

SELKOKIELINEN PALVELUSUUNNITELMA

Anu Kumpulainen

Opinnäytetyö

Kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Kumpulainen Anu. Selkokielineen palvelusuunnitelma. Diak Pieksämäki, kevät 2015, 39 s. 2 liitettä. Diakonia ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia palvelusuunnitelma selkokielelle. Selkokielineen palvelusuunnitelman tarkoitus on parantaa kehitysvammaisen asiakkaan mahdollisuutta tulla kuulluksi ja ymmärretyksi itseään koskevissa päätöksenteoissa. Tarve selkokielineelle palvelusuunnitelmalle nousi Oulunkaaren kuntayhtymän vammaispalveluista. Selkokielineen palvelusuunnitelmalomake vastaa työelämän tarpeita ja on helppokäyttöinen työväline, jonka avulla parannetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta osallistua itseään koskeviin päätöksiin.

Jatkotutkimushaasteena voisi selvittää käyttäjien kokemuksia selkokielineen palvelusuunnitelmalomakkeen vaikuttavuudesta käytännössä.

Asiasanat: toiminnallinen opinnäytetyö, vammaisuus, kehitysvammaisuus, palvelusuunnitelma, selkokieli, itsemääräämisoikeus, osallisuus.

ABSTRACT

Kumpulainen Anu. Plain language service plan. Diak Pieksämäki, Spring 2015, 39 pages, 2 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme of Social Services, Degree: Bachelor of Social Sciences.

This thesis was a functional thesis and the purpose was to draw up a service plan in plain language. Plain language service plan is to improve the handicapped person's opportunity to be heard and understood in the decision making process. The need for this plain language service plan came from Oulunkaari federation of municipalities concerning services for the disabled. The plain language service plan meets the needs of working life and it is easy to be used as a tool that will help to improve the customers' self-determination and opportunity to participate in decisions concerning them.

Future studies could find out about the users' experiences of the effectiveness of plain language service plans in practice.

Keywords: functional thesis, disability, mental retardation, service plan, plain language, self-determination.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 VAMMAISUUS JA VAMMAISPALVELUT	6
2.1 Vammaisuuden määrittelyä	6
2.2 Kehitysvammaisuus.....	7
2.3 Palveluiden järjestäminen ja vammaispolitiikka	8
2.4 Lainsäädäntö ja vammaispalvelulain uudistus.....	8
3 ITSEMÄÄRÄÄMSOIKEUS JA OSALLISUUS	10
3.1 Kehitysvammaisen itsemääräämisoikeus	10
3.2 Osallisuuden mahdollistaminen	11
4 PALVELUIDEN SUUNNITTELUPROSESSI	13
4.1 Palvelutarpeen arviointi	13
4.2 Palveluohjaus ja palvelusuunnitelma	14
4.3 Tulkkipalvelut.....	16
5 SELKOKIELI	17
5.1 Selkokieli ja selkokielen tarve	17
5.2 Selkokielisen vuorovaikutuksen merkitys	18
5.3 Muut kommunikaatiomenetelmät.....	19
7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	20
8 OPINNÄYTETYÖN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS.....	21
8.1 Opinnäytetyön menetelmän valinta	21
8.2 Tuotteen suunnitteluvaihe	21
8.3 Selkokielisen palvelusuunnitelmalomakkeen toteutus	23
8.4 Tuotteen arviointi ja jatkotutkimushaaste.....	24
9 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	25
9.1 Eettisyys	25
9.2 Luotettavuus.....	26
10 POHDINTA	28
LÄHTEET.....	30
Liite 1 Selkokielinen palvelusuunnitelma.....	33
Liite 2 Selkologon käyttöesite	39

1 JOHDANTO

Vammaisten ihmisten oikeuksia koskeva YK:n yleissopimus on 2000-luvun ensimmäinen kattava ihmisoikeussopimus, joka täydentää voimassa olevia YK:n ihmisoikeussopimuksia. Molemmat sopimukset vahvistavat vammaisille ihmisille kuuluvat yhtäläiset oikeudet näissä julistuksissa tunnustettuihin oikeuksiin. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista i.a. 6.)

Sopimuksista huolimatta vammaisia syrjitään edelleen, eikä heillä ole mahdollisuutta täysimääräisiin oikeuksiin ja vapauksiin. Yhteiskunnassamme vallitsevat asenteet ja rakenteelliset esteet rajoittavat vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeutta, itsenäistä suoriutumista sekä osallisuutta. Vammaisilla on oikeus elää omaa elämää ja tulla kuulluiksi ja ymmärretyiksi omilla viestintäkeinoillaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa selkokielen palvelusuunnitelmalomake Oulunkaaren kuntayhtymän vammaispalveluun työvälineeksi. Selkokielen palvelusuunnitelma vastaa ajankohtaisesti työelämän tarpeisiin ja sen avulla parannetaan asiakkaan asemaa, itsemääräämisoikeutta ja osallistumisen mahdollisuutta häntä itseään koskevissa päätöksissä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään yleisellä tasolla vammaisuuden ja kehitysvammaisuuden määritelmiä, palveluiden suunnitteluprosessia sekä selkokielen periaatteita ja merkitystä. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden näkökulmat tulevat huomioiduiksi kontekstissa selkokieliseen palvelusuunnitelmaan.

