

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Marjo Oksman-Isoaho

KEHITYSVAMMAISTEN PÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASPROSESSIN
TOIMINTAKÄSIKIRJA

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2015
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
p. (013) 260 600

Tekijä
Marjo Oksman-Isoaho

Nimeke
Kehitysvammaisten päivätoiminnan asiakasprosessin toimintakäsikirja

Toimeksiantaja
Kuopion kaupunki, Sosiaalipalvelut/Vammaispalvelut

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli laatia toimintakäsikirja Kuopion kaupungin kehitysvammaisten päivätoiminnan käyttöön. Toimintakäsikirja perustuu kaupungin laadunhallintatyöhön, jonka viitekehiksenä on CAF-laadunhallintajärjestelmä. Käsikirja on rajattu päivätoiminnan asiakasprosessin ja sen sisällön kuvaamiseen. Toimintakäsikirja toimii sekä laadunhallinnan että perehdytyksen työvälineenä.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineisto kerättiin lähinnä osallistuvalla havainnoinnilla ja konsultatiivisilla haastatteluilla. Käytettävissä oli myös päivätoiminnan sähköisiä ja tulostettuja asiakirjoja sekä aiemmissa harjoitteluissa saamaani kirjallista materiaalia. Ylläpidin myös opinnäytetyöpäiväkirjaani säännöllisesti.

Toimintakäsikirja on jaoteltu asiakasprosessikaavion mukaisiin asiakokonaisuuksiin. Se etenee systemaattisesti päivätoiminnan aloittamisen suunnittelupalaverista asiakkuuden päättymiseen. Tuotoksesta on pyritty tekemään helppolukuinen, selkeä ja visuaalisesti miellyttävä. Toimintakäsikirjamallia on tarkoitus hyödyntää myös muissa kaupungin päivätoimintayksiköissä.

Yksikkökohtaisten toimintakäsikirjojen ylläpito ja päivittäminen ajantasaisiksi on kunkin yksikön vastuulla. Työnjaon selkiyttäminen tämän osalta on keskeinen kehittämisen kohde. Laadunhallinnan näkökulmasta olennaista on se, että henkilöstö sitoutuu työskentelemään asiakaslähtöisesti, toimintakäsikirjan asiakasprosessin mukaisesti.

Kieli

Sivuja 40

suomi

Liitteet 4

Asiasanat

kehitysvammaisten päivätoiminta, asiakaslähtöisyys, yksilöllinen suunnittelu, asiakasprosessi, toimintakäsikirja



THESIS
March 2015
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
Tel. + 358 13 260 600

Author
Marjo Oksman-Isoaho

Title
Operations Manual of the Client Process in the Day Activities for Mentally Retarded People

Commissioned by the City of Kuopio, Services for the Disabled

Abstract

The aim of this thesis was to implement an operations manual into use of the day activity units for mentally retarded people in City of Kuopio. The operations manual is based on the quality management work which is a frame of reference for the CAF quality management system. The manual was limited to describing the client process in day activities and the meaning of the process. It acts as a tool for the quality management as well as for the familiarization guide.

This was a functional thesis and the data for the manual was collected using participating observation and consultative interviews. There were available electronic and printed documents and it was permitted to use the written material from my earlier practice periods. I also maintained regularly my thesis diary.

The operations manual is divided into thematic entities in accordance with the client process. It proceeds systematically starting from the planning meeting to make the decision for the day activities till the end of the customership. The output is intended to be easy to read, explicit and visually pleasing. The template of the operations manual is meant to be utilized also in other day activity units of the city.

Every unit is in charge of the maintenance and updating of their own operations manuals. The main target of development is to clarify the division of work in order to implement the above-mentioned objectives. It is essential that the personnel is committed to work in accordance with the client process, with a customer orientated approach.

Language

Pages 40

Finnish

Appendices 4

Keywords

mentally retarded day activities, customer orientated approach, client process, personal centred plan, operations manual

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tietoperusta	7
2.1	Kehitysvammaisten päivätoiminta.....	7
2.2	Asiakaslähtöisyys	8
2.3	Yksilöllinen suunnittelu	9
2.4	Asiakasprosessi.....	11
2.5	Toimintakäsikirja	13
2.6	Aiheesta tehdyt opinnäytetyöt, tutkimukset ja hankkeet	14
3	Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä.....	15
4	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	16
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	16
4.2	Tiedonkeruumenetelmät	18
5	Tuotoksen toteutus	19
5.1	Toimintaympäristö ja kohderyhmä	19
5.2	Opinnäytetyön toteutus	20
6	Tuotoksen esittely	24
6.1	Toimintakäsikirjan rakenne	24
6.2	Toimintakäsikirjan rakenne ja sisältö	25
7	Pohdinta.....	29
7.1	Tuotoksen arviointi.....	29
7.2	Prosessin arviointi.....	30
7.3	Toimintakäsikirja suhteessa teoriaan	31
7.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	33
7.5	Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu	35
7.6	Jatkotutkimus ja kehittämisideat	36
	Lähteet.....	38

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Lupa tietojen käyttämiseen
Liite 3	Päivätoiminnan asiakasprosessi
Liite 4	Toimintakäsikirjan sisällysluettelo

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehtiin Kuopion kaupungin vammaispalvelun päivätoiminnan toimeksiannosta kyseisen palvelun asiakasprosessin kuvaamiseen. Työn tuotoksena syntyi toimintakäsikirja, joka noudattaa kaupungin käytössä olevaa CAF-laaturjestelmää. Toimintakäsikirjan tavoitteena on toimia laadunhallinnan käsikirjana, oppaana asiakasprosessien kuvaamiseksi työntekijöille sekä perehdytysmateriaalina opiskelijoille ja harjoittelijoille. Opinnäytetyöni liittyy Kuopion kaupungin palveluprosessien kartoittamiseen sekä laatutyön kehittämismalliin. Laadunhallinnan tavoitteena on arvioida kaupungin sisäisiä toimintoja.

Kuntouttavan työ- ja päivätoimintakeskuksen tehtävänä on tarjota yksilöllisesti suunniteltua toimintaa, joka tukee asiakkaan selviytymistä ja osallisuutta yhdenvertaisena kansalaisena. Opinnäytetyöni tarkoituksena on osoittaa yksilöllisen suunnittelun merkitys osana laatutyötä. Kehitysvammaisen henkilön palvelujen suunnittelussa on selkeä päämiehisyyden näkökulma. Sen tavoitteena on osoittaa millaisesta tuesta ja avusta asiakas on riippuvainen, jotta hänen omat valinnanmahdollisuutensa toteutuvat parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä on myös kuntouttavan päivä toiminnan ja siihen liittyvän yksilöllisen suunnittelun tavoite.

Asiakaslähtöiset ja ennaltaehkäisevät palvelut ovat vahvasti esillä Kuopion kaupungin palvelustrategiassa. Tähän liittyy oleellisesti palveluprosessien kartoittaminen palvelualue- ja organisaatiokohtaisten toimintakäsikirjojen avulla. Päivätoiminnan toimintakäsikirja on palveluprosessin tekstimuotoinen kuvaus. Opinnäytetyöni tuotos on hyödynnettävissä myös muissa kaupungin yksiköissä mallina toimintakäsikirjan laatimiseen.

Toimintakäsikirja on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Tiedonkeruun menetelminä olen käyttänyt osallistuvaa havainnointia sekä konsultatiivista asiantuntijahaastattelua. Käytössäni ovat olleet päivätoiminnan dokumentit sekä aiemmissa harjoitteluissa kokoamani kirjallinen materiaali. Oppimispäiväkirjan systemaattinen kirjoittaminen on ollut keskeinen menetelmä tiedonkeruun kartoittamisessa.

Opinnäytetyön raportin tietoperustaosuudessa esittelen opinnäytetyön keskeiset käsitteet, joista merkityksellisiksi osoittautuivat asiakasprosessi sekä asiakaslähttöisyys. Myös yksilöllisen suunnittelun painotus toimintakäsikirjan laatimisessa tuli selkeästi esille. Kuvaan raportissa toimintakäsikirjan käytännön toteutusprosessia sekä esittelen tuotoksen muodon ja sisällön. Pohdinta-osiossa käsittelen toimintakäsikirjan toteuttamista suhteessa teoriaan sekä tavoitteisiin. Pohdin myös tuotoksen ja prosessin arviointia sekä tuotoksen hyödynnettävyyttä. Raportin lopussa käsittelen eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä seikkoja sekä oppimisprosessiani ja ammatillista kasvuani. Käyn lyhyesti läpi myös joitain kehittämisideoita.

2 Opinnäytetyön tietoperusta

2.1 Kehitysvammaisten päivätoiminta

Vaikeavammaisten päivätoimintaan kuuluu kodin ulkopuolella tai asumispalveluyksikön päivätoiminnassa järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoiminnan järjestämisvastuu on kunnilla ja kuntayhtymillä. He järjestävät päivätoimintaa vammaispalvelulain tai kehitysvammaisten erityishuoltolain perusteella. Päivätoimintaa järjestettäessä vammaispalvelulain mukaan vaikeavammaisena pidetään ”työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden ja työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin”. (Ihalainen & Kettunen 2011, 200.)

Vammaispalvelulain mukaan päivätoimintaa on järjestettävä siten, että vaikeavammaisen voi osallistua siihen viitenä päivänä viikossa tai harvemmin, mikäli siihen on perusteltu syy. Päivätoimintaan on oikeutettu myös henkilö, jonka toimintakyky on voinut heiketä esimerkiksi aivovamman, useamman vamman tai sairauden seurauksena. (Räty 2010, 215.)

Päivätoimintana järjestetään muun muassa vuorovaikutustaitojen ja jokapäiväisen elämän taitojen harjoittelua, luovaa toimintaa, ulkoilua tai muuta liikuntaa, opetusta, yksinkertaisia työtehtäviä sekä virkistystoimintaa (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2011). Päivätoiminnan järjestäminen perustuu vaikeavammaiselle henkilölle tehtyyn palvelusuunnitelmaan. Siinä hänelle määritellään miten, missä ja minkä verran päivätoimintaa järjestetään. Kunnan on pyrittävä toteuttamaan laissa sille asetetut veloitteet, joko omana toimintana tai ostopalveluina. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2014.) Kuopion kaupunki järjestää kehitysvammaisten päivätoimintaa sekä ostopalveluina että kahdessa omassa päivätoimintayksikössään (Kuopion kaupunki 2014a).

2.2 Asiakslähtöisyys

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) astui voimaan vuoden 2001 alussa. Lain tavoitteena on edistää asiakslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä asiakkaan ja työntekijöiden sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. Asiakkaalla on oikeus saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. Lain mukaan sosiaalihuollossa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon työntekijän tulee selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. (Kuopion kaupunki 2014b.)

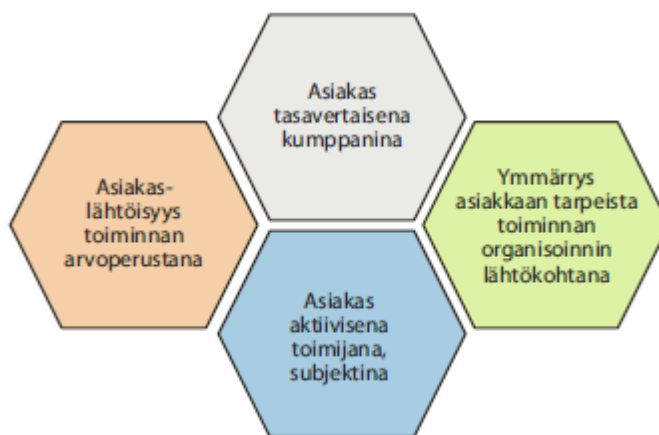
Asiakslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalan arvoperusta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena ja yhdenvertaisena yksilönä. Asiakslähtöisyydessä keskeistä on, että palveluja järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakas osallistuu omaa hoitoaan sekä palvelujaan koskevien tarpeiden kartoittamiseen ja arviointiin. Asiakslähtöisessä ajattelussa sosiaalihuollon järjestämisen ja toteuttamisen lähtökohtana ovat aina ensisijaisesti asiakkaan ja hänen lähipiirinsä tuen ja palvelun tarpeet. Tämä edellyttää aktiivista vuoropuhelua ja asioiden yhdenmukaista ymmärtämistä asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja palveluntarjoajan kesken. (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2012, 22.)

