valvira 2012, 4.)

Palveluntuottajan velvollisuus on tuottaa ammattimaisesti ja huolellisesti juuri sellaista palvelua, josta on asiakkaan, kunnan tai toisen yrityksen kanssa tehdyssä sopimuksessa sovittu (Valvira 2012, 4).”Yksityinen sosiaalipalvelu perustuu kuluttajan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen. Palvelun markkinointiin, sopimiseen, hintaan tai epäonnistumiseen liittyvät asiat käsitellään kuluttajasuojalain (38/1978) 2 luvun mukaista ohjaus-, neuvonta-, ja valitusmenettelyä käyttäen. Kuluttajasuojalain yleisen virhesääntöksen (8 luku 12§) mukaan palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.” (Valvira 2012, 4.)

Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuus, palvelun oikea-aikaisuus ja sujuvuus sekä asiakkaan asiallinen kohtaaminen ovat keskeisiä laadun ulottuvuuksia. (Valvira 2012, 4.) Tässä opinnäytetyössäni kohdassa 6 tuon esille mitä palvelun järjestäjän sekä palvelun tuottajan on hyvä huomioida laadukasta palvelua suunniteltaessa ja tuotettaessa.

## 4 VAMMAISPOLITIIKAN KEHITYS

### 4.1 Vammaiskäsityksessä tapahtuneista muutoksista

Vammaisuus on nähty 1970-luvun puoliväliin saakka ensisijaisesti hoidon ja lääketieteen näkökulmasta ja vammaisia henkilöitä hoidettiin erillään omissa laitoksissa. Sittemmin vammaisuutta alettiin tarkastella sosiaalisesta näkökulmasta. Huomiota kiinnitettiin ympäristön ominaisuuksiin ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin, joissa ei riittävästi otettu huomioon vammaisten ihmisten tarpeita. Tämän lisäksi yhdenvertaisuusnäkökulman soveltaminen vammaisiin henkilöihin yleistyi. 1990-luvulla ihmisoikeusnäkökulma voimistui. Palvelujen ja toimenpiteiden passiivisen kohteen asemasta vammaisen henkilö alettiin nähdä häntä koskevien kysymysten keskipisteenä ja itsenäisenä toimijana. Vammaisen henkilön oma asiantuntijuus voimistui. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2006:9, 8.)

Historian saatossa on vammaisuuteen suhtauduttu monin eri tavoin. Historian tunteminen auttaa parhaiten, jos opittua osataan hyödyntää (Malm, Matero, Repo & Talvela, 2004, 13). Kehitysvammaisuuden määritelmien tarkoitus on saada vammaisen henkilö osalliseksi niistä palveluista ja yhteiskunnan tukitoimista, jotka hänelle kuuluvat. Niiden tehtävä on myös auttaa huomaamaan hänen mahdollisia erityistarpeitaan. (Malm ym. 2004, 12). Myös Kaski, Manninen ja Pihko (2009, 19) korostavat, että yksilöä ei pidä luonnehtia pelkästään hänellä olevista vammoista tai toimintarajoitteista johdettujen käsitteiden avulla. Kuitenkin diagnosointia tarvitaan kuvaamaan ihmisten terveydentilaa ja siihen liittyviä piirteitä ja tarpeita. (Kaski & Manninen & Pihko 2009, 19).

### 4.2 Yhteiskunnallinen tilanne vammaispolitiikassa

”Vammaispoliittinen ajattelutapa on kehittynyt viime vuosina. Lähtökohtana on perus- ja ihmisoikeudet ja yhteiskunnan kehittäminen valtavirtaistamisperiaatteen mukaisesti” (Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO, 17). Suomi on allekirjoittanut YK:n yleissopimuksen, jonka mukaan kaikki sopijaosapuolet sitoutuvat varmistamaan kaikki-

en ihmisoikeuksien ja perusvapauksien täysimääräisen toteutumisen kaikille vammaisille henkilöille. (VAMPO 2010-2015, 17.)

Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta (2006) vahvisti uutta vammaispoliittista ajattelutapaa. Selonteossa vammaispolitiikan vahvuuksien ja haasteiden arvioinnin lisäksi hallitus esittää ratkaisuja vammaispolitiikan kehittämiseksi ja uudistamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:9, 3.)

Tätä kehittämis- ja uudistamistyötä varten on käynnistetty vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO) valmistelu. Ohjelmassa linjataan konkreettiset vammaispoliittiset toimenpiteet vuosille 2010-2015, sekä yhteiskunnalliset kehityskulut, joilla tavoitellaan kestäväää ja vastuullista vammaispolitiikkaa. (VAMPO 2010-2015, 3)

Vammaisten henkilöiden köyhyyden torjunta sekä heidän sosioekonomisen asemansa parantaminen kuuluvat vammaispoliittiseen ohjelmaan. Samaan ohjelmaan kuuluu myös vammaistutkimuksen vahvistaminen, johon liittyy tietopohjan lisääminen sekä monipuolisten ja laadukkaiden menetelmien kehittäminen. Näillä menetelmillä on tarkoitus tukea vammaispolitiikan toteuttamista ja sen seuraamista. Maan eripuolilla tulee varmistaa erityispalvelujen sekä tukitoimien saatavuus sekä niiden laatu. Esteettömyyttä on vahvistettava ja lisättävä laaja-alaisesti koko yhteiskunnassa. Edellä mainittujen lisäksi vammaispoliittiseen ohjelmaan kuuluu YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ratifioinnin edellyttämien säädös-muutosten valmistelu ja voimaansaattaminen. Nämä mainitut seikat ovat tavoitteita, joiden toteutumista varmistetaan erilaisilla toimenpiteillä. Toimenpiteet muodostavat kärjen vammaispoliittiselle ohjelmalle. (VAMPO 2010-2015, 4.)

Valtakunnallisessa Kaste-hankkeessa vammaispalveluja uudistetaan vastamaan 2010-luvun palvelunkäyttäjien tarpeita. Hankkeen tavoitteena on selkeyttää vammaispalvelujen palvelurakennetta sekä turvata vammaispalvelut. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa alan perus- ja erityisosaamista. Hanke toteutetaan vuosina 2010-2012 ja se on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista Kaste-ohjelmaa. (Anttila, 2012.)

Vammaispalvelujen sisäisen toimintaympäristön muutoksen lisäksi on kuntarakenne, sekä koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne uudistunut. Valtakunnallinen

kehittämishanke on ryhtynyt etsimään ratkaisuja toimintaympäristön muutoksista johtuviin haasteisiin. (Anttila, 2012)

Vammaispalveluhankkeen päätavoite on selkeyttää ja kehittää vammaispalvelujen palvelukokonaisuuksia niin, että vammaispalvelujen saatavuus ja osaaminen on turvattu kohtuullisin kustannuksin. Myös peruspalvelujen ja erityispalvelujen tehtävänjakoa pyritään selkeyttämään. Yksilöllisiä palveluja kehitetään niin, että ne tukevat henkilön yksilöllistä elämistä, asumista ja osallisuutta. Tavoitteena on myös vahvistaa osaamista vammaisalalla ja saada alalle riittävästi ammattitaitoista työvoimaa. (Anttila, 2012)

#### 4.3 Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asumispalvelu

Vammaisten henkilöiden palveluja voidaan järjestää monien lakien nojalla ja laeissa käytetään toiminnoista erilaisia käsitteitä. Sosiaalihuoltolaissa (719/1982) puhutaan asumispalveluista, joilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä. Palvelua annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä. Sosiaalihuoltoasetuksen (607/1983) mukaan asumispalvelua järjestetään palveluasunnossa ja tukiasunnoissa. Näissä henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen tuetaan sosiaalityöllä ja muilla sosiaalipalveluilla. (Valvira 2012, 8)

Vammaispalvelulaissa (308/1987) käytetään termiä palveluasuminen. Vammaisten asumista on mahdollista järjestää myös perhehoitolain (312/1992) nojalla. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977, kehitysvammalaki) sisällyttää erityishuoltoon kuuluviin palveluihin mm. työtoiminnan ja asumisen järjestämisen. Käytännössä kehitysvammaisten erityishuollossa ovat vakiintuneet seuraavat käsitteet; laitoshoidon sekä tuettu, ohjattu tai autettu asuminen. Laitoshoidon ja autettu asuminen ovat yleensä ympärivuorokautisia palveluja. Palvelu määritellään ympärivuorokautiseksi asumispalveluksi silloin, kun asiakkaalla on säännöllinen hoidon tai hoivan tarve kaikkina vuorokauden aikoina. (Valvira 2012, 8- 9.)