2 VAMMAISUUS JA VAMMAISPALVELUT

2.1 Vammaisuuden määrittelyä

Vammaispalvelulaki (1987/380) määrittelee vammaisen henkilön seuraavasti: *”Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.”*

WHO:n (World Health Organization) vammaisuuden yksilöllisen mallin mukaan vamman tai sairauden vaikutukset voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Ensimmäisenä on vaurio (impairment), jolla tarkoitetaan ruumiinrakenteen poikkeavuutta tai toiminnan puutosta tai fyysistä tai psyykkistä poikkeavuutta. Tästä voi seurata toiminnanvajavuus (disability), joka näyttäytyy esimerkiksi psyykkisenä, fyysisenä tai ruumiin rakenteen poikkeavuutena. Kolmantena on vauriosta ja toiminnanvajavuudesta aiheutuva sosiaalinen haitta (handicap), joka on esteenä tai rajoitteena ihmisen suoriutumiseksi ja toiminnoille ikään, sukupuoleen tai sosiaaliseen asemaan nähden normaaliksi katsotulla tavalla. Tässä yksilöllisessä mallissa ongelmat nähdään henkilössä itsessään, eikä siinä huomioida ympäristön merkitystä. (Vehmas 2005, 112.)

Vammaisuuden sosiaalisessa mallissa vammaisuuteen liitettyjä haasteita ja ongelmia ei nähdä irrallaan ympäristöstä, vaan yhteiskunnallisilla tekijöillä on merkitystä. Tässä mallissa ensisijainen syy on yhteiskunnassa, koska se ei pysty tarjoamaan riittäviä palveluita eikä huomioi riittävästi vammaisten ihmisten tarpeita. Vammaisuudeksi katsotaan ne yhteiskunnassa olevat asiat, jotka aiheuttavat esteitä osallistumiselle ja toimimiselle yhteiskunnassamme. (Oliver 1996, 30–32.) Kun vammaisuutta on alettu tarkastelemaan sosiaalisesta näkökulmasta, on nähty että ongelmat aiheutuvat suurimmalta osin ympäristön ominaisuuksien sekä yhteiskunnallisten rakenteiden vuoksi, koska näissä ei ole riittävästi huomioitu vammaisten ihmisten tarpeita. (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 8.)

2.2 Kehitysvammaisuus

Suomessa on noin 40 000 kehitysvammaista henkilöä. Kehitysvamma ei ole sairaus, vaan jokapäiväistä selviytymistä haittaava vaurio. Kehitysvammaisuuteen liittyy olennaisesti eri elimelliset vammat tai vauriot, joista merkittävimpiä ovat hermoston kehityshäiriöt esimerkiksi aivoissa. Vammat ja vauriot voivat johtua perimästä, syntymää edeltävistä syistä tai synnytyksen yhteydessä tapahtuneesta häiriöstä tai lapsuusiän tapaturmasta tai sairaudesta. Äidin alkoholin tai huumeiden käyttö raskauden aikana altistaa kehitysvammaisuudelle. Kehitysvamma diagnosoidaan ennen 18-vuoden ikää ja vamman asteet ovat lievästä kehitysvammasta vammasta vaikeaan kehitysvammaan. (Kehitysvammaisten tukiliitto. Kehitysvammaisuus i.a.; Kaski, Manninen & Pihko 2012; 16.)

Maailman terveysjärjestön (WHO) tautiluokituksen ICD-10 mukaan älyllinen kehitysvamma voidaan erottaa neljään eri alaryhmään. Lievässä älyllisessä kehitysvammassa, jossa yksilöllisen älykkyystestin mukaan älykkyysosamäärä on 50–69, aiheutuu oppimisvaikeuksia koulussa. Keskivaikeassa älyllisessä kehitysvammassa älykkyysosamäärä on 35–49. Tämä aiheuttaa lapsen kehityksessä merkittäviä viiveitä ja aikuisiällä erilaisia tuen tarpeita. Vaikea-asteinen älyllinen kehitysvammaisuus ihmisellä on silloin, kun hänen älykkyysosamääränsä on 20–34. Tästä aiheutuu jatkuva tuen ja ohjauksen tarve asumisessa, opiskelussa ja työssä. Älykkyysosamäärän ollessa alle 20, puhutaan syvästä älyllisestä kehitysvammasta, jolloin yksilö on täysin riippuvainen toisesta ihmisestä ja tarvitsee jatkuvaa hoivaa. (Kaski ym. 2012, 18–21.)

AIDD:n (The American Association on Intellectual and Developmental Disabilities) määrittelee kehitysvammaisuuden siten, että henkilöllä on huomattavia rajoituksia älyllisissä toiminnoissa ja adaptiivisessa käyttäytymisessä. Rajoitukset ilmenevät käsitteellisissä, sosiaalisissa sekä käytännön taidoissa, kuten esimerkiksi puhumisessa, ymmärtämisessä tai itsestään huolehtimisessa. Kehitysvammaiselle uusien asioiden oppiminen on älyllisten toimintojen rajoitusten vuoksi vaikeaa, mutta he oppivat asioita samalla tavalla kuin muutkin ihmiset, ainoastaan hitaammin. Jotta kehitysvammaisen voisi toimia ja elää tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä, tulee hänelle turvata riittävä ohjaus, tuki ja palve-

lut. (Kaski ym. 2012, 16–17; Kehitysvammaisten tukiliitto. Kehitysvammaisuus i.a.)