Tesso-lehdessä Keronen (2013) kiteyttää asiakslähtöisyyden ajatusta sosiaalihuollossa seuraavasti:

Asiakas ei ole pelkästään julkisten palveluiden passiivinen käyttäjä, vaan hän osallistuu omaa hoitoaan koskevien tarpeiden kartoittamiseen ja arviointiin. Itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus ovat osa asiakslähtöisyyttä.

Asiakslähtöisyys-termin kanssa käytetään usein rinnakkain sanaa asiakaskeskeisyys. Jälkimmäinen käsite voidaan määritellä siten, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toiminnot suunnitellaan häntä varten. Usein näitä kyseisiä termejä on käytetty synonyymeina. Asiakslähtöisyys on nähtävä asiakaskeskeisyyden seuraavana vaiheena. Siinä asiakas ei ole ainoastaan palveluiden kehittämisen kohteena vaan osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeinen toiminta on

asiakslähtöistä vasta silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa. Toimintaa ei toteuteta vain asiakasta varten tai hänen puolestaan. Asiakas on toimija eli subjekti, ei passiivinen toimenpiteiden kohde. Vastuullisen asiantuntijuuden kautta asiakslähtöisyyden keskeiseksi ulottuvuudeksi nousee näkemys asiakkaasta työntekijän kanssa tasavertaisena toimijana. Tässä tunnustetaan asiakkaan merkitys tasapainoisen palveluprosessin aikaansaamiseksi. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18–19). Virtanen ym. (2011, 19) kuvaavat asiakslähtöisyyden neljää ulottuvuutta sosiaali- ja terveysalalla seuraavasti (kuvio 1):



Kuvio 1. Asiakslähtöisyyden rakennuspuut

Kuviossa 1 kuvataan, kuinka asiakslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle. Asiakslähtöisessä toiminnassa toiminta suunnitellaan asiakkaan tarpeista käsin. Se, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija, tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. (Virtanen ym. 2011, 19.)

2.3 Yksilöllinen suunnittelu

Vammaispalveluhanke Kaste määrittelee yksilöllisen suunnittelun lähtökohdaksi voimaannuttamisteorian, jossa ihminen osallistuu vahvasti itseään koskevien elämän ja arjen osa-alueiden suunnitteluun. Asiakas on työskentelyn keskipiste ja hän on täysivaltaisesti mukana elämänsä koskevaa suunnitelmaa tehtäessä.

Suunnitelman tarkoituksena on keskittyä henkilön kokonaisvaltaisiin tuen tarpeisiin, ei pelkästään palvelutarpeisiin. Suunnittelu perustuu henkilön omiin vahvuuksiin, tarpeisiin, toiveisiin ja hänen käsitykseensä hyvästä elämästä. Mukana suunnittelussa on henkilön lähiverkosto. (Ruuskanen, Kähkönen, Anttila, Kanninen, Korkeala, Koski, Lindberg & Seppälä 2012, 29). Hankkeessa (Ruuskanen ym. 2012, 23) määritellään kuinka yksilöllisen suunnittelun ja palveluohjauksen myötä asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omannäköisen elämänsä muodostamiseen. Ruuskasen ym. (2012, 25) mukaan yksilöllisellä suunnittelulla on myös asiakasta velvoittava merkitys. Se velvoittaa henkilön käyttämään omia voimavarojaan sekä vastuuttaa häntä vaikuttamaan omaan elämäänsä ja ympäristöönsä.

Puhuttaessa yksilöllisestä suunnittelusta, käytetään myös termiä henkilökohtainen budjetointi. Kehitysvammaliiton (2015) mukaan henkilökohtainen budjetointi on palvelujen järjestämisen tapa, jossa palvelujen käyttäjä on keskiössä suunnittelemassa oman elämänsä kannalta tarpeellisia, mielekkäitä ja tarkoituksenmukaisia palveluja. Henkilökohtaisessa budjetoinnissa on kysymys palvelujen käyttäjien toiveille, tarpeille ja tavoitteille perustuvien yksilöllisten palveluratkaisujen räätälöinnistä.

Henkilökohtaisen budjetoinnin termiä käyttää tutkimuksessaan myös Susan Eriksson. Tutkimus käsittelee henkilökohtaisen budjetoinnin merkitystä vammais- palveluissa. Tutkimuksessa kuvataan kuinka yksilökeskeinen suunnittelu ja palvelunkäyttäjän omiin vahvuuksiin ja voimavaroihin keskittyminen vahvistaa yksilöllisyyttä myös asiakastyössä. Erikssonin mukaan asiakas on osattava ottaa huomioon yksilönä, jolla on vaihtelevia tarpeita. Asiakastyössä ja vuorovaikutuksessa on huomioitava tämä yksilökeskeisyyden periaate. (Eriksson 2013, 69–70.)

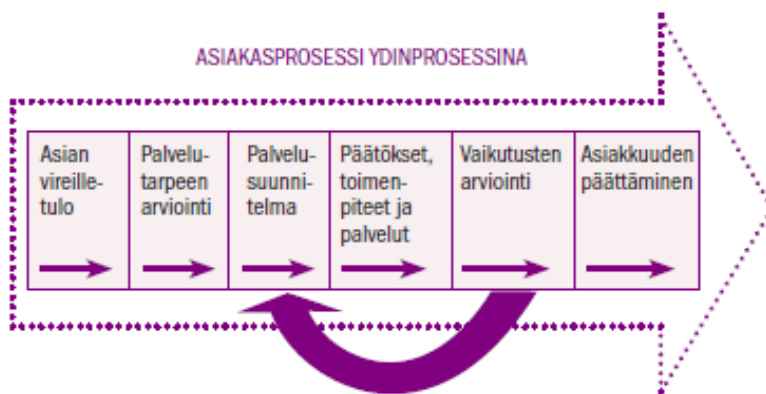
Ruuskanen ym. (2012, 23) näkevät yksilöllisen suunnittelun ja palveluohjauksen niin asiakasta, läheisiä, palveluntuottajaa kuin kuntaa palvelevana menetelmänä. Asiakas luo omannäköisensä elämän, mikä merkitsee myös lähipiirille asiakkaan itsenäisempää ja sujuvampaa arkea. Työnjaon ja vastuun näkökulmasta palveluntuottaja pystyy tarjoamaan asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaavia palveluja. Kunta puolestaan sovittaa palvelut tukemaan hänen itsenäistä elämäänsä sekä

yhteen sovittaa palveluprosessien rajapintoja. Asiakas vastuutetaan hyödyntämään omia voimavarojaan niissä puitteissa kuin se on mahdollista.

Suomen Vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015 (157) määrittelee itsemääräämisoikeuden tarkoittavan henkilön oikeutta itsenäiseen harkintaan, päätöksentekoon ja toimintaan häntä itseään koskevissa asioissa. Vammaispoliittisessa ohjelmassa pidetään tärkeänä itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja itseä koskevien asioiden asiantuntijuutta. Vammaisten henkilöiden oman tahdon ja mielipiteen kunnioittaminen, yksilöllisyys ja valinnanvapaus ovat nykyaikaisen vammaispolitiikan kulmakiviä.

2.4 Asiakasprosessi

Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 3) määrittelevät sosiaalipalveluiden asiakasprosessin tavoitteeksi edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaan saama vaikuttava palvelu voidaan varmistaa toimivalla asiakasprosessilla, joka lähtee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Prosessi on suunniteltu yhdessä asiakkaan ja palvelut tuottavan moniammatillisen verkoston kesken. Asiakasprosessin vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti. Kuviossa 2 on Sarvimäen ja Siltaniemen (2007, 23) kuvaamat asiakasprosessin ydinprosessiin kuuluvat kuusi eri vaiheetta. Asiakasprosessin eri vaiheissa hyödynnetään moniammatillista osaamista tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Suosituksena moniammatilliselle työskentelylle on se, että palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman laatiminen sekä seuranta ja arviointi toteutetaan tiimityötä käyttäen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 3–4.)



Kuvio 2. Asiakasprosessi sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa

Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 23) määrittelevät, että prosessilla on aina vastuuhenkilö, joka viime kädessä vastaa prosessin toimivuudesta. Hän huolehtii asiakkaan saaman palvelun saumattomuudesta ja onnistumisesta asian vireille tulosta alkaen. Vastuuhenkilö varmistaa myös sen, että asiakasprosessin eri vaiheet toteutuvat ja asiakkaan kanssa työskentelevien henkilöiden työtä ohjaa palvelusuunnitelma. Hänellä on myös keskeinen vastuu tuotettujen palvelujen ja tehtyjen toimenpiteiden vaikutusten arvioinnista sekä tarvittavista toimenpiteistä. Asiakasprosessin eri vaiheiden toteuttamisvastuu voi vaihdella, mutta vastuuhenkilö huolehtii yhteistyön ja vuorovaikutuksen onnistumisesta koko moniammatillisen työryhmän välillä.

Yksittäinen asiakasprosessi kytkeytyy osaksi ympäröivää yhteisöä ja rakenteita, vaikka asiakasprosessiin pohjautuvassa tarkastelussa toiminnan keskiössä on asiakas ja hänen saamansa palvelu. Asiakasprosesseista saatavaa tietoa voidaan hyödyntää myös ennaltaehkäisevässä, yhteisöllisessä ja rakenteellisessa työssä. Asiakasprosessin perimmäinen tavoite on vahvistaa asiakkaan ja yhteisöjen hyvinvoinnin ja vuorovaikutuksen syntyä. Yhteiskunnallisella tasolla asiakasprosessien tavoitteena on sosiaalipalvelujen tuloksellisuus ja vaikuttavuus. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 4.)

2.5 Toimintakäsikirja

Organisaation laatuun liittyvää käsikirjaa voidaan kutsua laatukäsikirjaksi tai toimintakäsikirjaksi. Käytän raportissa termiä toimintakäsikirja, koska se on toimeksiantajan käyttämä termi.

Toimintakäsikirja tehdään yrityksen tarpeesta kuvata ja kehittää toimintaansa sekä toimintajärjestelmäänsä. Sen tarkoituksena on olla laadukkaan toiminnan varmistamisen väline ja se laaditaan yrityksen omista tarpeista kuvaamaan organisaation toimintaa. Toimintakäsikirjan avulla kuvataan prosessikonaisuudet. Rakenteen ja sisällön tulee palvella ja kuvata käytännön toimintaa yrityksessä. Siitä tulee löytyä menettelyohjeet, soveltamisala laadunhallintajärjestelmään ja prosessien välisten vaikutusten kuvaus. Toimintakäsikirja palvelee käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttämisessä sekä työn tekemisessä ja palvelun tuottamisessa. Kirjoitetut toimintatavat lisäävät työn sujuvuutta ja yhteisten toimintatapojen noudattamista. Toimintakäsikirjassa kuvataan tärkeimmät asiat lyhyesti ja selkeästi. Toimintakäsikirjassa asioiden jaottelu on selkeä. Sen tarkoituksena ei ole esittää asioita yksityiskohtaisesti. Toimintakäsikirjassa riittää viittaus, mistä yksityiskohtainen materiaali on yrityksessä löydettävissä. (Lecklin 2006, 33–34.)

Lecklinin (2002, 32–33) mukaan laatu- ja toimintakäsikirjojen rakenteelle ei ole olemassa standardiohjetta. Yleisesti käytetään useampitasoista mallia. Ylin taso kuvataan usein toiminta-/laatukäsikirjaksi. Se sisältää organisaation lyhyen esittelyn sekä sen keskeiset arvot ja strategiat. Koko toiminta nähdään prosesseina ja tärkeimmät eli avainprosessit on yksityiskohtaisesti kuvattu prosessikaavion avulla. Hyvin tehty prosessikaavio selkiyttää työnkulun ja toimii kehittämisen apuvälineenä

Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä ja Sainio (2001, 54) määrittelevät toimintakäsikirjan asiakirjaksi, jonka avulla organisaatio johtaa ja ohjaa laatuun liittyvää toimintaa. Yleisesti toimintakäsikirja käsittää organisaatorakenteen, organisaation prosessit ja dokumentaation, jotka turvaavat laatutavoitteiden saavuttamisen. Organisaation toimintakäsikirja on myös väline tuotteiden ja palveluiden parantamiseksi, tuotteistamiseksi sekä asiakasvaatimusten täyttämiseksi.