Valtioneuvosto on tehnyt 21.1.2010 periaatepäätöksen ohjelmaksi kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämiseksi vuosina 2010-2015. Ohjelman

tavoitteena on laitospaikkojen vähentäminen ja korvaaminen laadukkailla asumisratkaisuilla. Lähtökohdانا on vammaisten henkilöiden asuminen tavallisilla asuinalueilla. Vammaisuus ei edellytä asumista toisten vammaisten kanssa eikä diagnoosi johda siihen, että henkilön tulee asua tietyllä tavalla. Tavoitteena on mahdollistaa kehitysvammaisille henkilöille yksilöllinen asuminen, joka vahvistaa heidän osallisuuttaan ja yhdenvertaisuuttaan sekä muiden perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista yhteisöissä sekä yhteiskunnassa. (Valtioneuvoston periaatepäätöksen toteuttaminen. 2010, 1-2)

Vammaisilla ihmisillä on oikeus elää yhteisöissä ja tehdä samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset. Heitä ei tule pakottaa erityisiin asumisjärjestelyihin. Keskeisiä vammaisten henkilöiden itsenäisen elämän edellytyksiä ovat asumisen esteettömyys ja turvallisuus, saavutettavat elinympäristöt ja toimivat palvelut. (Valtioneuvoston periaatepäätöksen toteuttaminen. 2010, 1)

Palvelurakennetta on tarkasteltava kokonaisuutena. Palvelujen käyttäjiä ja heidän läheisiään tulee kuulla ja turhia siirtoja tulee välttää. Palvelunkäyttäjän ja tarvittaessa hänen läheistensä mukanaolo palvelujen suunnittelussa ja niiden järjestämisessä on tärkeää asiakkaan kuulemisen, osallisuuden ja itsemääräämisen turvaamiseksi. (Valtioneuvoston periaatepäätöksen toteuttaminen. 2010, 4.) Vammaisten henkilöiden asuminen muodostuu asumisratkaisusta ja siihen liittyvästä avusta ja tuesta.



## 5 KEHITTÄMISEEN JA LAADUN ARVIOINTIIN LIITTYVIÄ TUTKIMUKSIA

Mirja Antilan väitöskirjassa etsittiin vastausta erityisesti siihen, voidaanko laadunkehittämisen keinoin saada aikaan kehittämispääomaa, sellaista kehittämisvalmiutta, jonka avulla järjestöt voivat palveluntuottajana uudistua ja menestyä. Tutkimus käsitteli palvelujen strategista laadunkehittämistä osana organisaation kokonaisvaltaista kehittämissuorituksia. Empiirinen aineisto oli koottu 12 tamperelaisen hyvinvointipalveluja tuottavan järjestön verkostomaisesta hankkeesta ”Työn sujuvuutta ja työn iloa”. Hanke toteutettiin vuosina 2006-2009. (Antila 2012, 4.)

Tutkimustulokset osoittivat, että laadunkehittämistyöllä voidaan saada aikaiseksi pysyväisluonteisia muutoksia. Ne syntyvät pitkäjänteisen ja tavoitteellisen kehittämissuorituksen tuloksena. Muutoksia tapahtui sekä yksittäisten työntekijöiden että yhteisön tasolla. Kehittämissuorituksessa syntyneet muutokset edellyttivät johdolta vahvaa osallistumista ja kehittämissuorituksen johtamista. (Antila 2012, 5.) Laadun paranemista ja muutoksia on tarkoitus saada aikaan myös omavalvontasuunnitelmalla.

Kehittämissuoritus rakentuu tämän tutkimuksen mukaan kolmesta tekijästä; strategisesta tietoisuudesta, johtamisjärjestelmästä ja oppimista generoivasta työskentelyotteesta. Strategisen tietoisuuden osana kehittämispääomaa Antila tulkitsee organisaation yhteiseksi näkemykseksi pitkän aikavälin tavoitteellisesta toiminnasta ja sen merkityksestä. Kehittämisen hän näkee tätä tietoisuutta palvelevana toimintana, jota johtamistyö parhaimmillaan tukee. Johtamisjärjestelmä osana kehittämispääomaa on kehittämistä ja organisaation johtamista palveleva työkalu, jolla voidaan hallita organisaation toiminnan kokonaisuutta. Oppimista generoiva työskentelyote tarkoittaa kehittämispääoman rakentumisen kannalta laajasti toteutuvaa tiedon ja osaamisen hallintaa sekä oppimista edistävää toimintaa. (Antila 2012, 155-156.)

Asiakkaan ääni kuuluvaksi Verkonkutoja-mittaristo ja Asiakasraati laatutyön apuraportti tuo esille asiakkaan omien mielipiteiden kuulemisen merkittävyyden. Tammi-kuussa 2009 käynnistyi Verkonkutoja-hanke, jonka tavoitteena oli koota hyvinvointialan toimijoiden verkosto ja niiden yhteistyötä kehitettiin. Hankkeeseen osallistuivat kaksi kuntaa ja yhdeksän yritystä, joista neljä oli vanhusten ja kolme mielenterveyskun-

toutujien asumispalvelua tuottavia toimintayksiköitä, yksi lastensuojeluyksikkö ja yksi päiväkotia. Verkonkutoja-hankkeen tuloksena syntyi asiakaspalautteen keruu- ja käsittelymalli asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseksi, asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi ja asiakkaiden osallistamiseksi. Hankkeessa kehitettiin laatumittarit, joiden avulla palveluyksikön laatua voidaan arvioida. Hankkeessa luodun toimintamallin avulla asiakastyytyväisyys saadaan dokumentoitua seurannan ja kehittämisen välineeksi. Palveluntuottaja saa välineen toiminnan laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen. (Kallio-Könkkö, 2012, 7)

Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat kokivat raatiin osallistumisen positiivisesti ja innostuneesti. He arvostivat mielipiteiden huomioon ottamista ja osallistumista yhteiseen raatiin. Omaiset ja huoltajat olivat kokeneet voivansa vaikuttaa palvelun laadun kehittämiseen raadin avulla. Palveluntuottaja ja henkilökunta kokivat hyvänä, että asiakastyytyväisyys saatiin dokumentoitua. Kunnat kokivat saavansa luotettavaa, puolueetonta seuranta ostamistaan palveluista ja sidosryhmät saivat suuntaviivoja toiminnan kehittämisen tueksi. (Kallio-Könkkö 2012, 56-58.)

Tutkimukseen osallistujat olivat vanhuksia, mielenterveyskuntoutujia ja lapsia. Haasteellista on saada asiakaspalautte muistihäiriöistä kärsiviltä henkilöiltä sekä kehitysvammaisilta henkilöiltä, koska heidän voi olla vaikea antaa palautetta saamastaan palvelusta. (Kallio-Könkkö 2012, 58.) Tutkimuksen tulokset kertovat sekä osallistujien että kunnan tyytyväisyyden. Kuten aiemmin mainitsin, myös kehitysvammaisten henkilöiden mielipiteen esille saaminen on tärkeää asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen näkökannalta. Omavalvontasuunnitelmalla kiinnitetään huomiota asiakkaan oman asiantuntijuuden merkitykseen häntä itseään koskevissa asioissa.

Keväällä 2010 Poikosen tekemässä tutkimuksessa oli kartoitettu kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän läheistensä odotuksia osallisuuden ja yhteisöllisyyden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa ilmeni, että ympäristöllä ja tiloilla on suuri merkitys kehitysvammaiselle henkilölle. Turvallisuuden tunnetta lisäävät tuttu ympäristö ja tutut paikat. Esteettömyys on ehdoton edellytys asuintiloissa. Tilojen tulee olla turvalliset ja tulee huomioida, että apuvälineiden säilytykseen tarvitsee tilaa. Tukikaiteet ovat tärkeitä liikkumisen edistämässä. (Poikonen 2010, 36.)