2.3 Palveluiden järjestäminen ja vammaispolitiikka

Vammaispalvelulaki (1987/380) ja sosiaalihuoltolaki (1982/710) määräävät palveluiden järjestämistä vastaavasta. Palveluiden järjestämistä vastaavassa on kunta, jonka velvollisuutena on järjestää vammaisten henkilöiden palvelut ja tukitoimet siten, että ne vastaavat kunnassa esiintyvää tarvetta. Tässä on huomioitava tosiasiallisesti vammaisten henkilöiden esittämät tarpeet. (Räty 2010, 26.)

Suomen perustuslaki (1999/731) velvoittaa julkisen vallan turvaamaan ihmisille perus- ja ihmisoikeudet. Perusoikeussäännöksiä ei voida ratkaisukäytännössä sivuuttaa, joten ne ovat aina läsnä päätöksen teoissa. Silloin kun kyseessä on heikoimmassa asemassa oleva henkilö, ratkaisuvaihtoehdoista on huomioitava se, mikä parhaiten toteuttaa perustuslaissa säädetyt oikeudet. Vammaispolitiikan periaatteena on vammaisen henkilön oikeus yhdenvertaiseen elämään muiden kanssa. Vammaisille on turvattava myös oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. (Räty 2010, 18, 26.)

2.4 Lainsäädäntö ja vammaispalvelulain uudistus

Sosiaalihuollon yleislainsäädännöllä (Sosiaalihuoltolaki 1982/710) turvataan ensisijaisesti palvelujen saanti ja ne ovat ensisijaisia suhteessa erityislain nojalla myönnettäviin palveluihin. Sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja ovat muun muassa asumispalvelut, laitoshoido, perhehoito, vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta sekä vammaisten henkilöiden työtoiminta. (Vammaispalvelun käsikirja. Laki & oikeuskäytäntö i.a.)

Kaikkia tukitoimia ja palveluita ei voida yleislainsäädännön perusteella järjestää, jolloin erityislainsäädännöt eli vammaispalvelulaki ja laki kehitysvammaisten erityishuollosta turvaavat vammaisten ja erityisesti vaikeavammaisten erityistar-

peet. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja järjestetään vammaispalvelulain (1987/380) nojalla, mikäli henkilö ei saa riittäviä ja sopivia palveluja ja tukitoimia muun lain nojalla. (Vammaispalvelun käsikirja. Itsenäisen elämän tuki i.a.)

Erytishuoltolain (1977/519) mukaan henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluksia, järjestetään vammaisuuden edellyttämiä palveluita ja tukitoimia erityishuoltolain nojalla, mikäli ne ovat riittäviä ja sopivia sekä hänen etunsa mukaisia. Näistä palveluista vastaa kunnan sosiaalitoimi tai erityishuoltopiiri ja asiakkaalle laaditaan erillinen erityishuolto-ohjelma. (Ahola & Konttinen 2009, 18.)

Asiakkaan palveluntarpeesta riippuen sovelletaan joko vammaispalvelulakia tai lakia kehitysvammaisten erityishuollosta. Vammaispalvelulaki on ensisijainen, mutta soveltamisjärjestys riippuu siitä, kumman lain mukaiset palvelut ovat asiakkaalle taloudellisesti edullisempia. Lakien tavoitteina on edistää vammaisten ihmisten tasa-arvoa ja turvata yhdenvertaiset mahdollisuudet elämään muiden kanssa. (Vammaispalvelun käsikirja. Itsenäisen elämän tuki i.a.)

Vammaispalvelulaki (1987/380) on osittain uudistunut vuonna 2009 ja sen myötä lakiin on tullut uusia menettelysäännöksiä, jotka vahvistavat ja parantavat asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Keskeisenä muutoksena vaikeavammaisille tuli subjektiiviseksi oikeudeksi henkilökohtainen apu sekä palveluntarpeen selvittäminen määräajassa ja yksilöllisen palvelusuunnitelman laatimisvelvoite ja päätöksenteko. (Ahola & Konttinen 2009, 5–6.)

Vammaisen henkilön palveluntarpeen selvittämisestä ja palvelusuunnitelman laatimisesta on laissa omat menettelysäännöksensä. Lain tarkoitus on parantaa vammaisten yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä kuulemista ja kuuluksi tulemista itseään koskevilla päätöksillä. Palveluilla pyritään vahvistamaan vammaisten henkilöiden yksilöllisyyttä ja osallisuutta. Tärkeää on turvata jo olemassa olevat, yleiset palvelut saavutettavaksi vammaisten käyttöön ja minimoida esteet vähäisiksi. Jotta mahdollisia esteitä voitaisiin vä-

hentää tai poistaa, on vammaisille suunnattujen yksilöllisten palveluiden ja tukitoimien suunnittelua ja saatavuutta kehitettävä. (Vammaispalvelun käsikirja. Itsenäisen elämän tuki i.a.)