Kuopion kaupungin toimintakäsikirjaohjeistuksen (2013) mukaan toimintakäsikirjan keskeiset kysymykset ovat miksi, kenelle, mitä, miten ja milloin. Miksi-kysymyksellä määritellään mihin säädökseen, ohjeeseen tai päätökseen prosessi tai tuotteet perustuvat. Kenelle-kysymyksen vastaus kertoo kuka on asiakas ja hyödynsaaja. Mitä-kysymys määrittelee tuotteet tai palvelun tarkoituksen, toiminta-ajatuksen ja palvelulupauksen. Toimintakäsikirjassa tuodaan esille myös miten palvelua tai tuotetta suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja kehitetään. (Kuopion kaupunki 2013.)

Kaupungin laatutyön viitekehikseksi on valittu vuonna 2013 CAF-itsearviointimalli. CAF, joka on lyhenne termistä Common Assessment Framework (Pajula 2013, 2.) CAF-malli on suunnattu kaikille julkisen sektorin organisaatioille niin valtionhallinnossa kuin kunnissakin. Mallin perusajatus on kokonaisvaltainen laadunarviointi, jossa tarkastellaan eri tulosalueita sekä organisaation toimintatapoja. CAF-mallin käyttö edesauttaa julkisen sektorin organisaatioiden välistä vertailukehittämistä sekä kansallisesti että kansainvälisesti. CAF on työkalu, jota voidaan muokata vastaamaan kunkin organisaation tarpeita. Arviointimallilla voidaan suorituskykytulosten lisäksi tarkastella henkilöstötuloksia, asiakas- ja kansalaistuloksia sekä yhteiskunnallisia tuloksia. (kunnat.net 2015).

2.6 Aiheesta tehdyt opinnäytetyöt, tutkimukset ja hankkeet

Näin selkeästi rajatusta, pelkästään asiakasprosesseja kuvaavasta toimintakäsikirjasta ei löydy vastaavuuksia. Mikkelin seudun sosiaali- ja terveyslautakunta on julkaissut marraskuussa 2014 Vammaispalveluiden toimintakäsikirjan, jonka yksi luku käsittelee asiakasprosessia. Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 23) kuvaavat asiakasprosessin kuusivaiheisena kuviossa 2. Myös Mikkelin Vammaispalveluiden asiakasprosessissa (2014, 22–23) on kuusi eri vaihetta, joskin vaiheiden otsikoinnit poikkeavat joiltain osin Sarvimäen ja Siltamäen mallista. Mikkelin vammaispalveluiden toimintakäsikirja esittelee kattavasti koko vammaispalvelutoiminnan paneutumatta yhtä yksityiskohtaiseen prosessiajattelumalliin kuin omassa opinnäytetyössäni oli tarpeen. Internetissä oleva Mikkelin vammaispalveluiden toimintakäsikirja on esimerkki siitä, millä tavoin myös julkisen sektorin toimijat voivat tuoda avoimesti ja läpinäkyvästi esille toimintaansa.

Savon Vammaisasuntosäätiö on tuottanut Raha-automaattiyhdistyksen tuella projektin nimellä Minun asumisen polkuni. Map-projektin tavoitteena on kuvata ihanneasumisen toimintamallia. Kuvauksessa kerrotaan asumisen järjestämisestä päämiehen eli kehitysvammaisen henkilön näkökulmasta. Map-toimintamallin avulla on tarkoitus tuoda esille päämiesten omia mielipiteitä asumisen suunnittelusta ja tuen tarpeen arvioinnista. Toimintamalliin on koottu työvälineitä, jotka lisäävät päämiesten osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta asumisensa suunnittelussa. Savon Vammaisasuntosäätiön ja Raha-automaattiyhdistyksen tavoitteena on, että toimintamalli tulee moniammatilliseen käyttöön Savon alueen päämiehille eli asiakkaille, heidän läheisilleen, kehitysvamma-alan ammattilaisille sekä päämiesten asumisen asioista päätöksiä tekeville ihmisille. Säätiö on jakanut yhteistoimijoille 500 kappaletta painettua Map-kansiota. Sitä on toimitettu myös Savon kuntien ja kuntayhtymien vammaispalveluille. Map-toimintamalli on vapaasti saatavilla internetistä. (Hämäläinen 2014, 6.)

Savon Vammaisasuntosäätiö on toteuttanut Map-projektiin liittyen myös Suunnitellen elämäni -vihon, joka kertoo elämänsuunnittelusta. Elämänsuunnittelu auttaa päämiestä tärkeiden asioiden ja unelmien kertomisessa sekä oman elämäntavan löytämisessä. Elämänsuunnittelu auttaa muita ihmisiä tutustumaan päämieheen. Kun he tietävät mitkä asiat ovat päämiehelle tärkeitä, he voivat antaa hänelle tukea oikealla tavalla. (Hämäläinen 2014,19.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä

Opinnäytetyön tehtävänä oli kuvata Kuopion kaupungin vammaispalvelun päivätoiminnan asiakasprosessi. Työn tuotoksena syntyi toimintakäsikirja, joka noudattaa kaupungin käytössä olevaa CAF-laaturjestelmää. Toimintakäsikirja toimii laadunhallinnan menetelmäkäsikirjana, asiakasprosessien kuvaajana työntekijöille sekä perehdytysmateriaalina opiskelijoille ja harjoittelijoille. Asiakasprosessi on kuvattu liitteessä 3. Opinnäytetyöni tuotos kuvaa kaikki asiakasprosessiin kuuluvat toiminnot. Ne alkavat asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverista päi-

vätoiminnan päätöksen tekemiseksi ja päättyvät asiakkuuden loppumiseen. Toimintakäsikirjasta on tehty sekä tulostettu versio että sähköinen doc-muodossa oleva dokumentti, joka on muokattavissa ajantasaisesti ja joka on tallennettu sekä päivätoiminnan yhteiselle verkkoasemalle että Kuopion kaupungin intranettiin, Santraan.

Kaupungissa ei ollut vielä toteutettu Kehitysvammaisten päivätoiminnan osalta CAF-arviointimallin mukaista toimintakäsikirjaa. Päivätoiminnassa tarvittiin myös perehdytysmateriaalia, sillä päivätoimintayksikkö tarjoaa harjoittelupaikan muun muassa lähihoitajaopiskelijoille. Toimintakäsikirjan tarkoitus on myös toimia ohjaavana materiaalina niille perusturvan yksiköille, joista toimintakäsikirja vielä puuttuu. Toimintakäsikirja on myös yksi tuotteistamisen työvälineistä.

4 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Vilkan ja Airaksisen (2003, 9–10) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö vastaa sekä käytännöllisiin että teoreettisiin tarpeisiin. Sen tavoitteena on ohjeistaa ja opastaa sekä järjestää ja järjesteä käytännön toimintaa. Alasta riippuen toiminnallisen opinnäytetyön tuotos voi olla esimerkiksi perehdyttämiso- ohjelma tai muu ohjeistus tai opastus. Toteutustapa voi vaihdella kohderyhmän mukaan. Tuotoksen muoto voi olla esimerkiksi kirja, kansio, portfolio, kotisivut tai tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät sekä käytännön toteutus että raportointi asianmukaisin tutkimusviestinnän keinoin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä toteutustapa tarkoittaa keinoja, joilla materiaali hankitaan. Toteutustapa tarkoittaa lisäksi keinoja, joilla tuotoksen valmistus ja visuaalinen ilme toteutetaan. Vilka & Airaksinen (2003, 56–57) käsittelevät toiminnallisen opinnäytetyön tutkimusta lähinnä selvityksen tekemisenä ja selvitystä ennen kaikkea yhtenä tiedonhankinnan apuvälineenä, koska toiminnallisten opinnäytetöiden selvitys nojautuu usein hyvin löyhästi tai ei ollenkaan teoriaan.

Vilkan ja Airaksisen (2003, 58) mukaan tietoa voidaan kerätä myös konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Konsultaatiota ovat myös sellaiset haastattelut, joissa kerätään tai tarkistetaan faktatietoa asiantuntijoilta. Vilka & Airaksinen (2003, 66–67) ohjeistavat toiminnallisen opinnäytetyön tekijää ottamaan huomioon vastaanottajan ja sen myötä määrittelemään heti tehtävän vaatimustason. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaja kirjoittaa raportin ohella myös produktiaan eli toiminnallisen tuotoksensa tekstiä, jonka tekstuaalisiin valintoihin kohde- ja käyttäjäryhmä vaikuttavat (Vilka & Airaksinen 2003, 66–67).

Vilka (2010, 9) ohjeistaa toiminnallisen opinnäytetyön rajaamista. Rajattaessa on pohdittava millaisesta tuotoksesta on kysymys ja kenelle se toteutetaan. On myös selvitettävä mihin aikaan, paikkaan tai tilanteeseen tuotos toteutetaan. Olennaista on millaisesta ammatillisesta näkökulmasta tuotos toteutetaan.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistetään toiminnallisuus, teoreettisuus, tutkimuksellisuus ja raportointi. Toiminnallisuudella tarkoitetaan ammatillista taitoa. Teoreettisuudella puolestaan ammatillista tietoa, joka käsittää toiminnan viitekehysten, sen käsitteet, mallit ja määritelmät. Tutkimuksellisuudella tarkoitetaan käyttäjä tutkimusta ja raportoinnilla kykyä ammatilliseen viestintään. (Vilka 2010, 2.) Tutkimustieto kerätään tutkittavasta ilmiöstä niin kattavasti, että se on sovellettavissa ja yleistettävissä vastaavissa olosuhteissa ja organisaatioissa. Saatava tutkimustieto on aina tapauskohtaista eli riippuvaista ajasta, paikasta ja kohderyhmästä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimustieto kerätään tuotoksen perusteltuun ideointiin ja toteuttamiseen. (Vilka 2010, 4, 6–7)

Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä on siis kyseessä kaksi erillistä kirjoittamisprosessia. Ensimmäisessä vaiheessa kirjoitetaan itse tuotoksen teksti ja toisessa vaiheessa siihen liittyvä raportti. Produktissa eli tuotoksessa käytetään sellaista kirjoittamistapaa, joka palvelee tuotoksen lukijaa. Raportti kirjoitetaan produktin suunnittelu- ja valmistusprosessista. (Vilka & Airaksinen 2003, 129.)

4.2 Tiedonkeruumenetelmät

Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan aineiston keruutapaa, jossa tutkija tilanteeseen sopivalla tavalla osallistuu tutkimansa yhteisön toimintaan. Kyseisen yhteisön jäsenet joutuvat keskittymään tehtäviinsä eivätkä tutkijan tavoin voi keskittyä oman työnsä tarkkailuun. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija kirjaa keräämänsä tiedot systemaattisesti. Roolissaan tutkija voi osallistua toimivana yksilönä yhteisön arkipäivän tilanteisiin tai tehdä ulkopuolisena havaintoja yhteisön toiminnasta. Toiminta on usein jotain näiden kahden väliltä. Vuorovaikutus yhteisössä tapahtuu melko pitkälti havainnoitavien henkilöiden ehdoilla. (Eskola & Suoranta 2008, 98–100.) Vilkan mukaan (2014, 40) osallistuva havainnointi edellyttää, että tutkija pääsee sisään tutkittavaan yhteisöön. Osallistuminen tutkimuskohteen jäsenten elämään edellyttää, että tutkijan ja tutkittavien välillä on merkittäviä sosiaalisia suhteita sekä toimiva vuorovaikutus.

Vilka (2004, 71) on havainnut, että aineiston keräämisen tavat auttavat kokemusten, käsitysten, ajatusten ja niitä koskevien merkitysten kartoittamisessa ja ymmärtämisessä. Vilkan (2004, 72) mukaan aineiston voi kerätä kyselemällä asiantuntijoilta aihepiiriin liittyviä yksityiskohtia ja asioita. Tällä tavoin saatua tietoa käsitellään produktin tuottamisessa samalla tavoin kuin muuta lähdeaineistoa. Konsultaatiota voi käyttää opinnäytetyön viimeistelyvaiheessa myös faktatietojen tarkistamiseen.

Konsultatiivisen haastattelun ja vertaistyöskentelyn tavoitteena on auttaa osallistujia tunnistamaan omaa toimintatapaansa. Työskentelytapa ja haastattelut tarjoavat kunkin osallistujan näkökulman ja kokemuksen muiden osallistujien käyttöön. Työote mahdollistaa sen, että osallistujat voivat tulla tietoisiksi työhön liittyvistä toimintatavoistaan ja käsityksistään. (Soini & Mäenpää 2012, 11.)