Pääsääntöisesti asukkaat halusivat oman ison huoneen, eivät omaa asuntoa. Yhteisöllisyyttä kaivattiin myös, asukkaiden toiveena oli, että kodissa on yhteinen olohuone. Saunominen on yksi niistä asioista, jota asukkaat pitivät tärkeinä. Esteettisyyden kaipuu näkyi vastauksissa. Läheisten vastauksissa korostui yhteisöllisyyden merkitys, oman huoneen, jossa on WC ja suihku, lisäksi koettiin tärkeäksi, että on yhteinen oleskelutila – olohuone. Läheisten vastaukset olivat pääsääntöisesti samat kuin asukkaidenkin. Terveyskeskuspalvelujen ja sairaaloiden mahdollisuudet vastata kehitysvammaisten ihmisten tarpeisiin askarruttivat läheisiä. (Poikonen 2012, 39-72)

Toimivan kommunikaation merkitys nousi selkeästi esille. Kommunikaation ja vuorovaikutuksen edistäminen tulee tutkimuksen mukaan ottaa keskeiseksi kehittämisalueeksi asumispalveluissa. Tuettu päätöksenteko edellyttää, että asukkaiden vähäisetkin kommunikaation yritykset tunnustetaan ja he saavat riittävän tuen itsensä ilmaisuun. Tutkimuksessa todetaan, että kumppanuuteen perustuva työskentelytapa haastaa uudenlaiseen ajatteluun. ”Kun asiakkaat tunnustetaan asiantuntijoiksi omissa asioissaan, lisääntyvät heidän vaikutusmahdollisuutensa.” (Poikonen 2012, 72-73.) Nämä asumiseen liittyvät seikat on osin määritelty myös seuraavassa luvussa, jossa käydään läpi asumisen laatu-kriteerit.

## 6 LAATUSUOSITUKSET PALVELUJEN TUOTTAMISEN LÄHTÖKOHTANA

### 6.1 Kehitysvammaisten asumisen laatusuositukset

Suomessa on noin 40 000 kehitysvammaista ihmistä, joista noin 2000 on laitoksissa. Lähivuosina tarvitaan siis tuhansia uusia asuntoja. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut laatusuositukset, jotka raamittavat kehitysvammaisten henkilöiden asumisen järjestämistä. Lähtökohtana näille suosituksille ovat laitoksista sekä vanhempiensa kodeista muuttavien kehitysvammaisten asumisen ja itsenäisen elämän tuki- ja palveluiden järjestelyt. (Kehitysvamma-alan neuvottelukunta 2010, 1.)

Hyvän, laatutavoitteet täyttävän asunnon tulee olla enemmän kuin huone. Asunnossa tulee olla kylpyhuone, wc, makuutila sekä henkilökohtaiset säilytystilat ja ainakin varaus keittonurkkaukselle. Asunnosta tulee löytyä myös oma postilaatikko/luukku ja oves- sa tulee olla henkilön oma nimi sekä ovikello. Fyysisten tilojen tulee olla esteettömiä ja niissä täytyy olla turvallista liikkua. Asuntojen keskeinen sijainti on yksi tärkeimmistä laatutavoitteista. Rakentamisen lähtökohtana ovat yksilölliset asumisen tarpeet, sekä asuntojen muuntuvuus. Rakentamisohjeissa tulee ottaa huomioon myös vaativaa sairaanhoitoa tarvitsevien kehitysvammaisten avun tarpeet asumisessaan. Näiden kaikkien edellä mainittujen ehtojen täytyessä, asunnon voidaan katsoa täyttävän neuvottelukun- nan määrittelemät yleiset laatutavoitteet. (Kehitysvamma-alan neuvottelukunta 2010, 3-4.)

Suositus on, että henkilökohtaisten tilojen neliömäärä erillisissä asunnoissa on yksiössä vähintään 35m<sup>2</sup> ja kaksiossa vähintään 45m<sup>2</sup>. Henkilökohtaisten tilojen suositeltu neliömäärä ryhmämuotoisessa asumisessa on vähintään 25m<sup>2</sup>. Omakotitalo- ja rivitalo- ratkaisuisissa maksimi asuntojen määrä samalla tontilla on 15 asuntoa ja kerrostaloratkai- suissa maksimissaan 15-20 asuntoa, samassa kerrostalossa. (Kehitysvamma-alan neu- vottelukunta 2010, 5.)

## 6.2 Yksilöllisen tuen tavoitteet

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on määritellyt asumispalvelujen laatukriteerit, jotka on tarkoitettu asukkaiden, heidän perheittensä, palvelun tuottajien, kunnan ja valvontaviranomaisten käyttöön. Ne koskevat kaikkia kehitysvammaisia henkilöitä. Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen lähtökohtana on henkilön yksilölliset tarpeet ja tavoitteena on, että palvelut mahdollistavat kehitysvammaiselle henkilölle oman näköisen elämän. (Hintsala 2011, 39.)

Hintsala (2011) on tuonut Kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen laatusuosituksia esille asumisen Uudet tuulet ja palvelujen kehittämisen haasteet –seminaarissa.

Yksilöllisistä palveluista puhuttaessa tarkoitetaan sitä, että palvelun järjestäjän on kuultava henkilöä ja hänen läheistään asuntoa ja palvelua järjestettäessä. Valinnanmahdollisuus ja tutustumismahdollisuus tulee järjestää ennen lopullista päätöstä. Kaikilla kunnan palveluja käyttävillä tulee olla asiakkaan kuulemiseen pohjautuva ajantasainen palvelusuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja joka tarkastetaan sovitusti. Asiakkaalle tarjotaan muuttovalmennusta muuton tueksi. Henkilökuntamitoitus tulee perustua asiakkaiden yksilöllisen avun ja tuen tarpeen selvittämiseen. Palvelun tuottajalla taas on oltava käytössä menettelytavat, joilla palvelujen laatua kehitetään ja arvioidaan. Tähän liittyen palvelun käyttäjää tulee kuulla päätöksenteossa ja arvioinnissa, sillä palvelujen arviointiin tulee kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista. Palvelun tuottajalla on selkeä toiminta-ajatus, toimintasuunnitelma, arvot ja strategia määriteltynä. Palveluista tulee voida räätälöidä yksilöllisiä palveluja. Henkilöstömitoituksen ja -rakenteen sekä työvuorojen tulee vastata asukkaiden tarpeita. Henkilökunnan rekrytoinnissa tulee ottaa huomioon pätevyys ja osaamisen arviointi suhteessa palvelun käyttäjien toiveisiin, palvelunkäyttäjät ovat mukana rekrytoinnissa. (Hintsala 2011, 42)

Tuettu päätöksenteko tarkoittaa palvelun järjestäjän kannalta sitä, että palvelun järjestäjä huolehtii siitä, että palvelun käyttäjä tulee kuulluksi ja hänen mielipiteensä huomioidaan palvelua päätettäessä. Tuetun päätöksenteon menetelmät tulee olla käytössä palvelun suunnittelu- ja valintatilanteessa. Palvelun tuottajan taas tulee huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävä tietotaso kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen ja että he käyttä-

vät asiakkaan kommunikaatiomenetelmää. Palvelujen käyttäjille järjestetään koulutusta omista oikeuksistaan. (Hintsala 2011, 43.)

Asukkaan kunnioittava kohtelu toteutuu silloin, kun palvelujen järjestäjä huolehtii, että palvelujen laadun arvioinnissa ja valvonnassa arvioidaan myös asukkaan kohteluun liittyviä asioita. Laadun arvioinnissa kiinnitetään huomiota myös henkilön elämänlaadun toteutumiseen. Palvelujen tuottajan tulee huomioida, että palvelujen laadun arvioinnin tulee sisältää asiakkaiden kohteluun ja elämänlaadun toteutumiseen liittyvien asioiden arvioinnin. Henkilöstö tuntee eettiset ohjeet, henkilöstölle on järjestetty työnohjaus ja täydennyskoulutusta. (Hintsala 2011, 44.)

Palveluja järjestettäessä on noudatettava lakia ja kunnioitettava lain tarkoitusta. Tämä edellyttää hyvää lain tuntemusta ja riittävää resursointia. Lain tulkinnassa tulee noudattaa perustuslakimyönteistä tulkintaa sekä asiakkaalle edullisemmän lain periaatetta. Palvelujen järjestäjän vastuulla on asiakkaan lainmukaisten oikeuksien toteutuminen. Palvelujen tuottajan pitää huolehtia siitä, että palvelun tuottajat tuntevat asiakkaan lainmukaiset oikeudet ja toimivat siten, että oikeudet toimivat arjessa. (Hintsala 2011, 45.)