3 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA OSALLISUUS

3.1 Kehitysvammaisen itsemääräämisoikeus

Kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeus ja muut perusoikeudet turvataan Suomen perustuslailla (731/1999). Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan ihmisen oikeutta määrätä itsestään. Kehitysvammaiset henkilöt ovat yhteiskunnassamme heikommassa asemassa muihin verrattuna, eikä heillä ole välttämättä edellytyksiä huolehtia itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Kehitysvammaisten palveluiden suunnittelussa sekä toteutuksessa tulee vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavia toimintatapoja ja huomioida toimialakohtaisesti eri menettelytavat. (Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa i.a. 7–8; 30.)

Joskus menettelytavat ja toimintamallit voivat olla vahvasti käytäntöön juurtuneita ja osittain rajoittavia, vaikka niitä ei mielletä asiakkaan rajoittamiseksi. Rajoittaminen ei aina tarkoita fyysistä rajoittamista. Esimerkiksi useissa vammaispalveluissa käytettävät asiakirjat ovat yleiskielisiä eikä niissä ole kuvia. Tämä rajoittaa asiakkaan mahdollisuutta osallistua itseään koskevien päätösten tekoon ja saada informaatiota ymmärrettävässä muodossa. (Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa i.a. 7–8; 30.)

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista täydentää YK:n ihmisoikeussopimusta. Tällä sopimuksella varmistetaan kaikille vammaisille yhtäläiset oikeudet perusvapauden ja ihmisoikeuksien nauttimiseen ilman syrjintää. Näillä edistetään vammaisen henkilön arvoa. Kaikki vammaiset voivat vaatia oikeuksiaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Heillä on täysi oi-

keus osallistumiseen, osallisuuteen, esteettömyyteen ja tasa-arvoon. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista i.a., 7–8; 19.)

3.2 Osallisuuden mahdollistaminen

Täysimääräisen osallisuuden pitäisi mahdollistaa yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti muun muassa valinnan mahdollisuutena omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Täysimääräisessä osallisuudessa tuetaan asiakkaan elämistä ja osallisuutta yhteisössä vammaisten tarpeita vastaavien palveluiden ja eri tukimuotojen turvin. Samalla estetään eristäminen ja erottelu muusta yhteisöstä. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista i.a., 43–44.)

Palveluiden järjestämisessä ja palvelusuunnitelman laatimisessa asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus mahdollistetaan muun muassa huomioimalla tiedottamisen ja viestinnän eri keinot parhaalla mahdollisella tavalla, jotta asiakas pääsee osalliseksi itseään koskevissa päätösten teoissa. Palvelusuunnitelman laatimisessa on toteutettava kaikkia asianmukaisia toimia, joilla varmistetaan kehitysvammaisen henkilön oikeus vastaanottaa tietoa ja informaatiota hänelle tarkoituksenmukaisin viestintämuodoin, kuten esimerkiksi selkokielellä ja kuvia apuna käyttäen. Tällä tavoin mahdollistetaan ja varmistetaan kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista i.a., 43–44.)

Kivistö (2014) on tutkinut väitöskirjassaan vaikeavammaisten osallisuuden toteutumista monimenetelmällisellä tutkimuksella. Osallisuustutkimuksia on tehty eri näkökulmista ja niistä saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että Suomessa vammaisten ihmisten osallisuuden toteutuminen on vaihtelevaa ja usein he jäävät osattomiksi. Opinnäytetyöni tuotteeseen liittyen analysoin Kivistön tutkimuskohdetta, joka liittyy sosiaaliviranomaisten kirjaamiin palvelusuunnitelmien osallisuusdiskursseihin.

Onnistuneella palvelusuunnitelmalla voidaan lisätä asiakkaan osallisuutta. Mikäli työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen on aitoa ja välitöntä, osallisuus-

den kokeminen on mahdollista. Asiakkaan osallisuuden kokeminen mahdollistuu parhaimmillaan silloin, kun palvelusuunnitelman tekoprosessi on vuorovaihteinen ja luottamukseen perustuva. Palvelusuunnitelman laadinnassa asiakkaan on oltava tietoinen palvelusuunnitelman sisällöstä ja siitä mitä suunnitelmaan kirjataan. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Palvelusuunnitelman laatimisessa on tärkeää huomioida oikeanlaiset menettelytavat. Parhaimmillaan palvelusuunnitelman laatiminen on yhdessä kirjoittamista. Onnistuneessa prosessissa asiakasta kuullaan ja asiakkaalle välittyy aidosti kuulluksi tulemisen tunne. (Kivistö 2014, 195–198.)

Tutkimuksessa tuli esille, että palvelusuunnitelman laadintaprosessi ei aina etene asiakaslähtöisesti. Jos palvelusuunnitelman laadinta etenee liian asiantuntijakeskeisesti ja asiakas joutuu kilpailemaan asiantuntijan lausuntoja vastaan, asiakas jää helposti osattomaksi. Hyvin usein on tilanne, jossa asiakkaan osallisuus ei toteudu toivotulla tavalla. Pahimmillaan asiakas ei edes tiedä, että palvelusuunnitelmaa laaditaan tai asiakasta ei ole kuultu suunnitelmaa laadittaessa. Tällöin suunnitelmasta voi puuttua asiakkaan näkemykset ja toiveet kokonaan tai ne on kirjattu ylös puutteellisina. Vaikka asiakkaan toiveet olisi kirjattu suunnitelmaan, riippuu työntekijän osaamisesta ja asenteesta, kokeeko asiakas itsensä osalliseksi. Työntekijä voi käyttää omaa päätösvaltaansa ja kyseenalaistaa asiakkaan toiveet kirjaamalla tehdyt päätökset suunnitelmaan eri tavalla kuin on sovittu, ehdollistamalla ne tai merkitsemällä asian papereihin täysin päinvastoin kuin asiakas on tarkoittanut. (Kivistö 2014, 195–198.)