Valmiiden aineistojen käyttö toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä on tarkoituksenmukaista. Aineistona voivat olla esimerkiksi kirjat, artikkelit, asiantuntijahaastattelut, kyselyt, internetsivut, luennot, käsikirjoitukset, nuotit, esitykset ja cd-levyt. Aineistoa eivät siis ole vain ”tieteelliset julkaisut”, vaan kaikki se olemassa oleva

tieto, mikä auttaa jäsentämään, mistä työssä on kysymys. (Hakonen 2012.) Eskola ja Suoranta (2008, 117–118) ohjeistavat käyttämään valmiita aineistoja, mikäli mahdollista. Valmiin aineiston käyttäminen säästää aikaa ja vaivaa. Näitä ovat esimerkiksi aikaisempien tutkimusten aineistot sekä organisaatioiden asiakirjat, kuten pöytäkirjat ja lausunnot.

Vilka ja Airaksinen (2003, 19–20) kirjoittavat opinnäytetyöpäiväkirjan merkityksestä opinnäytetyöprosessin dokumentointivälineenä. Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen on usein ajallisesti pitkä, jolloin päiväkirjan pitäminen toimii muistin tukena. Opinnäytetyön raportin kirjoittaminen nojaa systemaattisesti kirjoitettuun opinnäytetyöpäiväkirjaan, jota aletaan kirjoittamaan aiheanalyysistä alkaen. Päiväkirjaan kirjataan kaikki ideoinnit, pohdinnat, keskustelut ja kirjalliset lähdemateriaalit. Materiaalin kirjaaminen on tärkeää, että siihen voi helposti palata ja tarkistaa lähdetiedon oikeellisuus. Myös opinnäytetyön prosessissa tapahtuneet muutokset on kirjattava. Muutokset voivat olla esimerkiksi toteuttamistapaan liittyviä. Vilka ja Airaksinen (2003,22) toteavat, että tehdyt muistiinpanot auttavat vain jos ne on tehty järjestelmällisesti.

5 Tuotoksen toteutus

5.1 Toimintaympäristö ja kohderyhmä

Kuopion kaupungin organisaatio on jaettu palvelualueisiin. Vanhusten ja vammaisten palveluohjausyksikkö on osa perusturvan palvelualueita. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Kuopion kaupungin vammaispalvelujen päivätoimintapalveluja tuottava toimintakeskus. Toimintakeskus sijaitsee kaupungin keskustassa. Toimintakeskuksen palveluihin tiiviisti liittyvä vammaisten palveluohjausyksikkö, erityisneuvola, toimii terveyskeskuksen yhteydessä. Erityisneuvolassa asiakkaat ohjataan löytämään heille tarkoituksenmukaiset etuudet ja palvelut, kuten työ- tai päivätoiminta. Erityisneuvolan asiakkaita ovat eriasteisten kehitysvammadiagnoosien omaavat henkilöt. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma ja yksilöllinen erityishuolto-ohjelmapäätös, johon mm. päätös päivätoiminnasta kuuluu. (Vartiainen 2011, 3–4.)

Työ- ja päivätoimintakeskus järjestää työtoiminnan lisäksi kehitysvammaisten asiakkaiden päivätoimintaa lievästi tai keskiasteisesti kehitysvammaisille asiakkaille, joiden toimintakyky ei vaadi esteetöntä toimitilaa. Päivätoiminnan yhteydessä toteutuu myös aamupäivähoitoa sekä iltapäivähoitoa aktiivisen päivätoiminta-ajan ulkopuolella. Päivätoiminnan asiakkaita ovat 32 erityisneuvolan palveluiden piirissä olevaa kehitysvammaista henkilöä. Päivätoiminnan henkilöstövahvuuteen kuuluu 3,5 ohjaajaa, kolme avustajaa sekä yksi harjoittelija. Päivätoiminnan toimintasuunnitelman mukaan toimintakeskuksen ja sen päivätoiminnan toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkailleen toimivat palvelut ja tilat sekä yhteisöllinen toimintaympäristö. Päivätoiminnan ydinprosessi on kuntouttava päivätoiminta. (Väisänen & Ståhle 2014, 4.)

Kaupungilla on kaksi omaa keskustassa sijaitsevaa päivätoimintayksikköä, joita tekemäni toimintakäsikirja ensisijaisesti palvelee. Toinen näistä on asumisyksikön yhteydessä. Osa päivätoiminnan asiakkaista on asumisyksikössä asuvia vaikeasti vammaisia henkilöitä. Osa tämän päivätoiminnan asiakkaista tulee muista asumisyksiköistä tai kotoa.

Toisessa toimintakeskuksessa on sekä työ- että päivätoimintakeskus. Toimintakeskuksen tilat eivät ole esteettömät, joten asiakkailta odotetaan liikkumisen osalta omatoimisuutta. Kyseisen päivätoimintakeskuksen asiakkailla on toimintakykynsä puitteissa ja yksilöllisen suunnittelun myötä mahdollisuus kokeilla myös työtoimintaan osallistumista. Päivätoiminta saattaa tarjota mahdollisuuden työtoimintaan siirtymiselle. (Työ- ja päivätoimintakeskuksen työntekijät 2014.)

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Tammikuussa 2014 toimeksiantajan kanssa tekemässämme toimeksiantosopimuksessa sovimme siitä, että toimintakäsikirjan toteutuksessa on lupa käyttää uuden tiedon ohella kaupungille tekemissäni aiemmissa harjoitteluissa koottua materiaalia. Sovimme myös että toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettavan toimintakäsikirjan luovutus asiakkaalle on marraskuussa 2014. Tuotos rajattiin ku-

vaamaan päivätoiminnan asiakasprosessiin liittyvät käytänteet. Sain luvan käyttää omaa harkintaani siinä, miten toimintakäsikirjasta tulee selkeälukuinen ja helppokäyttöinen sekä visuaalisesti miellyttävä.

Aiemmista harjoitteluistani minulla oli sekä kokemuspohjaista tietoa että kirjallista materiaalia. Näitä olivat muun muassa päivätoiminnan harjoittelun käytänteitä koskevat raportit sekä tilastot. Valmista kirjallista materiaalia oli myös toimintkeskuksen mapeissa, jotka olivat käytettävissäni neljä viikkoa päivätoiminnassa kestäneen opinnäytetyön kirjoittamisen ajan. Mapeissa ja sähköisessä muodossa olevia liitetiedostoja en saa käyttää opinnäytetyön tuotoksen esittelyssä, muutoin kuin opinnäytetyönseminaarissa esitellessäni produktin kokonaisuutta.

Olin mukana huhtikuussa 2014 päivätoiminnassa järjestetyssä läheisten illassa. Tuolloin keräsin tietoa muun muassa keskustelemalla päivätoiminnan asiakkaiden läheisten kanssa heidän näkemyksistään tuolloin kahdeksan kuukautta toiminnassa olleen päivätoiminnan käytänteistä ja niiden toimivuudesta. Keskustelut olivat vapaamuotoisia ja niistä saamiani palautteita kirjasin ylös opinnäytetyöpäiväkirjaani. Kävin keskusteluista esille nousseita ajatuksia läpi päivätoiminnan ohjaajien kanssa tilaisuuden jälkeen. Kirjallisista dokumenteista sain toukuussa käyttööni toimintakäsikirjaohjeistuksen sekä päivätoiminnan toimintasuunnitelman. Toimintakäsikirjojen toteuttamista varten kapupungilla oleva valmis kysymyspohja ohjasi johdanto-osan kirjoittamista.

Kevään ja kesän 2014 aikana tutustuin toiminnallisen opinnäytetyön sekä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan teoria-aineistoon. Kävin läpi materiaalia, jota olin työstänyt harjoitteluissani työ- ja päivätoiminnassa sekä erityisneuvolassa. Valitsin näistä tuotoksen kannalta merkitykselliset asiakirjat. Tärkeimpiä näistä olivat toimintasuunnitelma, toimintakäsikirjan laatimiseen liittyvät asiakirjat, yksilökeskeisen suunnittelun lomakepohja sekä kaupungin intranetissä olevat aiheeseen liittyvät asiakirjat.

Sisäistäakseni yksilöllisen suunnittelun ajatuksen, siirsin asiakkaiden paperimuotoiset yksikölliset suunnitelmat sähköiseen muotoon sekä muokkasin yksilökes-

keisen suunnittelun lomakkeen käytettävyyttä toimeksiantajan toiveen mukaisesti. Päivätoiminnan ohjaajien avulla kävin läpi olemassa olevat mapitetut dokumentit sekä sähköisessä muodossa olevat materiaalit. Tämän jälkeen ryhdyin hahmottelemaan asiakasprosessin kulkua.

Oli luontevaa valita aineiston keräämisen toteutustavaksi läsnäolo toimintakäsikirjan käyttäjien autenttisessa ympäristössä, päivätoiminnassa. Näin toteutui olemassa olevien faktatietojen tarkastaminen ja päivittäminen ajantasaisesti. Tein toimintakäsikirjaa päivätoiminnan tiloissa kesäkuussa ja elokuussa 2014 yhteensä neljän viikon ajan. Koska työskentelin kahden päivätoimintaryhmän välissä olevassa avokonttorissa, pystyin havainnoimaan päivätoimintaa sekä aika ajoin olemaan myös aktiivisena toimijana mukana päivätoiminnassa. Vapaamuotoiset keskustelut asiakkaiden kanssa toivat esille asiakasnäkökulmaa.

Toimintakäsikirja täydentyi ajantasaisissa konsultatiivisissa haastatteluissa. Näitä tietoja ovat muun muassa asiakasmäärät, asiakkaiden perehdytys päivätoimintaan, päivittäisiin toimintoihin liittyvät asiat sekä viikko-ohjelman muodostuminen ja sen toteuttaminen. Osallistuvalla havainnoinnilla sain tietoa esimerkiksi asiakkaiden kuljetuksiin ja ruokailuihin liittyvistä asioista, jotka oli syytä kirjata toimintakäsikirjaan.

Prosessikaavion kuvaamista käynnistäessä oli oleellista pohtia kuvauksen näkökulmaa ja tavoitetta. Keskeisenä ajatuksena oli millainen kaavion tulee olla, että se tukee toimintakäsikirjalle asetettuja vaatimuksia. Prosessikaavion tavoite oli antaa selkeä kuva asiakasprosessin etenemisestä ja prosessiin liittyvästä käytännön toiminnasta. Asiakasprosessin vaiheet täsmentyivät ohjaajien kanssa keskustellen. Vaikka asiakasprosessi oli kuvattuna jo kesäkuun työskentelyjaksolla, jouduin tarkentamaan prosessin vaiheita vielä elokuun lähityöskentelyjaksolla. Sain palautetta ja ohjausta henkilöstöltä säännönmukaisesti koko työskentelyn ajan.

Kirjoitin toimintakäsikirjan johdannon ennen kuin lähdin kuvaamaan asiakasprosessin sisältöä. Johdannon rakenne on tarkkaan määritelty Kuopion kaupungin

toimintakäsikirjaohjeessa (Pajula 2013, 6). Nelisivuisessa johdannossa vastaan toiminnan kannalta keskeisiin kysymyksiin. Oli perusteltava mihin säädökseen, määräykseen, ohjeeseen tai päätökseen asiakasprosessi perustuu. Ohjeistus opasti kuvaamaan kuka on asiakas ja hyödynsaaja sekä mikä on annettu palvelulupaus. Johdannossa oli kuvattava myös miten ja milloin palvelulupaus toteutetaan sekä kuka tai ketkä ovat prosessin vastuu- ja varavastuuhenkilöt. Tuotosta tehdessä säännöllinen vuoropuhelu henkilöstön kanssa oli välttämätöntä, että toimintakäsikirjasta tuli käytänteitä realistisesti kuvaava.

Toimintakäsikirjan kirjoittamista raamitti päivätoiminnan 11-vaiheinen asiakasprosessi ja käytänteiden kuvaaminen rajautui sen mukaisesti. Asiakasprosessin kuvaamisessa tiedonkeruumenetelminä olivat itsenäinen työskentely asiaan kuuluvan dokumentaation parissa, konsultatiiviset henkilöstöhaastattelut sekä osallistuva havainnointi. Haastattelut ja keskustelut olivat tilannesidonnaisia ja luonteeltaan avoimen haastattelun kaltaisia. Eskolan ja Suorannan (2008, 86) mukaan avoimessa haastattelussa tilanne muistuttaa kaikkein eniten tavallista keskustelua. Saamani tiedon kirjasin aktiivisesti opinnäytetyöpäiväkirjaani. Tiedon keräämisessä olin keskeisessä ja aktiivisessa roolissa. Tiedon oikeellisuus oli varmistettava useaan kertaan, koska käytänteet muuttuivat esimerkiksi asiakasmäärien kasvaessa kesän aikana. Henkilöstön kiireestä huolimatta sain riittävän reaaliaikaista tietoa tuotosta varten.