Asukkaan ihmisoikeuksien toteutuminen vaatii palvelujen tuottajalta sen, että palvelun tuottaja kirjaa toimintasuunnitelmaan konkreettiset toimenpiteet, joilla ihmisoikeuksien toteutumista edistetään. Henkilöstön perehdytys sisältää YK:n vammaisten ihmisten ihmisoikeussopimuksen. Sopimuksen keskeinen sisältö on oltava selkokielisenä asiakkaiden käytettävissä. Työyhteisön rakenteet tukevat työn jatkuvaa itse arviointia suhteessa ihmisoikeussopimuksen periaatteisiin ja arvoihin. Palvelujen järjestäjä taas varmistaa sen, että ihmisoikeudet toteutuvat kaikessa päätöksenteossa. (Hintsala 2011, 46.)

Palvelujen järjestäjän on pidettävä huolta siitä, että yleiset tilat ja palvelut ovat esteettömiä, asunnot sijaitsevat lähellä palveluita ja tieto palvelusta tuotetaan asiakkaan ymmärtämällä tavalla. Palvelusuunnitelmaan tulee kirjata myös osallistumiseen liittyvät henkilön toiveet ja tuen tarpeet. Palvelun tuottajan on määriteltävä yhteiskunnallisen osallistumisen ja sosiaalisen liittymisen tukeminen osaksi työntekijöiden työnkuvaa. Yksilöllisellä palvelujen räätälöinnillä varmistetaan henkilön mahdollisuus osallistua haluamallaan tavalla lähiyhteisönsä. Näillä keinoin asukkaalla on mahdollisuus osallisuuden sekä lähiyhteisössään että yhteiskunnassa. (Hintsala 2011, 47.)

Kehitysvamma-alan neuvottelukunnan mukaan yksilöllisen tuen laatukriteerit täyttyvät siis silloin kun asukkaalle on taattu yksilölliset palvelut, tuettu päätöksenteko, kunnioitava kohtelu, lainmukaiset palvelut, osallisuus lähiyhteisössä sekä yhteiskunnassa ja hänen ihmisoikeutensa ovat turvatut. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2011.)

## 7 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN ASUMISPALVELUJEN VALVONTA JA VALVONNAN TAVOITTEET

Valvira on julkaissut vammaisten henkilöiden ympärivuorokautisia asumispalveluja koskevan valtakunnallisen valvontaohjelman 2012-2014. Siinä on määritelty Valviran ja AVIen ohjeistuksessa, valvonnassa ja lupahallinnossa noudattamat yhteiset periaatteet ja linjaukset. Ohjelman tarkoituksena on kannustaa palveluntuottajia omavalvontaan ja toimia sen kehittämisen apuvälineenä. Valtakunnallinen valvontaohjelma on ensimmäinen laatuaan ja sen lähtökohtana on, että vammaiset ihmiset saavat joka puolella maata yhdenmukaisesti ne palvelut, jotka heille kuuluvat. (Valvira 2012, 6.)

Tasavertainen, laadukas sekä asiakkaan yksilölliset palveluntarpeet huomioiva palvelutoiminta vaatii yhdenmukaiset toimintalinjaukset palveluntuottajasta, rahoitusjärjestelmästä tai toimintayksikön maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Asiakkaiden toimintakyky ja palveluntarve on lähtökohtana palvelun mitoituksessa. Ne ovat myös lähtökohtana toimintatiloissa ja niiden varustelussa. Pätevää henkilökuntaa tulee olla riittävästi asiakasrakenteeseen nähden. (Valvira 2012, 13.)

Valvonnan tarkoituksena on turvata palvelujen laatu ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen. Jotta valvonta voidaan toteuttaa, valvontaviranomainen tarvitsee tietoja toimintakokonaisuudesta, jossa palveluja annetaan ja tavoitteista, joihin pyritään. (Valvira 2012, 13). Kuvioissa 1–6 tuon esille vammaisten henkilöiden ympärivuorokautisten palvelujen valvonnan painopistealueet.



<p><b>Valvonnan kohde ja kohteeseen liittyvät säädökset</b></p> <p><b>Toiminta-ajatus ja strateginen suunnittelu</b></p> <p><b>Asunnon ja asuinpaikan valinta</b> Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 40a § Asiakaslaki (812/2000), 6§</p> <p><b>Toiminnan johtaminen</b> Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 5§ Kelpoisuuslaki (272/2005) 10 § 4</p> <p><b>Laadunhallinta ja omavalvonta</b> Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6§</p> <p>Yhteistyö ja verkostot</p>	<p><b>Vaadittava/suositteltava taso</b></p> <p>Toimintayksiköllä on toiminta-ajatus ja -suunnitelma, johon on kirjattu, mille asiakasryhmille palvelu on tarkoitettu ja millaisiin tarpeisiin palvelulla pyritään vastaamaan</p> <p>Asiakasta ja tarvittaessa hänen läheisiään kuullaan asuinpaikan valinnassa. Palvelun antamisesta tehdään hallinnollinen päätös (julkiset palvelut) tai sopimus (yksityiset palvelut)</p> <p>Yksiköllä on kelpoisuusehdot täyttävä vastuhenkilö ja hänen tehtävänkuvansa sekä toimivalta- ja vastuusuhteet on määritelty</p> <p>Yksikössä on omavalvontasuunnitelma ja/tai laatujärjestelmä</p> <p>Yhteistyö asiakkaiden, asiakkaiden läheisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa toimii</p>
--	---

KUVIO 1. Toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen ja asiakasrakenne (Valvira 2012, 13)

Ympäri vuorokautisia palveluja tuottava yksikkö on siellä asuvien asiakkaiden pysyvä koti. Toiminta on suunniteltava niin, että asiakas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää. Pääperiaatteena on, että suunnilleen samanikäiset ja samantyyppisiä palveluja tarvitsevat henkilöt asuvat samassa toimintayksikössä. (Valvira 2012, 14.)

Asiakkaan oma mielipide on otettava huomioon palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Apu ja tuki on järjestettävä yksilöllisesti ja asiakasta itseään on kuultava. Asuminen tulee ensisijaisesti järjestää kotikuntaan, ellei asiakas itse toisin toivo. Jos henkilö itse ei pysty ilmaisemaan mielipidettään se on yritettävä saada selville yhteistyössä hänet parhaiten tunnevan henkilön kanssa. Palvelusta on tehtävä hallinnollinen päätös tai sopimus, josta käy ilmi mitä palvelu sisältää ja minkä lain nojalla palvelu järjestetään. (Valvira 2012, 14.)

Toimintayksikön johtajalta edellytetään toimintayksikön tuntemista niin hyvin, että hän voi käytännössä huolehtia velvoitteistaan. Pääsääntöisesti vastuuhenkilön on työskenneltävä toimintayksikössä. Hyvä kohtelu ja hyvä sosiaalihuolto kuuluu asiakkaan oikeuksiin. Sosiaalihuollossa laadun määritelmiä on kyky tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palveluntarve. Palvelun tulee olla ammattitaitoista ja eettisesti kestävä, taloudellista sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaista. Toimintayksiköllä tulee olla omavalvontajärjestelmä, jotta toiminnan riskejä tunnistetaan ja niitä pystytään jo ennakoitua torjumaan. (Valvira 2012, 16.)

Yhteistyö tulee olla sujuvaa vammaisten henkilöiden asumisen ja siihen liittyvien tarpeellisten palvelujen järjestämiseksi (ks. kuvio 1) Toimintayksikön työntekijöiden tehtävänä on auttaa asiakkaita myös keskinäiseen kanssakäymiseen. (Valvira 2012, 16.)