Selkokielineen palvelusuunnitelma on työväline, jonka avulla poistetaan saavutettavuuden esteitä. Selkokielineen palvelusuunnitelman avulla mahdollistetaan asiakkaan kuuleminen ja kuulluksi tuleminen sekä asiakkaan oma osallistuminen päätöksiin, jotka koskevat hänen saamiaan palveluita ja tukimuotoja. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista i.a., 33.)

4 PALVELUIDEN SUUNNITTELUPROSESSI

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään joko yleisarvioina tai tietyn palvelun saamiseksi. Palvelutarpeen selvittäminen on käynnistettävä seitsemäntenä päivänä asiakkaan tai hänen läheisensä yhteydenotosta. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava välittömästi henkilön yksilöllisten olosuhteiden perusteella. Vammaispalvelulaki sisältää säännökset asioiden viivytyksettömästä käsittelystä, joka koskee palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittämistä, palvelusuunnitelman laatimista ja edellä mainittuihin liittyviä päätöksiä. Asetetuilla määrärajoilla on tarkoitus turvata kehitysvammaisten oikeuksia. (Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi i.a.; Rätty 2010, 94.)

Palveluiden suunnittelu lähtee asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioimisesta. Arviointi ja selvityksen tekeminen on välttämätöntä yksilöllisen palvelusuunnitelman valmistelussa. Yleensä kehitysvammaisen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa on mukana itse asiakas, hänen läheisensä ja vammaispalvelun edustajia ja mahdollisesti muita moniammatilliseen verkostoon kuuluvia toimijoita. (Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi i.a.; Rätty 2010, 95.)

Palvelutarpeen arvioinnissa saatua tietoa hyödyntämällä muodostetaan kuva asiakkaan yksilöllisestä palveluntarpeesta. Ei riitä, että asiakas selviytyy yksittäisistä toiminnoista, vaan kokonaisvaltainen arjen sujuminen on huomioitava. Tärkeää on tunnistaa ne olosuhteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee tukea ja apua, mutta merkityksellistä on huomioida myös asiakkaan olemassa olevat voimavarat, jotta asiakkaalle löydettäisiin oikea-aikaiset ja tarpeita vastaavat palvelut ilman kohtuutonta odotusaikaa. (Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi i.a.)

Palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää kuulla kaikkia osapuolia, jotta saataisiin mahdollisimman tarkasti selville asiakkaan yksilöllinen avuntarve. Prosessissa

on huomioitava myös asiakkaan itsemääräämisoikeus. Mikäli asiakas kieltäytyy tai vastustaa palvelutarpeen selvittämistä, prosessia ei voi aloittaa tai se on keskeytettävä. (Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi i.a.; Rätty 2010, 95.)

4.2 Palveluohjaus ja palvelusuunnitelma

Palveluohjaus on yksi asiakastyön menetelmä, jolla on tärkeä merkitys muun muassa kehitysvammaisen henkilön palvelukokonaisuuden suunnittelussa, palvelujen hankinnassa ja eri palveluiden yhteensovittamisessa. Palveluohjaajalla on vastuu huolehtia, että tehty suunnitelma etenee sovittujen asioiden mukaisesti ja asiakasta tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämään. Asiakkaan toimintakykyä tulee vahvistaa siten, että päästään tavoitteeseen, jossa asiakkaan roolia itseään koskevissa päätösten teoissa vahvistetaan ja hän siirtyy keskeiseksi toimijaksi omassa elämässään. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjaus on yksilöllinen, asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Palveluohjaukseen perustuvia työotteita ovat neuvonta ja ohjaus, yksilöllinen palveluohjaus sekä palveluohjauksellinen työote. Palveluohjauksellisella työotteella kartoitetaan asiakkaan yksilölliset palvelut ja tuet, joita asiakkaalla voi olla useita. Esimerkiksi kehitysvammaisia asiakkaita autetaan yksilöllisen palveluohjauksen keinoin. Moniammatillinen verkosto ja eri palveluntuottajat ovat toimijoina, jotka yhdessä asiakkaan kanssa kartoittavat yksilölliset tukimuodot ja palvelut. Palveluohjausta tarvitaan, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon moninaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat saisivat heille kuuluvat yksilölliset palvelut oikea-aikaisesti sekä siksi, että palveluketju olisi mahdollisimman sujuva. (Hänninen 2007, 14.)

Palveluohjauksen tulee perustua asiakkaan ja työntekijän aitoon kohtaamiseen, jolloin luottamuksellisen asiakassuhteen rakentuminen mahdollistuu. Tärkeimpänä luottamussuhteen syntymisessä on asiakkaan ja palveluohjaajan välinen kohtaaminen, jossa on kyse tasavertaisuudesta, vastavuoroisuudesta ja jatkuvuudesta. Näin mahdollistetaan avoimen dialogin syntyminen työntekijän ja asi-

akkaan välillä, jossa molemmilla on omat asiantuntijuuden areenansa. Kohtaamisessa tärkeintä on, että asiakas kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Vuorovaikutustilanteessa työntekijän tehtävä on luoda toimiva vuorovaikutustilanne, jossa asiakas todella ymmärtää mitä puhutaan ja mistä asioista päätetään ja hänen oma osallistumisensa mahdollistetaan tarpeenmukaisin keinoin. (Hänninen 2007, 11–13; 17.)