Asiakasprosessin alakohtien kuvaaminen eteni systemaattisesti. Kokosin asiakokhtiin liittyvät liitemateriaalit samalla kun kirjoitin toiminnan sisältöä. Vaikka kirjoitusprosessi oli systemaattisesti etenevää, jouduin palaamaan prosessin alakohtiin sitä mukaa kun sain asiaan liittyvää palautetta ja tarkentavaa tietoa henkilöstöltä. Tuotoksen sisältöä esittelen kappaleessa kuusi.

Lähityöskentelyjaksojen välissä olleella ajalla kesä-elokuussa 2014 tarkensin tekstejä sekä mietin toimintakäsikirjan visuaalista toteutusta. Sain toimintakäsikirjan visuaaliselle toteutukselle vapaat kädet. Sen toteuttamista ohjasi käyttäjänäkökulma eli tiedon löytämisen helppous sekä tekstin väljyys ja luettavuus. Tekstipainotteisen toimintakäsikirjan kuvitukseksi valitsin Papunetin kuvapan-

kista saatavat Map-selkokuvat tarkastaen, että kuvan merkitys vastaa toimintakäsikirjan kulloistakin tekstiä (Papunet, Kuvapankki 2014). Kuvat liittyvät enimmäkseen asiakkaan tuettuun päätöksentekoon. Perusteluna tälle valinnalle on päivätoiminnan yksilöllisen suunnittelun painotus. Map-selkokuvat ovat Papunetissa vapaasti kaikkien käytettävissä.

Elokuussa 2014 toimintakäsikirjan ensimmäinen versio oli testattavana päivätoiminnan ohjaajilla. Heiltä saamani kommenttien ja palautteen mukaisesti tein tarvittavat muutokset sisältöön. Lokakuussa toimintakäsikirjan sisältö ja visuaalinen ilme olivat lopullisessa visuaalisessa muodossaan ja annoin sen tarkastettavaksi opinnäytetyön ohjaajalleni sekä muille ohjaajille. Viimeiset sisällölliset korjaukset toimintakäsikirjaan tein lokakuun lopussa. Lopullisen version toimintakäsikirjasta luovutin 2.11.2014. Pidimme palautepalaverin 5.11. ja sain kiitokset päivätoiminnan esimieheltä sekä ohjaajilta onnistuneesta toteutuksesta sekä palaverissa että sähköpostitse 17.11.2014.

6 Tuotoksen esittely

6.1 Toimintakäsikirjan rakenne

Tuotos on toteutettu sekä kansiomuotoisena että doc-muodossa tallennettuna päivätoiminnan työntekijöiden yhteiselle verkkoasemalle. Toimeksiantajan tehtäväksi jäi siirtää toimintakäsikirja kaupungin intranettiin, Santraan. Pdf-muodossa olevan toimintakäsikirjan teksti-osio ilman liitteitä on 22-sivuinen. Kansiomuodossa oleva toimintakäsikirja on tekstin jaottelun selkiyttämisen vuoksi 27 sivua ilman liitetiedostoja.

Toimintakäsikirjan johdanto-osassa on linkkejä kaupungin intranetistä tai julkisilta sivuilta löytyviin ohjeisiin. Niissä osioissa, joissa viitataan esimerkiksi verkkoasemalta löytyvään aiheeseen liittyvään lomakkeeseen tai muuhun tietoon, olen lisännyt ohjeistuksen, mistä tarvittava tieto löytyy. Tällä tavoin muun muassa asiakastyön keskeinen asiakirja, yksilökeskeisen suunnittelun lomake, on helposti

löydettävissä. Kansiomuodossa olevassa toimintakäsikirjassa on kussakin osiossa siihen kuuluvat liitteet.

Olen kuvittanut tuotosta Papunetin kuvapankista (2014) saatavilla, Savon Vammaisasuntosäätiön projektiin liittyvillä Map-kuvilla. Kuvien tarkoituksena on rikastaa toimintakäsikirjan visuaalista yleisilmettä sekä tuoda esille kuvakommunikaation välinettä, joka joidenkin asiakkaiden kanssa kommunikoidessa on tarpeellinen. Ohessa kaksi esimerkkikuvaa toimintakäsikirjasta, joista ensimmäinen on yhteisökokouksesta kertovassa osiossa ja toinen yksilöllisen suunnittelun yhteydessä:



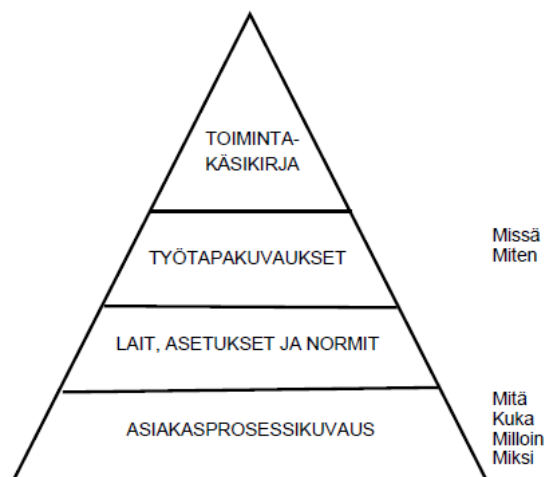
Vaikuttaa asioihin



Kertoa omista asioistaan, elämästään

6.2 Toimintakäsikirjan rakenne ja sisältö

Asiakasprosessikuva liitteessä 3 kuvaa työnjakoa: mitä tehdään, kuka tekee, missä vaiheessa toimitaan sekä mitkä ovat ne syyt, miksi toimintaan. Koska toimintakäsikirjan kivijalan muodostaa päivätoiminnan asiakasprosessi, olen sijoittanut sen toimintakäsikirjan alkuun. Kuvio 3 kuvaa toimintakäsikirjani sisällön rakentumista.



Kuvio 3. Toimintakäsikirjan rakenne

Johdanto-osuudessa kuvaan päivätoiminnan palvelua ohjaavaa lainsäädäntöä sekä päätöksentekoa. Johdannossa esittelen myös päivätoiminnan toiminta-ajatuksen sekä yhteiset arvot. Määrämuotoinen johdanto sisältää myös tietoa asiakasmäärästä ja vastuuhenkilöistä. Johdannossa kuvataan lyhyesti päivätoiminnan suunnittelua, toteutusta sekä arviointia. Nelisivuisessa johdannossa on kuvattu myös päivätoiminnan oman toiminnan kehittämiseen sekä laadunhallintaan liittyvät kehittämiskohteet ja pysyvät tavoitteet. Työtapakuvauksessa kuvataan sitä, miten asiakasprosessi etenee: miten asiakasprosessi käytännössä toteutetaan.

Ensimmäinen prosessiin liittyvä osio kuvaa erityisneuvolan aloitteesta järjestettävää yhteistyöpalaveria, johon osallistuvat asiakkaan ja hänen läheistensä lisäksi erityisneuvolan edustajana palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Päivätoiminnan ohjaaja esittelee palaverissa päivätoimintaa ja sen viikko-ohjelmaa sekä antaa asiakkaalle ja hänen läheisilleen yksilökeskeisen suunnittelun lomakkeen tutustumista ja täyttämistä varten. Asiakas palauttaa täytetyn lomakkeen viimeistään silloin, kun hän aloittaa päivätoiminnassa.

Toimintakäsikirjan toisessa kappaleessa kerrotaan tiivistettynä erityisneuvolan tekemästä palvelusuunnitelmasta. Päivätoiminnan osalta keskeistä palvelusuunnitelmassa on päätös päivätoiminnan aloittamisesta, sen paikasta ja ajankohdasta. Palvelusuunnitelmassa kerrotaan myös asiakkaan päivätoimintaan liittyvät

tarpeet ja toiveet. Asiakkuuden perustamista Pegasos-tietojärjestelmään kuvataan osassa kolme. Osiossa kerrotaan myös omaohjaajan sekä päivätoimintaryhmän määräytymisestä asiakkaalle.

Neljäs kappale kuvaa yksilöllistä suunnittelua, joka on päivätoiminnan kannalta keskeinen toimintamalli. Suunnittelun työvälineenä on yksilökeskeisen suunnittelun lomake, jolla kartoitetaan mm. asiakkaan elämän vaiheita ja oleellisia elämän muutoksia, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä päivittäisiä taitoja. Asiakasta kannustetaan asettamaan itselleen tavoitteita, jotka vastaavat hänen kiinnostuksenkohteitaan, taipumuksiaan ja mahdollisuutta ylläpitää ja kehittää osaamistaan myös pidemmällä aikavälillä.

Osiot viisi ja kuusi kuvaavat kuljetus- ja ravintopalveluihin liittyvät järjestelyt, jotka on oltava hoidettuina ennen asiakkaan aloittamista päivätoiminnassa. Ravintopalveluissa on kuvattu myös ruokailutilanteet sekä omavalvontaan liittyvät asiat. Asiakkaan tutustuminen ja perehtyminen päivätoimintaan on esitelty seitsemännessä kappaleessa. Tavoitteena on, että perehdyttäminen aloitettaisiin puoli vuotta ennen päivätoiminnassa aloittamista. Tämä on mahdollista mm. silloin, kun asiakas on päättämässä opintojaan keväällä tai syksyllä ja asiakkaalle on tehty päätös päivätoiminnan aloittamisesta. Muutoin perehtyminen tapahtuu hie-man ennen päivätoiminnassa aloittamista tai heti päivätoiminnan alettua. Omaohjaaja järjestää tuolloin asiakkaalle noin tunnin mittaisen päivätoimintaan perehdytyksen, jossa käydään läpi päivätoiminnan yleisiä käytäntöjä.

Päivätoiminnan aloittamisesta kertovassa kappaleessa kahdeksan käsitellään asiakkaan omaa asiakaskansiota ja sen sisältämiä tietoja. Kansiossa on mm. hänen palvelusuunnitelmansa, yksilökeskeisen suunnittelun lomake sekä yksilöllinen viikko-ohjelma. Asiakkaan aloittaessa päivätoiminnassa, hänen kanssaan käydään läpi mm. sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä potilastiedon arkiston merkitys hänen asiakkuudessaan. Päivätoiminnan pelisääntöjen sekä yksilöllisen että ryhmän yhteisen viikko-ohjelman läpi käyminen asiakkaan kanssa ovat tärkeä osa päivätoiminnan aloittamisvaiheessa.

Kappaleessa yhdeksän kuvataan yhteisökokousta sekä sen merkitystä päivätoiminnan asiakkaille. Yhteisökokoukset järjestetään kerran viikossa omassa toimintaryhmässä ja kerran kuukaudessa yhdessä päivätoiminnan kolmelle eri ryhmälle. Yhteisökokouksessa kaikilla on oikeus tuoda esille mielessä olevat asiat, toivomukset toiminnasta sekä myöhemmin toteutettavista tapahtumista, retkistä ja yhteisistä juhlista. Yhteisökokous on tärkeä tuetun päätöksenteon työväline.

Asiakkaiden tavoitteiden seuranta kuvataan kappaleessa kymmenen. Asiakkaan yksilökohtaisten tavoitteiden seuranta ja arviointia tehdään päivittäin sekä Pegasos-järjestelmään että viestivihkoon, joka toimii yhtenä kommunikointivälineenä asiakkaan kodin tai asumisyksikönvälillä.

Kerran viikossa kokoontuva, ohjaajien muodostama ammatillinen työryhmä käsittelee esiin tulleet asiakkaisiin liittyvät asiat ja päättää sen mukaisesti tarvittavista toimenpiteistä. Tämä liittyy kappaleessa yksitoista esitettyyn päivätoiminnan prosessien arviointiin. Viikko-ohjelman toteutumista arvioidaan perjantain yhteisökokouksessa. Päivätoiminnan toimivuutta puolestaan seurataan vuosittaisilla asiakas-, läheis- ja sidosryhmäkyselyillä. Asiakkaat osallistetaan palveluiden kehittämiseen yhteisökokousten, kyselyiden, arviointien ja palautteiden avulla. Osiossa kerrotaan myös käyttöpäiväseurannasta, joka antaa asiakkaiden käyttöpäivätiedon myötä tunnuslukuja henkilöstöresursseja ja kuljetuksia varten.