<b>Valvonnan kohde ja kohteeseen liittyvät säädökset</b>	<b>Vaadittava/suosittelava taso</b>
<p><b>Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito</b> Kelpoisuuslaki (272/2005) Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) STM suositus 2007:14</p>	<p>Henkilöstöllä on lain mukainen kelpoisuus</p>
<p><b>Henkilöstön määrä ja rakenne</b> STM suositus 2003:4</p> <p>Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3§</p>	<p>Henkilöstön määrä ja rakenne vastaavat asiakkaiden tarpeita. 0,5 työntekijää/asukas (yksiköissä, joissa asiakkaat ovat osan vuorokaudesta muualla tai heillä on omia henkilökohtaisia avustajia) 0,8 tai yli työntekijää/asukas muissa kuin yllämainituissa tapauksissa. Avustavaa henkilöstöä 0,1-0,15/asukas (tukitehtäviin)</p>
<p><b>Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja työhyvinvointi</b> Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 53§ STM täydennyskoulutusopas (STM:n julkaisu 2006:6)</p>	<p>Kaikissa työvuoroissa on koulutettuja työntekijöitä Lasten kanssa työskentelevien rikostausta tarkastetaan Täydennyskoulutus on järjestetty Työnohjaus ja tarvittavat konsultaatiopalvelut on järjestetty</p>

KUVIO 2. Henkilöstö (Valvira 2012, 17)

Johtajalla tulee olla asiantuntemusta, jotta asiakkaiden tarpeet voidaan toteuttaa parhaalla mahdollisella tavalla. Johtajan tulee nähdä myös henkilöstön ammattitaidon kehittä-

misen merkitys. Asiakkaan tarpeet ovat lähtökohtana henkilökunnan osaamiselle. Toimintayksikön on huolehdittava siitä, että erityispalveluita järjestetään tarvittaessa. Henkilökunnalla tulee olla riittävä kommunikaatiokeinojen osaaminen, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelun. (Valvira 2012, 17-18.)

Henkilöstön määrää ja rakennetta, osaamisen kehittämistä ja ammattitaitoa määrittävät monet eri säädökset (ks. kuvio 2). Asiakkaiden määrä ja heidän tarpeensa ratkaisevat toimintayksikössä tarvittavan henkilökuntamäärän ja osaamisen tarpeet. Henkilöstömitoituksen tulee turvata jokaiselle perusoikeudet ja ihmisarvoisen elämän mahdollisuudet. Ympärivuorokautisia asumispalveluja tarjoava toimintayksikkö tarjoaa tuen, hoidon ja huolenpidon vuorokauden kaikkina aikoina. Jotta tämä voi toteutua laadukkaasti tulee kaikissa työvuoroissa olla riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Vähimmäismäärä hoitajia ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä tulee olla 0,5 – 0,6 hoitotyöntekijää asiakasta kohti. (ks. kuvio 2) Jos henkilökuntamitoitus on 0,5 työntekijää asiakasta kohden, se edellyttää, että osa asiakkaista on esim. työssä tai koulussa päivisin. Näin vähäinen henkilöstömäärä on myös mahdollinen, jos apuna on henkilökohtaisia avustajia. (Valvira 2012, 18-19.)

Kuten jo edellä mainitsin asiakkaiden määrä ja heidän tarpeensa määrittävät myös henkilökuntamitoituksen, esim. lapsille tarkoitettussa yksikössä noudatetaan lastensuojeluyksikön mitoitusohjeita (Valvira 2012, 19). Opiskelijoita ei lueta henkilöstömitoitukseen. Muihin tukitehtäviin tulee olla henkilöstöä 0,1 -0,15 henkilöä asiakasta kohden. Muihin tukitehtäviin luetaan esim. siivous ja ruokahuolto. (Valvira 2012, 20.)

<p><b>Valvonnan kohde ja kohteeseen liittyvät säädökset</b></p> <p><b>Yhteiset tilat ja tilojen esteettömyys</b> Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 11§ ja sosiaalihuoltoasetus (607/1983) Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus, STM:n oppaita 2003:4</p> <p><b>Henkilökohtaiset asunnot</b> STM:n oppaita 2003:4 ARA suunnitteluopas 2011</p> <p><b>Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy</b> STM:n Turvallisuussuunnitelmaopas sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle 2005:13</p> <p><b>Kameravalvonta</b> Perustuslaki 10§ Rikoslaki 24 luvun 6§, 11§</p>	<p><b>Vaadittava/suosittelava taso</b></p> <p>Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset</p> <p>Huonetilat ja/tai palveluyksikön muut tilat ja kulkuyhteydet mahdollistavat asiakkaan kuntouttavan toiminnan ja ulkoilun (esim. piha-alue, kerrostalossa parveke)</p> <p>Yhden hengen huoneen pinta-ala vähintään 35m ryhmämuotoisessa asumisessa 20-25m, kahden hengen huoneen pinta-ala vähintään 40-50m</p> <p>Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti</p> <p>Vain perustellusta syystä, rekisteriseloste laadittu</p>
---	---

### KUVIO 3. Toimitilat (Valvira 2012, 21)

Tavoitteena vammaisten henkilöiden asumisessa on tavoitteena luoda mahdollisimman yhdenvertaiset olosuhteet muun väestön kanssa. Vammaisilla henkilöillä on oikeus hänen itsensä näköiseen kotiin, jossa on otettu huomioon hänen tarpeensa. Asuntojen yhteyteen ei tule rakentaa päivätoiminnan tiloja muissa tapauksissa kuin asuntoratkaisuissa, jotka räätälöidään vaativaa sairaanhoidollista tukea tarvitseville kehitysvammaisille henkilöille. Asumisen valvontaan liittyvien asioiden lähtökohtana ovat myös valvontaviranomaisten linjauksissa Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan 2010 suositukset sekä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n suunnitteluohjeet. (Valvira 2012, 21-22.) Kehitysvammaisten henkilöiden asumisen laatusuosituksukset ovat tässä opinnäytetyössä kohdassa 6.1.

Palvelutarpeen selvittämiseen ja palveluiden suunnittelun lähtökohtana on asiakkaan oma tahto ja toivomukset. (ks. kuvio 4) Palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja ammattihenkilöiden kanssa. (Valvira 2012, 26.)

Riskien arviointi vaatii laaja-alaista yhteistyötä eri viranomaisten ja sidosryhmien kesken. Hyvällä suunnittelulla varmistetaan asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus.

Riskien arvioinnissa on syytä ottaa huomioon sekä yksikön sisäiset että ulkoiset uhat. Käytössä olevien apuvälineiden ja laitteitten turvallisuus ja turvallinen käyttö tulee myös varmistaa. Yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditaan turvallisuusselvitys (ks. kuvio 3) ja pelastussuunnitelma. (Valvira 2012, 24.)

<b>Valvonnan kohde ja kohteeseen liittyvät säädökset</b>	<b>Vaadittava/suositeltava taso</b>
<p><b>Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja palvelun järjestäminen</b> Asiakaslaki (812/2000) 7,8 ja 9§ SHL (710/1982) 40a§ laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) 34§</p> <p><b>Asiakasmaksut</b> Asiakasmaksulaki (734/1992) ja –asetus (912/1992), vammaispalvelulaki (380/1987) laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)</p> <p><b>Rajoitteet ja eristäminen</b> Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), 42§</p>	<p>Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu luotettavalla mittarilla tehtyyn toimintakyvyn arviointiin. Palvelun antaminen on oikein ajoitettu ja palveluketjujen toimivuus on varmistettu</p> <p>Yhteistyössä asiakkaan ja hänen edustajansa tai läheisensä kanssa laaditut ajantasaiset palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelmat</p> <p>Asiakasmaksut ovat lain mukaiset</p> <p>Erityishuollossa olevaan voidaan kehitysvammalain mukaan soveltaa pakkoa vain siinä määrin kuin erityishuollon järjestäminen tai toisen henkilön turvallisuus välttämättä vaatii</p> <p>Tiedot rajoitteesta, päätöksentekijästä ja päätöksen voimassaolosta kirjataan asiakastietoihin</p> <p>Rajoitteita käytetään vain poikkeustapauksissa, niiden käytöstä on kirjalliset ohjeet ja niistä tehdään merkinnät asiakasasiakirjoihin.</p>

KUVIO 4. Asiakkaan asema ja oikeudet (Valvira 2012, 25)

Vammaisilla henkilöillä on palvelutarpeissa, toiveissa ja elämäntilanteissa hyvinkin suuria eroja. Yksilöllinen asuminen tarkoittaa henkilökohtaista tukemista, avustamista ja tarvittavaa hoivaa ja huolenpitoa. Laitosmaisia toimintatapoja, joiden mukaan asiat tehdään samalla tavalla yhteisen aikataulun mukaisesti, ei tule siirtää asumispalveluyksiköihin.