Vammaispalvelulaki (380/1989) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (820/2000) velvoittavat laatimaan asiakkaalle palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelmaan sisällytetään vammaispalvelulain mukaisten palveluiden lisäksi tarvittaessa myös muita asiakkaalle tarpeellisia palveluita. Kehitysvammaiselle henkilölle laaditaan aina erityishuolto-ohjelma, jolla erityishuoltoa toteutetaan yksilöllisesti. (Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi i.a.)

Palvelusuunnitelma tulee laatia aina asiakaslähtöisesti ja tavoitteena on saada asiakas sekä muut toimijatahot sitoutumaan palvelusuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin. Palvelusuunnitelma on prosessi, jonka laadinnan tavoitteena on yhtenäinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja asiakkaan tarvitsemista palveluista. Suunnitelmaan on kirjattava riittävän yksityiskohtaisesti asiakkaan tilanne siltä osin kun sillä on vaikutusta palvelujen sisältöön, järjestämistapaan tai määrään päättämiseen. Asiakkaan sosiaalinen asema tulee huomioida palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Mikäli palvelusuunnitelmaa tehdessä asiakkaalla ja viranomaisella on eriävät näkemykset esimerkiksi palveluista, tulee molempien näkemykset kirjata suunnitelmaan. Yhteisymmärryksen löytäminen ei välttämättä aina ole helppoa. (Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi i.a.)

Palvelusuunnitelma tulisi nähdä monipuolisena työvälineenä, jonka avulla kehitysvammaiselle henkilölle kootaan tarpeenmukaiset palvelut toimivaksi kokonaisuudeksi. Palvelusuunnitelmasta on käytännön hyötyä työntekijälle ja asiakkaalle. Hyvän palvelusuunnitelman laatimisessa ja sen käytännön toteutumisessa työntekijän koordinaatio- ja vuorovaikutustaidot ja erilaisten palvelumahdollisuuksien tuntemus korostuvat. Asiakkaan mahdollisuuksia tulisi kartoittaa myös

yli perinteisten sosiaali- ja terveydenhuollon hallinto- ja toimintarajojen. Lisäksi asiakkaan tarpeet, toiveet ja muut merkitykselliset asiat ovat lähtökohtana palvelusuunnitelman laatimisessa. (Päivärinta & Haverinen 2002, 3, 5.)

4.3 Tulkkipalvelut

Kehitysvammaisella asiakkaalla on oikeus käyttää tulkkauspalveluita muun muassa asioinnin tai yhteiskunnalliseen osallistumisen apuna, jos hänellä on puhevamma, kuulovamma tai kuulonäkövamma, joiden vuoksi hän tarvitsee tulkkauksia. Ehtona tulkkauspalvelun käytölle kuitenkin on, että kehitysvammaisen henkilö kykenee ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla ja käyttää tarvittaessa jotain toimivaa kommunikointivälinettä. (Vammaispalvelun käsikirja, Itsenäisen elämän tuki. Tulkkauspalvelut i.a.)

Kehitysvammaisista kolmasosalla puhe on epäselvää tai he eivät puhu ollenkaan. Tämä vaikuttaa heidän kommunikointikykyihinsä. Vaikeasti puhevammaisen pystyy kuulevana vuorovaikutukseen, mutta ei tule puheen avulla arkikommunikaatiossa toimeen. Tällöin tulkkipalvelua ja muita kommunikoinnin apuvälineitä käyttämällä luodaan kehitysvammaiselle henkilölle mahdollisuus itsensä ilmaisemiseen ja osallistumiseen. Kommunikaatioesteiden poistamisella tai vähentämisellä luodaan mahdollisuus kehitysvammaisen henkilön tasa-arvostamiseen, hänen omien voimavarojensa löytämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen. (Laurinkari & Saarinen 2005,15–16.)

Vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisestä on määrätty laissa. Järjestämis- ja rahoitusvastuu on Kansaneläkelaitoksella. Palvelut hankitaan pääsääntöisesti ostopalveluna tulkkauspalveluntuottajilta. Tulkkauspalveluiden tarkoitus on parantaa vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia tasa-arvoiseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen muiden kanssa sekä poistaa kommunikaatioesteitä. (Kansaneläkelaitos. Tulkkauspalvelut i.a.)

5 SELKOKIELI

5.1 Selkokieli ja selkokielen tarve

Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, joka on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan helpommin ymmärrettävää ja luettavaa kuin yleiskieli. Selkokielen tarkoituksena on tukea muun muassa erityisryhmien tiedonsaantia, koska yleiskieli on heille liian vaikeaa. Selkokieltä on kehitetty Suomessa 1970-luvulta lähtien. Havaittiin, että yleiskielen muuttaminen selkokieleksi turvaa osalle vammaisista ihmisistä paremmat mahdollisuudet osallistua muun muassa omien palveluiden suunnitteluun sekä mahdollisuuden osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Selkokielelliset julkaisut ovat saaneet alkunsa kehitysvammatyöissä, mutta käyttö on laajentunut myös muiden erityisryhmien keskuuteen. (Virtanen 2012, 17, 62, Kartio 2010, 8.)