Asiakasdokumentointi kuvataan kappaleessa kaksitoista. Kappale kertoo asiakasdokumentoinnin työvälineistä päivätoiminnassa sekä niiden asianmukaisesta säilyttämisestä. Kappaleessa kolmetoista asiakasprosessin ympyrä sulkeutuu, kun vuoden kuluttua asiakkaan päivätoiminnassa aloittamisesta, järjestetään verkostopalaveri palvelusuunnitelman päivittämiseksi. Asiakkuuden päättymisen syitä kuvataan kappaleessa viisitoista.

7 Pohdinta

7.1 Tuotoksen arviointi

Opinnäytetyöni tehtävänä oli laatia kehitysvammaisten päivätoiminnan toimintakäsikirja, joka kuvaa asiakasprosessin kaikki toiminnot asiakkaan päivätoimintaan liittyvästä palvelusuunnitelmapalaverista päivätoiminnan asiakkuuden loppumiseen. Kuopion kaupungin toimintakäsikirjaohjeistuksen mukaan toimintakäsikirjan keskeiset kysymykset ovat miksi, kenelle, mitä, miten ja milloin. Toimintakäsikirjan tavoitteena oli tuoda esille myös miten palvelua tai tuotetta suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja kehitetään. Toimintakäsikirja vastaa hyvin edellä mainittuihin kysymyksiin sekä kuvaa selkeästi toiminnan käytännön sisällöt. Toimintakäsikirja vastaa sekä CAF-itsearviointimallin että toimintakäsikirjaohjeistuksen asettamiin vaatimuksiin.

Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ammatillisessa kentässä ohjeistaa ja opastaa sekä järjestää ja järjeistää käytännön toimintaa. Vilka ja Airaksinen (2003, 66) ohjeistavat toiminnallisen opinnäytetyön tekijää ottamaan huomioon vastaanottajan ja sen myötä määrittelemään heti tehtävän vaatimustason. Opinnäytetyöni tuotos, toimintakäsikirja, toimii päivätoiminnan käytännön toiminnan ohjeistuksena, laadun arvioinnin työvälineenä sekä perehdyttämisoppaana. Toimintakäsikirjan tavoite on saada selvitettyä päivätoiminnan asiakasprosessit myös henkilölle, jolla saattaa olla substanssiosaamista, mutta jolle toimipaikan käytänteet ovat vieraita. Toimintakäsikirja ohjaa systemaattisesti päivätoiminnan henkilöstöä sekä opiskelijoita ja harjoittelijoita työskentelemään kuvatus asiakasprosessin ja siihen kirjattujen laatuvaatimusten mukaisesti.

Toimintakäsikirja oli kokonaisuutena ensimmäistä kertaa päivätoiminnan ohjaajien arvioitavana elokuussa 2014, jolloin se oli jo kansiomuotoinen. Tuolloin tuotokseen tuli sisällöllisesti hieman muutoksia ja täydennyksiä. Visuaalinen ilme oli

lopullisessa muodossaan lokakuussa. Toimintakäsikirja oli ohjaajien tarkastettava lokakuussa, jolloin sain viimeiset muutostoiveet ennen lopullisen version luovutusta. Sain jo tuolloin toteutuksesta hyvää palautetta.

7.2 Prosessin arviointi

Tuotoksen onnistumisen ja tietojen oikeellisuuden kannalta on ollut oleellista, että kaikki päivätoimintakeskuksessa saamani konsultoinnit samoin kuin saamani sanalliset ja kirjalliset ohjeet ovat tulleet kirjatuiksi. Osa toimintakeskuksen sähköisessä tai painetussa muodossa ollutta materiaalia on ollut teoreettista ja aika ajoin myös vanhentunutta. Siksi suullinen tieto on ollut tärkeää ajantasaisen tiedon saamiseksi toimintakäsikirjaan. Produktin toteutuminen eteni aikataulussa ja toimeksiantajan toiveen mukaisesti,

Toimintakäsikirjan kirjoittaminen oli sujuvaa, kun yhteistoimijoilla oli riittävästi aikaa antaa tarvittavaa tietoa. Olin saanut riittävän kattavat luvat käyttää olemassa olevaa sähköistä ja tulostettua materiaalia. Tutkimustiedon keräämisen haasteena olivat henkilöstöresurssien vähäisyys ja heidän kiireensä asiakastyössä. Tieto oli kerättävä nopeasti ja tiivistäen ja sen saaminen vaati itseohjautuvuutta. Havainnoinnin ja konsultatiivisten asiantuntijahaastattelujen myötä täydentyi myös opinnäytetyöpäiväkirja. Vilkka ja Airaksinen (2003, 19) kuvaavat opinnäytetyöpäiväkirjan henkilökohtaiseksi, sanallisessa muodossa olevaksi opinnäytetyönprosessin dokumentoinniksi, joka toimii muistin tukena. Opinnäytetyöpäiväkirja oli korvaamaton, vaikka sen ylläpitäminen vei huomattavan paljon aikaa.

Toiminnallinen tuotos ja opinnäytetyöraportti perustuvat vahvasti muistiinpanoihin, joten opinnäytetyöpäiväkirjan ajantasainen ylläpitäminen oli olennaista. Kirjasin systemaattisesti oppimispäiväkirjaani kaikki tiedonlähteeni. Merkittävä tiedonlähde oli henkilöstön konsultatiiviset haastattelut, jotka kirjasin opinnäytetyöpäiväkirjaan keskustelun yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen.

Opinnäytetyöpäiväkirja auttaa opinnäytetyön prosessissa vain, jos sen käyttäminen on järjestelmällistä (Vilka 2003, 22). Toimintakäsikirjan kirjoittamista toimintakeskuksen arjessa leimasi toiminnan hektisyys. Koska suuri osa tiedosta tuli haastattelujen myötä, henkilöstön pysäyttäminen ja kysymykseen vastauksen saaminen oli aika ajoin haasteellista. Saadut tiedot oli kirjoitettava välittömästi opinnäytetyöpäiväkirjaan. Vastauksen saaminen, oppimispäiväkirjan kirjoittaminen ja samalla toimintakäsikirjaan kirjaaminen melko yhtäaikaaisesti oli vaativaa, mutta palkitsi raportin kirjoittamisvaiheessa. Toiminnallisen opinnäytetyöprosessin tuloksena syntyi onnistunut ja luotettava tuotos, joka on sovellettavissa ja siirrettävissä myös niihin Kuopion kaupungin yksiköihin, joista CAF-arviointimalliin perustuva toimintakäsikirja puuttuu.

Opinnäytetyön prosessi toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisesta tähän päivään on kestänyt vuoden. Kuluneeseen vuoteen on sisältynyt muita opintoja, työtä sekä kehittämistyön laaja harjoittelujakso. Opinnäytetyön tekeminen on tapahtunut pätkittäin. Olen joutunut hyväksymään keskeneräisyyden sekä sen, että opinnäytetyötä ei ole pystynyt tekemään katkeamattomana prosessina.

7.3 Toimintakäsikirja suhteessa teoriaan

Toimintakäsikirjan avainprosessi on asiakasprosessi. Tuotos perustuu asiakasprosessin kuvaamiseen vaihe vaiheelta. Prosessi alkaa toimintakäsikirjassa yhteistyöpalaverista palvelusuunnitelman laatimiseksi ja päivätoiminnan mahdollisuuden arvioimiseksi. Sarvimäen ja Siltaniemen (2007, 3) mukaan sosiaalipalveluiden asiakasprosessin tavoite on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaan saama vaikuttava palvelu voidaan varmistaa toimivalla asiakasprosessilla, joka lähtee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Prosessi on suunniteltu yhdessä asiakkaan ja palvelun tuottavien ammattihenkilöiden kesken. Asiakasprosessin kuvaaminen toimintakäsikirjassa noudattaa Sarvimäen ja Siltaniemen mallia asiakasprosessista sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa. Prosessi on esitetty kuviossa 2. Tuotoksessa asiakasprosessi on täydentynyt toimeksiantajan esittämällä tarpeilla kuvata

prosessin eteneminen päivätoiminnan organisaatiossa vaihe vaiheelta, täsmällisine sisältöineen. Myös Lecklinin (2002, 33) mukaan hyvin laaditut prosessikuvaukset selkiyttävät työnkulut ja toimivat kehittämisen ja arvioinnin välineenä.

Lecklinin (2006, 34) mukaan toimintakäsikirjaa laadittaessa sen rakenteen ja sisällön tulisi palvella käytännön toimintaa yrityksessä. Toimintakäsikirja palvelee myös käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttämisessä ja sen tekemisessä. Olen laatinut toimintakäsikirjan työelämälähtöisesti, kuvannut työmenetelmät ja laatinut työtapakuvaukset selkeästi ja riittävän yksityiskohtaisesti. Näiden laatimiseen olen käyttänyt aineistonkeruumenetelminä osallistuvaa havainnointia, konsultatiivisia asiantuntijahaastatteluja sekä olemassa olevia dokumentteja. Olen yhdistänyt toimintakäsikirjaan viiteaineistoa, jota tässä tapauksessa ovat päivätoimintaan ja sen järjestämisvelvollisuuteen liittyvät lait, asetukset ja normit.

Virtanen ym. kuvaavat asiakasta toimijaksi eli subjektiksi. Vastuullisen asiantuntijuuden kautta asiakaslähtöisyyden keskeiseksi ulottuvuudeksi nousee näkemys asiakkaasta työntekijän kanssa yhdenvertaisena toimijana. Käytännössä tässä on heidän mukaansa kyse asiakkaan merkityksen tunnustamisesta tasapainoisen palveluprosessin aikaansaamiseksi. (2011, 18–19.) Toimintakäsikirjassa tuon esille asiakkaan yhdenvertaisen toimijuuden sekä mahdollisuudet vaikuttaa päivätoiminnan sisältöihin ja arkeen sekä omaan elämäänsä.

Eskolan ja Suorannan (1998, 100) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa vuorovaikutus tapahtuu varsin pitkälle havainnoitavien henkilöiden ehdoilla. Tutkija voi ohjata havaintojaan ja kysymyksiään tilanteen mukaan. Vilkan (2014, 33) mukaan havainnot löydetään tutkijan osallistumisella enemmän tai vähemmän tutkimuskohteensa toimintaan. Kirjoitustyön ohella minulla oli mahdollisuus havainnoida asiakastyötä, reflektoida tilanteita päivätoiminnan ohjaajien kanssa sekä kerätä ja täydentää käytännön työhön liittyviä tietojani haastattelemalla ohjaajia ja muuta päivä- ja työkeskuksen henkilöstöä.

Vilka (2004, 71) suosittelee selvityksen tekemisen sijaan käyttämään konsultatiivista haastattelua silloin, kun se on tarkoituksenmukaista ja täyttää luotettavuuden vaatimukset. Toimintakäsikirjaa laatiessa konsultatiivisen asiantuntijahaastattelun käyttö tuntui luontevalta tavalta saada ajantasaista tietoa toimintakäsikirjaa varten. Hektiset tilanteet eivät antaneet mahdollisuutta toteuttaa esimerkiksi teemahaastattelua.

Eskolan ja Suorannan (2008, 117) mukaan tutkijalla on käytettävissä ehtymätön määrä valmiita aineistoja. Kirjalliset aineistot ovat usein luotettavampia kuin haastatteluilla saatava tieto, sillä ihmisten muistitieto saattaa olla rajallista. Organisaatioihin liittyvät ilmiöt voivat olla monisyisiä ja vaikeasti ymmärrettäviä, jolloin aiheesta aiemmin laadittu dokumentointi antaa tarkkaa tietoa ilmiöstä. (Kananen 2014, 92). Käytössäni oli runsaasti päivätoiminnan asiakirjoja, joiden käyttö tuotoksen tekemisessä oli tarkoituksenmukaista. Lupa tietojen käyttämiseen (liite 2) määritteli tietolähteet, joita sain käyttää tarpeitteni mukaan, salassapitovelvollisuutta noudattaen. Perusturvan ja siihen sijoittuvan vammaispalveluiden organisaation hahmottaminen oli oleellista toimintakäsikirjan laatimisessa. Yksilöllisen suunnittelun materiaali, viikko-ohjelmapohjat sekä moniammatilliseen verkostoon liittyvä valmis tieto olivat tukena konsultatiivisissa haastatteluissa. Keskeistä kirjallista materiaalia olivat myös toimintakäsikirjaohje sekä Ståhlen ja Väisäsen laatima päivätoiminnan toimintasuunnitelma vuodelle 2014.