<p><b>Valvonnan kohde ja kohteeseen liittyvät säädökset</b></p> <p><b>Omaehtoista elämää tukeva työote, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta</b></p> <p>Sosiaalihuoltolaki 710/1982 39§ STM suositus 2003:4 VAMPO 2010-2015</p> <p><b>Ravinto ja ruokahuolto</b></p> <p><b>Henkilökohtainen hygienia</b></p> <p><b>Terveyden- ja sairaanhoito Lääkehuolto</b> Turvallinen lääkehoito-opas (STM:n julkaisu 2005:32)</p> <p><b>Terveydensuojelu ja hygienia</b> Elintarvikelaki 2006/23 27§</p>	<p><b>Vaadittava/suosittelava taso</b></p> <p>Omaehtoista elämää tukevat toimet on kirjattu noudatettavaan kuntoutussuunnitelmaan</p> <p>Asiakkaan on oman valintansa mukaan mahdollisuus osallistua kulttuuri-, virike ja yhteiskunnalliseen toimintaan ja hänen osallistumisestaan ja sosiaalisia suhteitaan tuetaan.</p> <p>Asiakkaalla on mahdollisuus päivittäiseen liikkumiseen tarpeensa mukaisesti ympäri vuoden.</p> <p>Ruokahuolto on suunnitelmallista ja asiakkaiden erityistarpeet ja toiveet otetaan huomioon. Hoivaa tarvitsevien asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti.</p> <p>Asiakkailla on oikeus päivittäiseen hygieniaan ja puhtauteen.</p> <p>Asiakkaiden terveydentilan seuranta on jatkuvaa. Hoitoa tarvitsevalla on mahdollisuus saada terveydenhuollon palvelut sekä akuuteissa, että pitkäaikaisissa sairauksissa. Yksiköllä on lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu ”Turvallinen lääkehoito”-oppaan mukaisesti.</p> <p>Yksikössä on hygieniapassit niillä henkilöillä, jotka käsittelevät pakkaamattomia ja helposti pilaantuvia tuotteita.</p>
--	---

KUVIO 5. Asiakkaalle annettava apu, tuki ja huolenpito (Valvira 2012, 28)

<p><b>Valvonnan kohde ja kohteeseen liittyvät säädökset</b></p> <p><b>Asiakirjahallinto ja dokumentointi</b></p> <p>Henkilötietolaki (523/1999)  Julkiisuuslaki (621/1999)  Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)  Arkistolaki (831/1994)</p>	<p><b>Vaadittava/suositeltava taso</b></p> <p>Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset asiakas/potilaskirjaukset.</p> <p>Tietojen käyttöoikeudesta on sovittu asiakkaan kanssa.</p> <p>Tietosuojavastaava on nimetty ja tietosuojasta on yksikössä ohjeistettu.</p> <p>Rekisterinpitäjä on määritelty ja yksiköllä on arkistointisuunnitelma.</p>
--	---

KUVIO 6. Asiakirjahallinto (Valvira 2012, 32)

## 8 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SIIHEN LIITTYVÄT MÄÄRITELMÄT

Valvira on antanut määräyksen omavalvontasuunnitelmasta. Tämä määräys koskee yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettuja palvelujen tuottajia. Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja. Jos henkilö, yhteisö, säätiö tai julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintana sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa niiden kuuluu tehdä omavalvontasuunnitelma. (Valvira 2010.) Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. (Valvira 2012).

Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan asiakkaalle yksityisiä sosiaalipalveluja. Toimintayksiköllä on useimmiten fyysinen toimitila, mutta toimintayksikkö voi toimia myös ilman toimitilaa esim. jos palvelut viedään asiakkaan kotiin. Toiminta-ajatus ilmaisee, mitä palveluja, mille asiakasryhmille ja millä resursseilla toimintayksikkö tai yritys palveluja tuottaa (Valvira 2012, 3). Laatu politiikalla tarkoitetaan ylimmän johdon suhtautumista laatuun ja laadun kehittämiseen (Valvira 2012, 4).

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Omavalvonnalla taas tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista. Toiminnassa tulee toteutua lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät laatuvaatimukset, sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. (Valvira 2012, 3.)

Omavalvonta kohdistuu toimintayksikön päivittäiseen asiakastyöhön ja jokaiselle toimintayksikölle tulee laatia oma omavalvontasuunnitelma, vaikka palvelujen tuottajalla olisi koko organisaation kattava laadunhallintajärjestelmä. Vain siinä tapauksessa, jos toiminta ja asiakasryhmät eivät eriydy voidaan toteuttaa yhtä yhteistä omavalvontasuunnitelmaa. (Valvira 2012, 7.) Omavalvontasuunnitelma tulee



olla asiakkaiden nähtävillä, se on julkinen asiakirja, eikä siihen kirjata asiakkaiden salissa pidettäviä henkilötietoja. Omavalvontasuunnitelma on toimintayksikkö- ja palvelukohtainen. (Valvira 2012, 3)

Valvira on yhdessä aluehallintovirastojen kanssa tehnyt vammaisten ympärivuorokautisen valvontaohjelman, jossa luodaan yhteiset valvontamittarit kaikkien aluehallintovirastojen käyttöön. Tämä valtakunnallinen valvontaohjelma on tarkoitettu eri vammaisryhmien ympärivuorokautisten asumispalvelujen valvontaan. Valvontaviranomaiset korostavat myös palveluntuottajien omavalvonnan merkitystä jatkuvasti toiminnassa mukana olevana laadunarvioinnin välineenä. (Valtioneuvoston periaatepäätöksen toteuttaminen. 2010, 6.)

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 5 §:n 2momentin mukaan palvelujen tuottaja vastaa palvelujen laadusta ja palvelukokonaisuuden tulee täyttää sille asetetut vaatimukset. Saman lain 3 momentin mukaan toimintayksiköllä tulee olla vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. (Valvira 2012, 3.) Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät toimialan ja toiminnan mukaan. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat sekä menettely kuinka varmistetaan laatu- ja asiakasturvallisuus vaatimukset alihankintojen osalta. Omavalvontasuunnitelma on laadittava 1.9.2012 mennessä ja uusien palveluntuottajien kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. (Valvira 2012, 3)

Omavalvonnassa otetaan huomioon myös muiden viranomaisten asettamat vaatimukset, jotka turvaavat toiminnan lainmukaisuutta. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttamisen seuranta ovat palvelujen tuottajien vastuulla. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat tarkastus- ja valvontakäynnin yhteydessä pyytää omavalvontasuunnitelman nähtäväkseen. (Valvira 2012, 7.) Omavalvonnan toteuttaminen on jatkuva kehittämisprosessi. Omavalvonnassa omavalvontasuunnitelma ja toiminta todellisuudessa keskustelevat keskenään ja todellisuus korjaa suunnitelmaa sitä mukaan kun virheistä opitaan. Omavalvontasuunnitelman sisältö rakentuu omavalvonnan toteuttamista koskevista toimintaohjeista, palvelujen sisältöä ja prosesseja koskevista laatuvaatimuksista sekä toimintaa ohjaavista menettelyohjeista. (Valvira 2012, 8.)