Selkokielen tarpeeseen vaikuttavat syyt ovat moninaiset. Eri kehitysviivästymät tai kehityshäiriöt, ikääntymisestä aiheutuva muistisairaus tai jokin muu sairaus voivat aiheuttaa selkokielen tarpeen. Lisäksi etniseen tai kielivähemmistöön kuuluvat tai suomea toisena kielenä opettelevat hyötyvät selkokielestä. Vammaisryhmistä selkokieltä käyttävät eniten kehitysvammaiset. Osa kehitysvammaisista kokee selkosovellukset liian vaikeiksi, jolloin he tarvitsevat lisäksi puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota. (Virtanen 2012, 45.)

Selkokielen tarvetta on perusteltu saavutettavuus-käsitteen kautta. Käsitteellä tarkoitetaan eri palvelujen hyvää saatavuutta, joiden avulla pystytään tarjoamaan esimerkiksi kehitysvammaiselle ihmiselle erilaisia elämyksiä ja mahdollisuuksia osallistua, riippumatta ihmisten olemassa olevista ominaisuuksista. Oikeus selkokielelle perustuu tasa-arvoon. Perustuslain (731/1999) mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön kohdistuvan syyn perusteella. (Virtanen 2012, 20.)

Saavutettavuus tarkoittaa syrjimättömyyttä ja yhdenvertaisuutta ja sille on määritelty eri osa-alueita, joista tärkeimpiä ovat kehitysvammaisten tiedollinen ja viestinnällinen saavutettavuus. Tiedollisessa saavutettavuudessa ihmisen ymmärtämistä helpotetaan esimerkiksi selkokielen avulla. Lisäksi viestinnässä tulee huomioida esimerkiksi lomakkeiden visuaalinen ja kielellinen selkeys. (Virtanen 2012, 20–21.)

5.2 Selkokielisen vuorovaikutuksen merkitys

Selkokielisen vuorovaikutuksen tavoitteena on molemminpuolisen ymmärtämisen helpottaminen sekä vuorovaikutukseen osallistumisen mahdollisuus. Selkokielisessä vuorovaikutuksessa puhe muokataan rakenteeltaan, sisällöltään ja sanastoltaan heikommin kommunikoivan tarpeiden mukaisiksi. Olennaista on yrittää parhaansa mukaan ymmärtää toisen tapaa kommunikoida. Kommunoinnin tukena voi käyttää muita vuorovaikutuksen elementtejä, kuten eleitä ja ilmeitä tai esimerkiksi kuvia. Tärkeää on huomioida, että vuorovaikutus ei ole vain puhetta. (Kartio 2009, 8-9.)

Keskustelussa on haasteellista molemminpuolisen ymmärryksen syntyminen. Samojen sanojen tai ilmauksien merkitys eri tilanteissa voi merkitä eri asiaa. Selkokielisessä keskustelussa puheen sisällöt ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa ja keskustelun osapuolet vaikuttavat siihen, mitä keskustelussa sanotaan tai miten puheenvuorot tulkitaan. Näin tapahtuu myös tavallisessa keskustelussa. On tilanteita, jossa sana tai ilmaus voi merkitä toiselle täysin eri asiaa, eikä voida tarkkaan tietää, ymmärtääkö keskustelukumppani tietyn ilmauksen tai mitä hänen oma ilmaisunsa tarkoittaa. (Kartio 2009, 8-9.)

Selkokielellä kommunikoimiseen on muutamia tärkeitä sääntöjä. Puhumisessa tärkeää on puhua yksi asia kerrallaan, mahdollisimman lyhyesti ja järjestelmällisesti. Puhetyylin on oltava rauhallinen ja ydinsanoja voi korostaa painotuksella hidastaen. Toistaminen voi olla tarpeellista. Puheessa on tärkeää käyttää ikäta-solle sopivaa kieltä. Tärkeää on varmistaa myös keskustelukumppanin ymmärrys ja ottaa hänet mukaan keskusteluun aktiivisesti, kysymällä esimerkiksi mie-

lipidettä. Kommunikoinnissa on tärkeä käyttää tuttuja, puhekielisiä sanoja. Vie-
raita sanoja käytettäessä, niiden tarkoitus tulee selittää. (Kartio 2009, 12–17.)

5.3 Muut kommunikaatiomenetelmät

Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät (AAC), sisältävät kaik-
kia tiedon ja viestinnän muotoja, joita käytetään tunteiden, tarpeiden ja ideoiden
ilmaisemisessa. Meistä jokainen käyttää AAC-menetelmiä silloin, kun käytäm-
me eleitä tai ilmeitä. AAC-menetelmiin kuuluu erilaiset symbolit, kuvat ja kirjoj-
tukset. Ihmisillä, joilla on vaikeita kielellisiä ongelmia, AAC:n avulla voi täyden-
tää tai korvata puhetta ja auttaa ilmaisemaan itseään. Tämä avulla mahdollistuu
sosiaalisen vuorovaikutus. (American Speech Language Hearing Associates
i.a.)