7.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä toteutustapa tarkoittaa keinoja, joilla materiaali opinnäytetyön sisällöksi hankitaan. Vilka ja Airaksinen (2003, 57) käsittelevät toiminnallisen opinnäytetyön tutkimusta lähinnä selvityksen tekemisenä ja selvitystä ennen kaikkea yhtenä tiedonhankinnan apuvälineenä, koska toiminnallisten opinnäytetöiden selvitys nojautuu usein hyvin löyhästi tai ei ollenkaan teoriaan. Vilkan ja Airaksisen (2003, 58) mukaan tietoa voidaan kerätä myös konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Konsultaatiota ovat myös sellaiset haastattelut, joissa kerätään tai tarkistetaan faktatietoa asiantuntijoilta. Omat tiedonkeruun menetelmäni olivat olemassa olevan dokumentaation hyödyntäminen, konsultatiivi-

set haastattelut ja osallistuva havainnointi. Dokumenttien ajantasaisuuden varmistin päivätoiminnan ohjaajilta. Haastatteluissa saamani tiedon kirjasin systemaattisesti opinnäytetyöpäiväkirjaan.

Toiminnallisen osuuden toteutuksessa kehitysvamma-alan substanssiosaamiseni oli riittävän laadukasta. Useat opintoihin liittyvät työharjoittelut sekä toimintakeskuksessa että erityisneuvolan palveluohjauksessa tukivat erinomaisesti toimintakäsikirjan laatimista. Se näyttäytyi itseohjautuvuudessa tiedonhankinnassa. Toimintakäsikirjaksi jäsentämäni prosessitieto on perusteellista ja jäsenneltyä. Tämän palautteen sain päivätoimintakeskuksella 5.11.2014 pidetyssä yhteisöpalaverissa, jossa oli läsnä oman opinnäytetyönohjaajani lisäksi kolme muuta Kuopion kaupungin päivätoiminnan ohjaajaa. Palaverissa sain kuulla, että toimintakäsikirja ja siihen kirjatut prosessit kuvaavat luotettavasti ja selkeästi organisaation tavoitetta palvelulupauksen ja laadun suhteen. Se ei ole kuvaus vallitsevasta tilanteesta vaan toimintaa ohjaava käsikirja mahdollisimman asiakaslähtöisen ja laadukkaan palvelun toteuttamiseksi. Toimintakäsikirjaan kirjatun asiakasprosessin noudattaminen täyttää päivätoiminnalle asetetut laatuksiteerit. Toimintakäsikirja toimii työvälineenä päivittäisen työn tekemisessä laatuksiteerien mukaisesti.

Eskola ja Suoranta määrittelevät osallistuvan havainnoinnin aineiston keruutavaksi, jossa tutkija tilanteeseen sopivalla tavalla osallistuu tutkimansa yhteisön toimintaan (1998, 98). Tekemäni havainnot kirjasin systemaattisesti opinnäytetyöpäiväkirjaani ja tarkistin niiden oikeellisuuden päivätoiminnan ohjaajilta. Työntekijät olivat asiantuntijoina toimintakäsikirjan laatimisessa. He ohjasivat millä tavoin edellä mainitsemillani tavoilla kerättyä tietoa tuli täydentää. Neljän viikon mittainen kirjoittamisprosessi päivätoiminnassa takasi tiedon ajantasaisuuden ja oikeellisuuden. Opinnäytetyöpäiväkirjan tarkka ylläpito varmisti tiedon luotettavuuden. Raportissa olen merkinnyt lähteet asianmukaisesti ja tarkasti. Esittelen myös käyttämäni menetelmät seikkaperäisesti.

Luottamuksellisuus on oleellinen osa sosiaalialan toimijan ja asiakkaan suhdetta ja sitä koskevia eettisiä periaatteita. Tietoisuus asiakassuhteen vastuullisuudesta ja ominaislaadusta on osa sosiaalialan toimijan eettisyyttä. Moniammatillisen työn tarve asettaa uusia haasteita luottamuksellisuuden toteuttamiselle. (Rostila

2001, 33–34.) Toimintakäsikirjaa laatiessani olen työskennellyt moniammatillisessa yhteisössä sekä asiakkaiden parissa. Tuotosta ja siihen liittyvää raporttia tehdessäni olen noudattanut luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyviä eettisiä periaatteita.

7.5 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu

Sosionomi-opintojeni aikana olen todennut kehitysvammaisten parissa työskentelyn itselleni luontaiseksi. Olen suorittanut kaikki opintoihin liittyvät harjoittelut vammaisiin henkilöihin liittyvissä tehtävissä. Kehittämistyön harjoittelu antoi hyvää taustatietoa kehitysvammaisten henkilöiden toimintakyvystä ja sen kartoittamisesta. Kyseinen harjoittelu sekä opinnäytetyön tekeminen osoittivat miten merkityksellistä moniammatillinen työ kehitysvammaisten elinolosuhteiden ja elämänlaadun ylläpitämisessä ja parantamisessa on.

Opinnäytetyössä pystyin hyödyntämään aiempia harjoitteluita. Sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmät työympäristönä -harjoittelu työtoiminnassa antoi näkymän siihen, miten työ- ja päivätoiminta näyttäytyvät toimintakeskuksen kokonaisuudessa. Asiakastyönharjoittelu, jossa työskentelin sekä hallinnollisessa työssä erityisneuvolassa että siihen liittyvässä asiakastyössä, opetti moniammatillisuutta. Ryhmänohjaukset päivätöiminnassa tutustuttivat asiakaskuntaan. Kehittämishanke antoi mahdollisuuden tutustua noin 120 kehitysvammaiseen asiakkaaseen, heidän läheisiinsä ja asuinympäristöönsä. Kaikki nämä harjoittelut kumuloituivat laaja-alaiseksi tiedoksi kehitysvammaisuudesta omalla kotiseudullani. Opinnäytetyö toi palvelun laatua syvemmin tarkastelevan otteen. Näihin harjoitteluihin ja opinnäytetyöhön liittyvä teoretinen tieto on kasvattanut ymmärrystäni vammaisuudesta. Huomaan tarkastelevani asioita, millaisina ne kenties näyttäytyvät vammaiselle tai vammautuneelle. Itsemääräämisoikeuden, yhdenvertaisuuden, esteettömyyden ja osallisuuden käsitteet ovat tulleet aktiivisen pohdintani teemoiksi.

Toimintakäsikirjaan liittyvä asiakasprosessiin ja laadunhallintaan liittyvä ajattelumalli opetti, kuinka jokainen prosessin vaihe on yhtä tärkeä asiakkaan saaman palvelun laadun takaamiseksi. Toimintakäsikirjan laatiminen osoitti henkilöstön

sitoutumisen merkityksen laadun ylläpitämisessä. Laadunhallinta-sanana käyttäminen hyvin humanin toiminnan yhteydessä tuntui ajatuksissa aluksi ristiriitaiselta. Opinnäytetyön eteneminen osoitti miten tärkeä laadun ajatus on myös ihmissuhdetyössä.

Toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen olen kokenut haasteelliseksi. Tuotoksen toteuttaminen oli luontaista, koska se liittyi selkeästi kehitysvammatyön arkeen ja aiempiin harjoitteluihin. Tuotoksen tekeminen yksin, ohjaajien avun turvin, oli antoisaa. Tiedonkeruussa osasin olla rohkea ja aktiivinen. Teoreettisen tiedon ja menetelmällisten valintojen kuvaaminen opinnäytetyön raporttiin käytännönläheisen toimintakäsikirjan laatimisen jälkeen oli aika ajoin työlästä. Raportin laatiminen ilman työparia tuntui yksinäiseltä ja reflektoinnin merkitys työparin kanssa korostui. Rakenteen ja tekstin etenemisen pohtiminen työparin kanssa olisi helpottanut raportin laatimista.

7.6 Jatkotutkimus ja kehittämisideat

Kaupungin tavoite oli saada toimintakäsikirjat jokaiseen organisaatioon vuoden 2014 aikana. Asiakaslähtöisyyttä ajatellen on tärkeää saada etenkin asiakasprosessit kuvattua ja organisaatioiden toiminta ohjattua prosessien mukaiseksi. Palveluiden laadun tasaisuus samanlaista toimintaa tuottavissa yksiköissä on tärkeää. Työntekijöillä ja perehdytettävillä tulee olla aikaa tutustua toimintakäsikirjaan, asiakasprosesseihin ja niiden kautta laadunhallintaan päivätoimintaympäristössä. Etenkin perehdytysvaiheessa riittävän ajan varaaminen toimintakäsikirjaan tutustumiseen on ensiarvoisen tärkeää. Se, että kaikilla on yhtenäinen käsitys asiakasprosessin toteuttamisesta, takaa asiakaslähtöisyyden toteutumisen ja palvelulupaukseen vastaamisen. Toimintakäsikirjojen tietojen ajantasaisina pitäminen on oleellista.

Päivätoiminnassa ohjaajien kanssa vuorovaikutuksessa toteutettu toimintakäsikirja on osoittanut kyseisen organisaation vahvuudet samalla kun se on tuonut esiin tarpeita vallitsevien käytäntöjen kehittämiseksi ja muuttamiseksi. Laatiessani

toimintakäsikirjaa päivätoiminnassa ja haastatellessani työntekijöitä, he vastatesaan huomasivat, kuinka asiat tulee toteuttaa, mutta itse toiminta on vielä ristiriidassa tavoitetilan kanssa. Nämä huomiot saivat työntekijät miettimään toimintatapojaan jo tuolloin. Toivon, että laatukäsikirjan myötä toiminta ohjautuu edelleen asiakasta ja työyhteisöä parhaiten palvelevaksi. Laadukas toiminta näyttäytyy yhteistoimijoihin ja laajemmin myös muihin rakenteisiin. Laadukkaan palvelun tuottaminen näkyy myös yhteiskunnallisena vaikuttavuutena. Uskon, että toimintakäsikirja hyödyttää toimeksiantajaa muun muassa perehdyttämismateriaalina. Toivon, että toimintakäsikirja ohjaa päivätoiminnan työntekijöitä ylläpitämään asiakaslähtöisyyttä sekä pitämään laadunhallintaa toimintaansa ohjaavana tekijänä.

Lähteet

- Eriksson, S. 2013. Laitoskulttuurista itsemääräämiseen. Tutkimus henkilökohtaisesta budjetoinnista vammaispalveluissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto. Verkkojulkaisu.
http://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/laitoskulttuurista_itsemaaraamiseen.pdf. 5.11.2014.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen, Jyväskylä: Vastapaino.
- Hakonen, P. 2012. Kulttuurialan opinnäytetyöohje. Aineisto ja lähteet. 3.9.2012.
<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182716>. 1.12.2014
- Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U. & Sainio, S., 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa- kehittä laatutalo. Suomen Kuntaliitto, Stakes, Helsinki
- Hämäläinen, R. 2014. Map – Minun asumiseni polkuni -projekti. Loppuraportti. Savon Vammaisasuntosäätiö.
http://www.savas.fi/userfiles/file/projektit/Map_loppuraportti_2014.pdf. 17.9.2014.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2011. Laatuksiteerit kehitysvammaisten ihmisten palveluille.
<http://www.kvtl.fi/fi/ajankohtaista/lisaa-ajankohtaisia/?nid=284>. 5.11.2014.
- Kehitysvammaliitto. 2015. Tiedän mitä tahdon! Henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämisprojekti (2010–2015). 7.1.2015.
<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/kehittaminen/aikaisemat-kehittamishankkeet/tiedan-mita-tahdon/>. 16.1.2015.
- Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. 31.1.2013.
<http://www.tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekijasosiaalihuollossa>. 7.11.2015.
- kunnat.net. 2015. Asiantuntijapalvelut. Kuntakehitys. Arviointi ja laatu. Laadunhallinta. CAF - Julkisen sektorin yhteinen laadunarviointimalli.25.1.2015.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/arviointi/laatu/laatu/caf/Sivut/default.aspx>. 1.2.2015.
- Kuopion kaupungin vammaispalveluiden työntekijät. Haastattelut. Tammi–lokakuu 2014.
- Kuopion kaupunki. 2013. Toimintakäsikirjan sivupohja. Kuopion kaupungin työpaperit.
- Kuopion kaupunki. 2014a. Sosiaalipalvelut. Vammaispalvelut.
<http://www.kuopio.fi/web/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut>. 23.10.2014.
- Kuopion kaupunki. 2014b. Sosiaalipalvelut. Sosiaaliasiamies.
<http://www.kuopio.fi/web/sosiaalipalvelut/sosiaaliasiamies>. 1.2.2015.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

