

*”Toteutimme haastattelut tulkitsemalla haastateltavien Ilmeitä, ääniä, kehon kieleltä, havainnoimalla heidän käytöstään sekä antamalla heille vaihtoehtoja.”*

Vuoden Alli -tunnustuspalkinto myönnettiin Lappeenrannan kaupungin kehitysvammaisten päivätoiminnalle tunnustuksena siitä, että ennakkoluulottoman ja luovan työtteen ansiosta Lappeenrannassa on monin tavoin onnistuttu tukemaan vaikeavammaisten palvelun käyttäjien osallistumista heille suunnattujen palvelujen arviointiin. Päivätoiminnan johtaja **Paula Holm** kertoo, että päivätoiminnan kehittämiseen lähdettiin mukaan Kehitysvammaliiton Alli -laatuverkoston aloitteesta. Verkoston toimintaan osallistuvat palveluntuottajat toteuttavat omissa yhteisöissään laatuverkoston kehittämän arviointikierroksen, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa kunkin palveluntuottajan kehitystarpeista.

Arviointikierroksen ensimmäinen etappi oli laatutiimin perustaminen. Sen jäsenenä on asukasedustajia, omaisia, työntekijöitä, hallinnon edustajia ja yksiköiden esimiehiä. Laatutiimin tehtävänä on vastata arviointikierroksen suunnittelusta ja etenemisestä. Seuraavilla etapeilla haastateltiin kaikki kehitysvammaisten päivätoimintaan osallistuvat 91 asiakasta, joista noin puolet on vaikeasti vammaisia ja puhetta tai korvaavia kommunikointimeneelmiä käyttäviä henkilöitä.

#### JOKAPÄIVÄISEN OLEMISEN LAADUKKUUS TÄRKEINTÄ

Haastattelut toteutettiin Kehitysvammaliiton Arviointikierrokselle suunnitteleminen kysymysten pohjalta. Kysymyksiä muokattiin selkokielelle ja pilkottiin osiin, siten että vastaaminen oli mahdollisimman helppoa.

”Saimme Kehitysvammaliitosta valmiit kaavakkeet, joissa oli todella hyviä kysymyksiä. Jokainen asukas haastateltiin siten, että läsnä oli hänen oma hoitajansa ja ohjaaja. Ei-kommunikoivat asiakkaat olivat haasteellisimpia haasta-

teltavia, mutta toisaalta asiaa helpotti, että olemme oppineet vuosien varrella tuntemaan heidät ja heidän tapansa ilmaista itseään. Toteutimme haastattelut tulkitsemalla haastateltavien

## Asiakkaan näkökulma esiin

Lappeenrannassa tehdään hyvää työtä kehitysvammaisille tarjottavien palvelujen laadun edistämiseksi. Ansiokas toiminta ei ole jäänyt huomaamatta ja siksi kaupungin kehitysvammaisten päivätoiminta palkittiin vuoden 2006 Alli –tunnustuspalkinnolla tämän vuoden tammikuussa.

*Teksti ja kuvat Eeva Grönstrand*

ilmeitä, ääniä, kehon kieleltä, havainnoimalla heidän käytöstään sekä antamalla heille vaihtoehtoja. Joidenkin kohdalla käytettiin yksinkertaisia vaihtoehtoisia kuvia, ja havainnoitiin kuinka he reagoivat niihin”, kertoo haastattelujen tekoon osallistunut Taipalsaaren palveluyksikön ohjaaja **Helena Hytönen**.

Haastavimmaksi henkilöä koki asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kartoittamisen. Heiltä kysyttiin muun muassa mitä he halusivat, missä he ovat hyviä ja mitä he toivoisivat päivätoiminnalta. Tarkoituksena oli kartoittaa jokapäiväisen elämän laadukkuuteen liittyviä seikkoja.

”Emme voi tarjota maita ja taivaita, joten palvelujen tarjonnan on lähettävä siitä, mikä on mahdollisuuksien rajoissa. Näitä ovat esimerkiksi musiikin kuuntelu, ulkotyöt, piirtäminen ja maalaaminen vapaa-ajalla sekä ulkoilu. Yritimme myös keksiä uusia palveluja, mutta suurin osa asukkaistamme on niin vanhoja, että päivätoimintamme on lähinnä toimintakyvyn ylläpitämistä. Vanhin asiakas on jo 90-vuotias, ja muutkin muutamaa kouluikäistä lukuun ottamatta varsin iäkkäitä”, kertoo Helena Hytönen.

#### MUUTOKSIA KÄYTÄNTÖIHIN

Haastattelukierrokselta saatujen kokemusten ansiosta Lappeenrannan päivätoiminnassa päätettiin lisätä jo tulohaastatteluun osio, jossa kysytään, mitä asiakas odottaa tai haluaa ja missä asioissa hän kokee olevansa hyvä. Tämä on monelle asiakkaalle merkittävä kysymys.