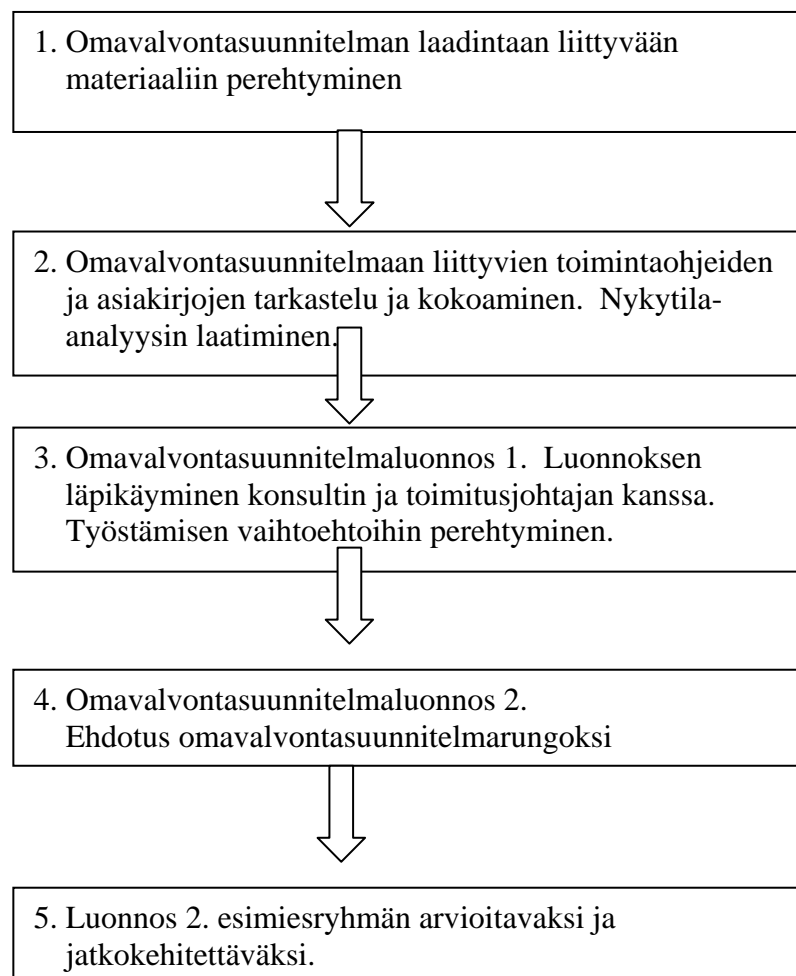
## 9 RAPORTTI OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISESTA

Omaevalvontasuunnitelmaprosessi alkoi maaliskuussa 2012. Olin tuolloin kohdeorganisaatiossa palvelukodin johtajana ja omaevalvontasuunnitelman laatiminen oli ajankohtainen. Opinnäytetyön aiheeksi omaevalvontasuunnitelman tekoa esitti kohdeorganisaation toimitusjohtaja. Kohdeorganisaatiossa toimi kehittämistyöryhmä, jossa laadittiin organisaation ulkopuolisen konsultin johtamana EFQM laadunhallintajärjestelmää organisaation käyttöön. Olin itse mukana tuossa kehittämistyöryhmässä. Omaevalvontasuunnitelman tekemiseen sain tuekseni konsultin. Toimintaorganisaation toimitusjohtaja otti vastuun omaevalvontasuunnitelman kehittämisestä kehittämisryhmässä ja esimiesryhmässä sekä pitää toimintaorganisaation hallituksen tietoisena työstä.

Kehittämishanke alkoi perehtymällä omaevalvontasuunnitelmaa käsittelevään materiaaliin. Näitä olivat mm. yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omaevalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seurantaa koskevat määräykset. Lisäksi perehdyin ohjeisiin omaevalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa sekä valtakunnalliseen valvontaohjelmaan: vammaistenhenkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen liittyi vahvasti työn ja työkäytäntöjen kehittämiseen ja suunnitelma on osa laadunhallintaa ja sen kehittämistä. Siksi tiedonhaussa korostuivat kehittäminen, kehitysvammaisten asumiseen liittyvät laatuksiteerit, palveluiden laatu sekä laadun valvonta-asiat. Näistä koostui opinnäytetyön teoriaosa. Tätä perehtymistä helpotti suunnattomasti se, että olin kehittämistyöryhmän jäsen. Omaevalvontasuunnitelman kehittämisen vaiheita kuvaan kuviolla 7.

Omaevalvontasuunnitelma sisälsi toiminnan kuvauksia ja siihen liittyi paljon asiakirjoja ja toimintaohjeita. Kohdeorganisaation käytössä olevat toimintaohjeet ja asiakirjat vaativat tarkastelua ja kartoittamista. Osa toimintaohjeista vaati myös päivittämistä. Jotta pystyin hahmottamaan kohdeorganisaation tämän hetkistä tilannetta, laadin nykytila-analyysin. Pohjana nykytila-analyysin laatimiselle käytin Valviran julkaisemia valvonnan painopistealueita, jotka esitän tässä opinnäytetyössä luvussa 7 kuvioin. Jokainen kuvio sisälsi valvonnan kohteet ja kohteeseen liittyvät säädökset sekä vaadittavan/suosittelavan tason (ks. kuvio 1-6). Tein jokaisesta kuviosta nelikentän, johon lisäsin yllä mainittujen sisältöjen lisäksi kuvauksen tämän hetken tilanteesta (vertailukohtana vaadittava taso) ja kehittämisen kohteet.

Materiaaliin perehtymisen ja toimintaohjeiden kartoittamisen jälkeen pääsin tekemään ensimmäistä luonnosta omavalvontasuunnitelmasta. Ensimmäisen luonnoksen tein käyttämällä pohjana Valviran yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevaa määräystä. Laadin kuvaukset vapaamuotoisesti noudattaen ohjeistusta omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja sisällöstä. Ensimmäinen luonnos valmistui huhtikuussa 2012. Tämä luonnos käsiteltiin 26.4.2012 organisaation ulkopuolisen konsultin kanssa.



KUVIO 7. Omavalvontasuunnitelman kehittämistyön vaiheet

Valvira oli julkaissut lomakepohjan, jota ryhdyimme käyttämään. Lomakkeen käyttöön ottamisesta keskustelin toimitusjohtajan ja konsultin kanssa. Konsultti ehdotti lomak-

keen käyttöön ottamista ja hän antoi myös ohjeistusta, jonka mukaan jatkoin omavalvontasuunnitelmaluonnoksen laatimista. Toimintaohjeita sain myös toimitusjohtajalta tarvittaessa.

Koska toimintaorganisaatiolla on EFQM:n mukainen laatu järjestelmä, jota omavalvontasuunnitelmat täydentävät, niin omavalvontasuunnitelma-dokumentit liitettiin tähän kokonaisuuteen. Toimintaorganisaatiossa on käytössä sähköinen Fronter- asiointiympäristö, jossa on paljon yhteisiä toimintaohjeita ja asiakirjoja.

Organisaatiolla on useampia toimintayksiköitä ja omavalvontasuunnitelmat oli tehtävä toimintayksikkökohtaisina kokonaisuuksina liitteineen, näin ollen olisi syntynyt helposti paljon päällekkäistä tietoa, jonka päivittäminen olisi ollut työlästä. Siksi konsultti esitti ratkaisua, että kootaan toimintaorganisaation kaikkia toimintayksiköitä yhteisesti koskevat dokumentit omaksi kokonaisuudekseen, jonka yksittäisiin dokumentteihin voi viitata ao.toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa. Esimerkkinä toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet (EFQM, liite 1 yleiskuvaus) tai asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute (EFQM, liite 1 arviointialue 6:asiakastulokset tai henkilöstösuunnitelma (liite 20) jne.

Omavalvontasuunnitelmassa oli ilmoitettava paljon toimintayksikkökohtaisia vastuu- tai yhteyshenkilötietoja. Näiden ajan tasalla pitäminen ja tietojen saatavuus oli koko organisaatiolle tärkeä, joten päädyimme tekemään Fronteriin luettelon vastuuhenkilöistä ja heidän yhteystietonsa. Omavalvontasuunnitelmat tuli tehdä jokaiseen toimintayksikköön ja ne tulee olla toimintayksikössä nähtävänä, siksi oli järkevä laittaa ne Fronteriin ja tulostaa jokaisen yksikön suunnitelma omaan yksikköön.

Keväällä jatkoin omavalvontasuunnitelmaluonnoksen työstämistä Valviran julkaisemalle lomakkeelle. Kohdeorganisaation toimitusjohtajan kanssa olimme sopineet, että toinen luonnos käsitellään esimiesryhmässä ja siitä lähdetään hiomaan omavalvontasuunnitelmaa. Kesän 2012 alussa jätin omavalvontasuunnitelmaluonnoksen toimitusjohtajalle, hän vei sen sitten esimiesryhmän jatkokäsittelyyn. Tämän opinnäytetyön liitteenä 1 on omavalvontasuunnitelman sisällysluettelo.

## 10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET KEHITTÄMISPROSESSISTA

Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta oli tärkeää, että olin perehtynyt kehitysvammaisten asumisen laatukriteereihin ja palveluiden laadun ja laadun valvontasiaan ennen omavalvontasuunnitelman laatimista. Lähtökohtana opinnäytetyössä oli työn ja työkäytäntöjen kehittäminen. Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että organisaation keskeisten toimintojen dokumentointi on selkeyttänyt käsitystä organisaation tämänhetkisestä tilasta ja yhtenäistää organisaation sisäisiä toimintatapoja, tuo esille hyvät käytännöt ja nostaa esille kehittämisen kohteita. Dokumentointi parantaa arvioinnin edellytyksiä.