- Kuusisto-Niemi, S. & Lehmuskoski, A. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto.
http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf. 20.11.2015.
- Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystalokunta. 2014. Vammaispaalveluiden toimintakäsikirja. Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi.
[https://webdom.mikkeli.fi/kunnari/internet_mikkeli.nsf/64436ab8f406db5ac225657c0062b8ac/4bf1467799b49145c2257da50043775f/\\$FILE/Toimintak%C3%A4sikirja_Vammaispaalvelut.pdf](https://webdom.mikkeli.fi/kunnari/internet_mikkeli.nsf/64436ab8f406db5ac225657c0062b8ac/4bf1467799b49145c2257da50043775f/$FILE/Toimintak%C3%A4sikirja_Vammaispaalvelut.pdf). 13.11.2014.
- Pajula, S. 2013. Toimintakäsikirjaohje. Versio 0.4. Kuopion kaupunki. Konserttipalvelu. 10.9.2013.
- Papunet. 2014. Materiaalia kommunikaation tukemiseen. Kuvapankki. Tuettu päätöksenteko.
<http://papunet.net/materiaalia/kuvapankki/luokka/tuettu-paatoksen-teko>. 17.9.2014.
- Rostila, I. 2001. Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Artikkelijulkaisussa Tavoitelähtöinen sosiaalityö : voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä : Jyväskylän yliopisto.
<https://www15.uta.fi/kirjasto/nelli/verkkoaineistot/yht/rostila.pdf>. 28.12.2014.
- Ruuskanen, M., Kähkönen, N., Anttila, T., Kanninen, T., Korkeala, N., Koski, M., Lindberg, L. & Seppälä, A. 2012. Palveluohjaus. Vammaispaalveluhanke. Kaste. Sosiaali- ja terveystministeriö.
<https://www.innokyla.fi/documents/78164/0/Palveluohjaus+diagrammi.pdf>. 1.2.2015.
- Räty, T. 2010. Vammaispaalvelut. Vammaispaalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry. Vaasa : Arkimedia Oy.
- Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveystministeriön julkaisuja 2007/14. 14.6.2007.
http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/nayta/-/_julkaisu/1063293. 22.11.2014.
- Soini, H. & Mäenpää, M. 2012. Konsultatiivinen menetelmä ja ohjauksellisen työotteen vakiinnuttaminen opetus- ja kasvatustyössä. Oulun yliopisto, kasvatustieteiden tutkimuskeskus. Oulu: Multiprint.
<file:///C:/Users/Minun/Downloads/Konsultatiivinen%20menetelmä%20ja%20ohjauksellisen%20työotteen%20vakiinnuttaminen%20opetus-%20ja%20kasvatustyössä.pdf>. 1.2.2015.
- Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Vammaispaalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Päivätoiminta.
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispaalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/paivatoiminta>. 11.11.2014.
- Työ- ja päivätoimintakeskuksen työntekijät. 2014. Keskustelu5.8.2014.

- Vammaispoliittinen hanke, Kaste. 2012. Palveluohjaus. Palveluohjaustiimi Ruuskanen, M., Kähkönen, N., Anttila, T., Kanninen, T., Korkeala, N., Koski, M., Lindberg, L. & Seppälä, A. <https://www.innokyla.fi/documents/78164/0/Palveluohjaus+diasarja.pdf>. 20.2.2015.
- VAMPO 2010–2015. Suomen vammaispoliittinen ohjelma Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf. 20.2.2015.
- Vartiainen, H. 2011. Opiskelijan ohjauksen käsikirja. Vanhusten ja vammaisten ohjauksen palveluyksikkö. Kuopion kaupunki. Koulutusmateriaali. <https://www.uef.fi/documents/1399211/1399224/KuopioVammaistenVanhustenPalveluyksikk%C3%B6.pdf/7218bb4c-adcc-47bc-a586-c3de48aa9089>. 5.8.2014.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Tampere: Tammerpaino.
- Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. 12.2.2010. http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf. 20.11.2014.
- Vilka, H. 2014. Tutki ja havainnoi. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>. 5.1.2015.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. 4.11.2014.
- Väisänen, E. & Ståhle, S. 2014. Kuopion kaupunki. Perusturva ja terveyden huolto. Vammaispalvelut. Päivätoiminta. Lapinlinnankujan päivätoiminta. Toimintasuunnitelma. 9.1.2014.

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja

Organisaation nimi:	Kuopion kaupunki, sosiaalipalvelut / vammaispalvelut
Toimeksiantajan edustaja:	Tapio Immonen, ohjaaja Seppo Stähle
Osoite:	Maljapuron palvelukoti, Museokatu 16, 70100 Kuopio / Kuopion työkeskus Lapinlinnankuja 7, 70110 Kuopio
Puhelinnumero:	044-718 3290
Sähköposti:	tapio.immonen@kuopio.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma/Sosionomi
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1200071 Oksman-Isoaho Marjo-Riitta
Puhelinnumero:	050-598 9233
Sähköposti:	marjo-riitta.oksman-isoaho@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus

Aihe	Päivätoiminnan toimintakäsikirja – asiakas-osio
Toteutusmuoto	Toiminnallinen, hyödynnetään myös aiempien harjoittelujen aikana kerättyä materiaalia
Aikataulu	Seminaari loka-marraskuussa 2014, luovutus asiakkaalle 11/2014
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	Kustannusvastuu opiskelijalla. Mahdolliset tuotoksen / oppaan painatuskulut toimeksiantajalla.

Toimeksiantajan sitoumukset

Toimeksiantaja varmistaa mahdolliset asiakkaiden haastattelut ja kirjekselyt.

Opiskelijan sitoumukset

Aikataulussa pysyminen, raportointi säännöllisesti ohjaajalle, salassapito, opinnäytetyön ohjeiden ja eettisten periaatteiden noudattaminen

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa

Ohjaaja(t):	Terttu Moilanen
-------------	-----------------

Opinnäytetyön julkisuus

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.

Allekirjoitukset

Päiväys	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys
23.1.2014	 Marjo Oksman-Isoaho
Päiväys	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys
23.1.2014	 Tapio Immonen
Päiväys	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys
23.1.2014	 Seppo Stähle

Lupa tietojen käyttämiseen



Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vammaispalvelut / Päivätoiminta
Lapinlinnankuja 7
70110 Kuopio

LUPA TIETOJEN KÄYTTÄMISEEN

2. 6. 2014

LUPA TIETOJEN KÄYTTÄMISEEN PÄIVÄTOIMINNAN TOIMINTAKÄSIKIRJAN LAATIMISEKSI

Karelia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Marjo Oksman-Isoaholla (221062-xxx) on lupa käyttää seuraavia Lapinlinnankujan toimintakeskuksen tietoja sekä Kuopion kaupungin yhteisiä tietoja opinnäytetyönsä laatimiseen:

- 1) Kuopion kaupungin intranetissa, Santrassa, olevat toimintakäsikirjaan liittyvät aineistot
- 2) Kuopion kaupungin perusturvan yhteisellä palvelimella olevat, toimintakäsikirjaan liittyvät tiedostot
- 3) Lapinlinnankujan päivätoiminnan omalla verkko-asemalla olevat, toimintakäsikirjaan liittyvät tiedostot
- 4) Lapinlinnankujan asiakaskansiot, joissa mm.
 - palvelusuunnitelmat
 - yksilökeskeiset suunnitelmat
 - yksilölliset viikko-ohjelmat
- 5) Lapinlinnankujan päivätoiminnassa olevat, toimintakäsikirjan kannalta merkitykselliset dokumentit (mapit, tulosteet, ym.)
- 6) Pegasos-asiakaskertomusjärjestelmä päivätoiminnan ohjaajan läsnäollessa

Lisäksi Marjo Oksman-Isoaholla on lupa käyttää haastatteluin ja havainnoiden saatuja tietoja niissä puitteissa, jotka hänen opinnäytetyön ohjaajansa Seppo Stähle sekä päivätoiminnan ohjaajat Eija Väisänen ja Merja Rissanen katsovat merkityksellisiksi toimintakäsikirjan toteuttamiseksi. Marjo Oksman-Isoaho on sitoutunut noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja eettisiä toimintaperiaatteita opinnäytetyön toimeksiantosopimuksessa.

Kuopiossa, 1.6.2014

Tapio Immonen
Päivätoiminnan johtaja

Päivätoiminnan asiakasprosessi



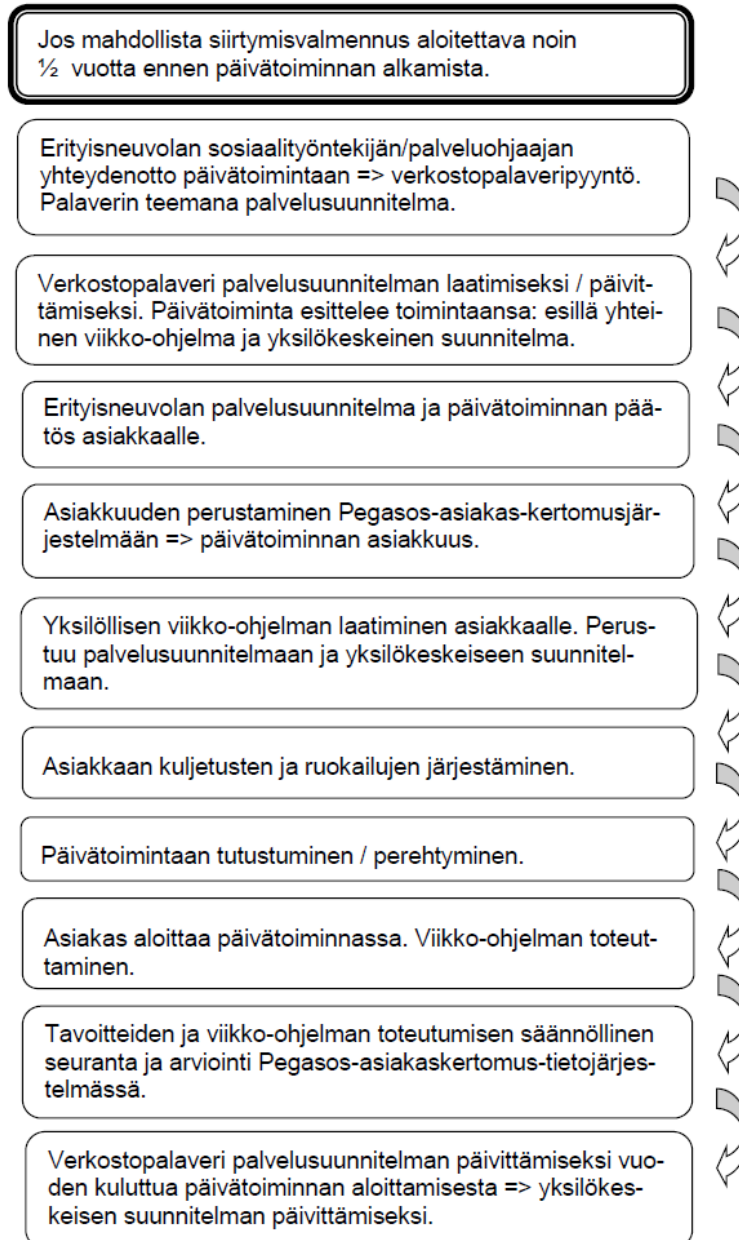
Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vammaispalvelut
Lapinlinnankujan päivätoiminta

TOIMINTAKÄSIKIRJA VERSIO 0.1

02.11.2014

PÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASPROSESSI



Asiakas poistuu Lapinlinnankujan palveluprosessin piiristä siirtyessään toiseen palveluun, täyttäessään 65 vuotta tai luonnollisen poistuman kautta.



Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vammaispalvelut
Lapinlinnankujan päivätoiminta

TOIMINTAKÄSIKIRJA VERSIO 0.1

02.11.2014

PÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASPROSESSI
JOHDANTO
1 VERKOSTOPALAVERI
2 PALVELUSUUNNITELMA/PÄÄTÖS PÄIVÄTOIMINNASTA
3 ASIAKKAUUDEN PERUSTAMINEN
4 YKSILÖLLINEN SUUNNITTELU
5 KULJETUSPALVELUT
6 RAVINTOPALVELUT
7 TUTUSTUMINEN PÄIVÄTOIMINTAAN
8 PÄIVÄTOIMINNASSA ALOITTAMINEN
9 YHTEISÖKOKOUS
10 ASIAKKAAN TAVOITTEIDEN SEURANTA
11 PÄIVÄTOIMINNAN PROSESSIEN ARVIOINTI
12 ASIAKASDOKUMENTOINTI
13 PALVELUSUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN
14 ASIAKKAUUDEN PÄÄTTYMINEN
15