”Asian tärkeys kävi ilmi, kun eräässä ryhmässä kaikki haastatteluvastaukset luettiin ääneen. Kun ihminen kuulee ääneen sanottavan, missä hän on hyvä, sillä on valtava suuri merkitys hänelle. Erityisesti kehitysvammaiset ihmiset kuulevat sanottavan itsestään positiivisia asioita äärimmäisen harvoin. Esimerkiksi eräs asiakkaistamme, nuori tyttö, sanoi olevansa hyvä kävelylenkkeilijä ja toinen kertoi olevansa hyvä pitämään liikuntatuokioita. Niinpä järjestimme hänelle mahdollisuuden vetää jumppapahetkiä omalle ryhmälleen”, kertoo Voisalmen päivätoimintakeskuksen ohjaaja **Mirja Jantunen**.

Toinen merkittävä seikka, johon Taipalsaaren päivätoiminnassa kiinnitettiin huomiota, oli ajankäytön tehostaminen ja päivätoiminnan uudelleen organisointi.

”Toimintaryhmämme olivat liian suuret ja joukossa on vaikeasti vammaisia. Isossa ryhmässä ongelmia syntyy siitä, että ohjaajilla on



Helena Hytönen ja Paula Holm ovat päässeet sohvalle. Anne Laari ja Mirja Jantunen ovat hyvissä tarkkailuasemissa.

## Missä olet hyvä, mitä toivot, mistä pidät?



ARTTU ASIKAINEN: ”Osaan aukaista hyvin sanomalehtiä, jotka toimitetaan kukkakauppoihin kukkien käärepapereiksi. Toivoin pääseväni hiljaisempaan ryhmään ja myös pääsin. Lisäksi toivon, että saisimme myös miesohjaajan. Pidän puutöistä, tanssimisesta ja lyhyistä kävelylenkeistä.”



JUHA OLLIKAINEN: ”Haluaisin olla tunnin päivässä pitempään töissä ja lomat saisivat olla lyhyempiä. Pidän musiikista, tanssimisesta, silittämisestä ja muista kodintöistä. Toivoisin lisää retkiä ja teatterikäyntejä. Haluaisin kokeilla sauvakävelyä ja juoksua.”



ANTON SUPPANEN: ”Pidän Ismo Alangon musiikista ja tahtoisin myös kuunnella Sibeliusta. Haluaisin kokeilla uusia urheilulajeja, kuten soutua, kuntosalilla käyntiä ja hiihtoa. Haluaisin myös matkustaa Rhodokselle ja paistaa makkaraa.”

vaikeuksia huomioida kaikkia samanaikaisesti. Siksi olemme hiljakkoin ryhtyneen järjestämään uudelleen toimintaamme niin, että ohjajilla on ainoastaan kolme asiakasta ryhmässä lyhyempiä ajanjaksoja kerrallaan, jotta kaikille asiakkaille riittäisi enemmän yksilöllistä aikaa. Samanaikaisesti loput asiakkaat ovat omista kodeistaan”, Helena Hytönen sanoo.

Tarkoitus on myös muissa asioissa ohjelmoida päivän toimintoja järjestyksellisesti ja varmistaa, että kaikki pääsevät tasapuolisesti toimintaan mukaan.

### LYHYTKIN OMA AIKA ON TÄRKEÄÄ

Mirja Jantunen kertoo, että Voisalmen päivätoimintakeskuksessa on jokaisella asiakkaalla yhtenä päivänä viikossa isäntä- tai emäntävuoro. Tehtäviin kuuluu muun muassa kahvin keittäminen, pöytien kattaminen ja niiden siistiminen ruokailun jälkeen.

”Olemme ryhtyneet tarjoamaan isäntä- tai emäntävuorolaiselle yksilöllistä aikaa hänen päivänsä aikana. Eräs laatutiimin omaisjäsen keksi tämän ajatuksen. Hän ehdotti, että jos kullekin kehitysvammaiselle henkilölle annettaisiin vaikka vain hetki yksilöllistä aikaa, tämä ihminen kokee, että nyt ollaan vain häntä varten ja vain hänestä kiinnostuneita. Kehitysvammaisiahian liikuttelua yleensä aina ryhmässä. Oman ajan antamisella pyrimme siihen, että jokainen kokee tuleensa yksilöllisesti huomioituksi ainakin joskus.”