Oman ammatillisen kasvun näkökannalta työtä tarkastellessani voin ainakin todeta, että työ on ollut haasteellinen. Se on myös ollut äärimmäisen mielenkiintoinen. Itse olen työskennellyt pitkään kehitysvammaisten parissa ja saanut käytännössä seurata muutosta - laitoksesta yksilöllisempiin asumisratkaisuihin. Asiakkaan aseman muuttuminen ”oman elämänsä asiantuntijaksi” vaikuttaa äärimmäisen hyvältä kehityssuunnalta. Tätä opinnäytetyötä tehdessä oli perehdyttävä suuriin kokonaisuuksiin ja omaksuminenkin vie aikansa. Itse työskentelyprosessia ajatellen olisi ollut hyvä jos tätä työtä olisi ollut tekemässä pieni työryhmä. Tavoitteenani oli luoda vain luonnos ja sitten sitä kehitetään. Luonnos on tarkoitettu hiottavaksi ja parhaimmillaan se hioutuu käytännössä toiminnan mukana.

Omavalvontasuunnitelma on normaalia laadunhallintaa ja sen kehittämistä. Keskiössä ovat toimintatavat. Menettelytapojen dokumentointi kirjoitettiin siitä näkökulmasta miten organisaatiossa toimitaan. Laadin toimintaorganisaation nykytila-analyysin vammaisten henkilöiden ympärivuorokautisten palvelujen valvonnan painopistealueilta, dokumenttia voidaan käyttää jatkossa organisaation kehittämistyössä. Nykytila-analyysi auttoi myös opinnäytetyön tekijää sisäistämään omavalvontasuunnitelmaa sekä sen laatimista ja sisältöä.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan kannalta oli hyvä, että organisaation toimintaympäristö ja toiminta oli tuttu. Minulle etua oli aikaisemmasta työskentelystäni kehittämistyöryhmässä. Yllätyksenä tuli se, miten vaikeaa oli kirjoittaa ”auki” organisaation käy-

täntöjä, jotka ovat ikään kuin itsestään selviä. Toimintaorganisaatiossa on paljon nk. hiljaista tietoa, jonka muuttaminen informatiiviseen muotoon oli haasteellista.

Omaohjelmassa johdon rooli on keskeinen, koska toimintayksikön esimies vastaa ohjelmien toteutumisesta ja organisaation johdolla on toiminnan kokonaisvastuu. Ohjelmien käytäntöön saattaminen on esimiehen tehtävä. Ohjelmasuunnitelma toi myös esille kehittämistarpeita, esimiehen tehtävänä on huolehtia, että kehittäminen etenee.

Omaohjelmasuunnitelman laatimisprosessissa oli omat haasteensa, vaikka perustehtävä ja organisaatio olivat tuttuja, niin toimintatapojen kirjallinen kuvaus osoittautui haasteelliseksi. Osaltaan tämä johtui edellä mainitun hiljaisen tiedon kirjaamisen vaikeudesta, mutta haasteellista oli kuvata tyhjentävästi nykyisiä käytänteitä. Lomakkeissa tuli vastaan myös joitakin asioita, joista ei ollut vielä yhteisesti sovittuja käytänteitä.

Omaohjelmasuunnitelma sisälsi paljon eri toimintojen kuvauksia, kuinka käytännössä toimitaan, sekä niihin liittyviä toimintaohjeita että asiakirjoja. Nämä yhdenmukaistavat käytänteitä ja toimintaa. Ohjelmasuunnitelman ensisijainen tarkoitus on tukea organisaation henkilökunnan ja asiakkaiden omatoimista laadunohjelmia. Ohjelmasuunnitelman tekijän mielestä sillä on monia käytön ulottuvuuksia. Se kirkastaa myös tärkeintä, perustehtävää, koska käytännön toimintatapoja dokumentoitaessa ja lukiessa samalla analysoi toimintatapoja. Ohjelmasuunnitelma yhdenmukaistaa ja tehostaa organisaation toimintaa, lisää organisaation toimintatapojen tietoisuutta, tieto taas lisää turvallisuutta. Se auttaa myös uuden työntekijän perehdyttämistä. Edelleen toiveena on, että ohjelmasuunnitelmasta tehtäisiin selkokielineen, asiakkaille tärkeimpien tietojen sisältämä, asiakkaita palveleva tietopaketti.

## LÄHTEET

- Anttila, Tuija 2012. Vammaispalvelujen käsikirja. Valtakunnallinen Kaste-hanke. Vammaispalvelujen valtakunnallinen kehittämishanke. Viitattu 13.8.2012.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/hallinto-ja-politiikka/valtakunnallinen-kaste-hanke/>
- Anttila, Mirja 2012. Kehittämispääoman synty ja rakentuminen strategisessa palvelujen laadunkehittämistyössä. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 28.10.2012. Saatavissa <http://linda.linneanet.fi>
- Hintsala, Susanna 2011. Kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen laatusuosituksiset. Viitattu 10.5.2012.  
[http://www.kolpene.fi/images/pdf/kaste/Susanna\\_Hintsala\\_asumisen\\_laatusuosituksista.pdf](http://www.kolpene.fi/images/pdf/kaste/Susanna_Hintsala_asumisen_laatusuosituksista.pdf)
- Kallio-Kökkö, Sari 2012. Aukkaan ääni kuuluvaksi Verkonkutojamittaristo ja Asiakasraati laatutyön apuna. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.10.2012. Saatavissa <http://linda.linneanet.fi>
- Kaski, Markus (toim.); Manninen, Anja; Pihko Helena 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2010. Laatusuosituksiset kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen vuosiksi 2010-2017. Viitattu 10.4.2012.  
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=24519&lan=sv>
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 22.7.2011.  
Viitattu 12.3.2012. <http://www.finlex.fi/laki/kokoelma/2011/20110922>
- Malm, Marita; Matero, Marja; Repo, Marjo & Talvela, Eeva-Liisa 2004. Esteistä mahdollisuuksiin - Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.
- Poikolainen, Pirjo 2010. Minun Kotini – Sinun Kotisi Osallisuus ja yhteisöllisyys asumisessa kehitysvammaisten henkilöiden ja omaisten odotuksissa. Järvenpää. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.10.2012. Saatavissa <http://theusus.fi>

- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 2012. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seurantaan koskevat määräykset. Viitattu 5.3.2012. [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi)
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 2012. Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014.
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 2012. Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. Ohje 7/2012.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006:9. Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta. Helsinki. Viitattu 31.3.2012.  
<http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/nayta/-/julkaisu/1062375>
- Sosiaali- ja terveysministeriö, ympäristöministeriö, kuntaliitto. 2010.  
Valtioneuvosten periaatepäätöksen toteuttaminen: ohjelma kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämiseksi. Kuntakirje.
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 17.9.1982. Viitattu 12.3.2010. [www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710)
- Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Viitattu 10.4.2012.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1087414&name=DLE-12157.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLE-12157.pdf)
- Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere:  
Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
- Toikko, Timo; Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere:  
Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print
- Vaikutusmahdollisuuden ja elämänlaatu – kehitysvammaisten kokemuksia itsemääräämisestä. Kehitysvammaisten elämänlaatu-projekti. Helsinki: Kehitysvammaliiton julkaisuja 16/1993.
- Vehmas, Simo 2010. Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus. Kehitysvammaliiton selvityksiä 7. Helsinki. Kehitysvammaliitto.
- Ylikoski, Päivi; Juusti, Jyri & Pietiläinen, Erja 1999. Hyvä elämä täällä - Käyttäjän ääni kehitysvammaisten palveluissa. Paikalliset laatujärjestelmät – projekti. Helsinki: Kehitysvammaliitto.



## LIITE 1. ASUMISPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLLYS

1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	1
3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT .	3
4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE .....	4
5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET .....	6
6 HENKILÖSTÖ .....	8
7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET .....	9
8 ASIAKASTURVALLISUUS .....	11
9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
10 PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN.....	15
11 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN .....	17
12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	18
13 ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA.....	20
14 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	21