Käytännössä isäntä- tai emäntävuorolaiselle annetaan omaa aikaa silloin kun muut asiakkaat ovat ryhmässä. Tällöin hänen kanssaan mietitään, mitä hän haluaisi tehdä. Yh-

*Haastavimmaksi henkilökunta koki asukkaiden toiveiden ja tarpeiden kartoittamisen. Heiltä kysyttiin muun muassa mitä he haluavat, missä he ovat hyviä ja mitä he toivoisivat päivätoiminnalta.*

dessä tekemisen ei tarvitse olla mitään suurta. Se voi olla vaikkapa kävelylenkki tai lukuhetki. Ajankäyttöä järjestyksellisesti asiakkaille on kyetty tarjoamaan entistä enemmän yksilöllistä aikaa, vaikka henkilöstöresurssit ovat samat kuin ennenkin.

### YMMÄRRYKSEN JA NÄKÖKULMAN MUUTOS

”Luulen, että syvin muutos on tapahtunut henkilökunnan asenteissa ja tavassa katsoa asioita. Asiakas ja hänen näkökulmansa on tullut keskeiseksi. On tärkeää, että asiakkaan ääni kuuluu, ja asenteiden muutosten kautta myös käytännöt tulevat muuttumaan”, miettii Paula Holm.

Uusi lähestymistapa näkyy jo nyt arkipäivässä. Henkilökunta tarkkailee asiakkaita enemmän ja reagoi heidän toiveisiinsa entistä herkemmin. Taipalsaaren palveluysikössä työskentelevä **Anne Laari** kertoo pohtineensa työparinsa kanssa kenen päivätoiminnassa heidän työssään itse asiassa on kyse.

”Emme ainoastaan me työntekijät ole vastuussa päivätoiminnan sisällöstä, vaan myös asiakkaat, jotta he saisivat toiminnasta sitä, mitä he tarvitsevat ja haluavat”, sanoo Anne Laari.

Päivätoiminnassa on ollut paljon erilaista työtä tarjolla, mutta se on lähtenyt henkilökunnan osaamisesta ja mielenkiinnosta. Nyt tarkoitus on kääntää tämä asia päinvastoin.

”Ennen ajattelin, että toiminnan on oltava sellaista, josta syntyy näkyvää jälkeä. Piti askelella paljon ja aina olisi pitänyt olla jotain vietyä osastolle. Oli näytettävä, että jotain on tehty. Nyt emme enää tee näin”, toteaa Helena Hytönen.

”Myös me olemme havahtuneet miettimään, kenelle itse asiassa teimme tulosta kun tuotimme päivätoiminnassa erilaisia käsitöitä myyjäisiin ja muualle. Tekivätkö asiakkaat työtä itsensä vai jonkun muun parhaaksi?”, ihmettelee Anne Laari.

Nykyisin käsitöitä ei enää tehdä tuloksen aikaansaamiseksi, vaan asiakkaiden omista lähtökohdista käsin kausiluonteisesti. Työkäytäntöjen muutos on heijastunut kaikin puolin parantuneena ilmapiirinä. Henkilökunnan jäsenet ovat havahtuneet, että asiakkaita on tullut inhimillisempiä ja läheisempiä ja heihin on tutustunut aivan eri tasolla kuin ennen hanketta. ☺

*”Emme ainoastaan me työntekijät ole vastuussa päivätoiminnan sisällöstä, vaan myös asiakkaat, jotta he saisivat toiminnasta sitä, mitä he tarvitsevat ja haluavat.”*

### MIKÄ ON ALLI?

Alli-laatuverkosto on Kehitysvammaliiton ylläpitämä palvelujen laadun arvioinnin ja kehittämisen verkosto. Verkoston tarkoituksena on parantaa vammaisille ihmisille tarkoitettujen palvelujen laatua. Verkosto tarjoaa jäsenilleen asiantuntijavälineitä ja vertaistukea palvelujen arviointiin ja kehittämiseen.

#### Alli-laatuverkosto

- kehittää ja tarjoaa verkoston jäsenille palvelujen arvioinnin ja kehittämisen välineitä
- järjestää verkoston jäsenille koulutusta laadun arvioinnista ja kehittämisestä
- tarjoaa palvelujen arvioinnin ja kehittämisen konsultaatiota
- ylläpitää verkoston jäsenille tarkoitettua AlliNet-verkkopalvelua

Alli-laatuverkosto tarjoaa valmiin työskentelymallin ja välineet vammaisten ihmisten palvelujen arviointiin ja kehittämiseen.

Allin Arviointikierron on ohjattu itsearviointiprosessi, jossa arvioidaan palveluysikön palveluja eri näkökulmista. Kierroksen lopputuloksena on palveluysikön keskeiset vahvuudet ja kehittämisaueet kokoava yhteenveto, jonka avulla palveluysikkö voi kohdistaa kehittämisspanoksiaan oikeisiin kohteisiin.

Allin Kehittämiskierros on ohjattu palvelujen kehittämisen prosessi, jossa valitaan kehittämisen kohde ja parannetaan palvelujen laatua suunnitelmallisella kehittämistyöllä.

Kierrosten jälkeen on mahdollista jatkaa Allin verkostojäsenenä.