Puhetta tukevan kommunikoinnin tarve on kyseessä silloin, kun henkilön puhe
on epäselvää tai puutteellista ja viesti ei tule ymmärretyksi. Näissä tilanteissa
voidaan käyttää esimerkiksi puheen tukena kuvaa tai tukiviittomia, jonka avulla
annetaan viestin vastaanottajalle arvokas apu viestin ymmärtämiseksi. Puhetta
korvaavaa kommunikointia käytetään niissä tilanteissa, kun ihminen ei käytä
kommunikoinnissaan lainkaan puhetta. Näille ihmisille muut keinot kuin puhe,
ovat pysyvä tapa kommunikoida. (Huuhtanen 2011, 11.)

ACC-keinoja on useita erilaisia ja ne kehittyvät koko ajan. Sopiva kommunika-
tiokeino löytyy kokeilemalla. Eleet, ilmeet ja kehonkieli liittyvät kaikkeen kom-
munkointiin ja ne ovat tehokkaimmillaan silloin, kun ne liitetään äänensävyihin
tai –painoihin. Tukiviittomat ovat ensimmäinen ja ilmeisesti yleisin kommuni-
kointimenetelmä Suomessa. Tukiviittomissa viittomamerkkien avulla tuetaan
samanaikaisesti puhumista tai puheen tapailua. Myös esineillä ja graafisilla
merkeillä, esimerkiksi kuvilla, PCS–kuvilla, pictogrammeilla tai bliss-symboleilla
voi ilmaista asioita. (Huuhtanen 2011, 27–28.)

Bliss-kieli on kansainvälinen kommunikointikeino, jonka käyttö aloitettiin Suomessa 1970-luvulla. Sanat korvataan piirrossymboleilla ja keskustelu tapahtuu osoittamalla haluttua symbolia kommunikointitaululta. Bliss-kieli sopii henkilöille, jotka eivät kykene tuottamaan puhetta tai viittomia. Bliss-kielillä kommunikointi on nopeaa, koska yksi symboli ilmaisee kokonaisen käsitteen. (Virtanen 2010, 182.)

7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia selkokielineen palvelusuunnitelmalomake vammaispalvelun käyttöön. Lomake on tarkoitettu vammaispalveluita tarvitseville henkilöille, esimerkiksi kehitysvammaisille, joille tulee laatia lakisääteinen palvelusuunnitelma heidän yksilölliset avuntarpeensa huomioiden. Vammaispalveluissa ei ole aiemmin ollut käytössä selkokielistä palvelusuunnitelmaa. Käytössä oleva palvelusuunnitelmalomake on yleiskielinen eikä siinä ole kuvia.

Tavoitteena on luoda työelämän tarpeita vastaava, selkokielineen palvelusuunnitelmalomake vammaispalvelun työntekijöiden työvälineeksi parantamaan asiakastyön laatua. Selkokielineen, kuvitetun lomakkeen avulla mahdollistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua häntä itseään koskeviin päätöksiin. Samalla asiakas saa tietoa ja informaatiota ymmärrettävässä muodossa ja ymmärtää mistä prosessissa on kokonaisuudessaan kysymys. Palvelusuunnitelmalomake on kohdistettu ensisijaisesti kehitysvammaisille asiakkaille, mutta siitä voivat hyötyä myös muut vammaispalvelun tai erityisryhmien asiakkaat, joilla on vaikeuksia ymmärtää yleiskieltä ja virallisia lomakkeita.

8 OPINNÄYTETYÖN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

8.1 Opinnäytetyön menetelmän valinta

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotetaan produkti, esimerkiksi opas tai lomake eli jokin konkreettinen tuotos, joka liittyy käytäntöön. Usein taustalla on ilmiö, jonka halutaan olevan kehittämisen jälkeen paremmin. Ammatillisesta näkökulmasta tämän opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan asemaa parantavaksi ja tuote suunnataan ammatilliseen käyttöön. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy ammatillinen tieto, taito, tutkimuksellisuus ja raportointi. Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen eli se sisältää produktin ja tutkimusviestinnän keinoin tuotetun raportin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10, 41.)

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja se tehtiin yhteistyössä Oulunkaaren kuntayhtymän vammaispalveluiden kanssa. Opinnäytetyön idea ja kohderyhmä oli valmiina, joten suunnitelman laatiminen oli helppoa. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen intensiivisesti lähdekirjallisuuden etsinnällä, teoreettisen viitekehyksen rajaamisella sekä tuotteen suunnittelulla. Teoreettinen viitekehys rajattiin sisällöltään vastaamaan niitä asioita, jotka painottuvat asiakkaan palvelusuunnitelmaprosessissa. Lisäksi tällä opinnäytetyöprosessilla on pyritty tuomaan esille myös omaa osaamista, taitoja ja valmiuksia työelämän kehittämisessä.

8.2 Tuotteen suunnitteluvaihe

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi kokonaisuudessaan syksyllä 2014. Marraskuussa 2014 tuli toimeksiantajalta tieto, että Oulunkaaren kuntayhtymä yhtenäistää tämänhetkiset, käytössä olevat palvelusuunnitelmalomakkeet kaikkien viiden kunnan osalta yhteneväisiksi. Tätä muutosta varten oli koottu erillinen

työryhmä kuntien vammaispalveluiden työntekijöistä. Työryhmän tarkoituksena oli kokoontua säännöllisin aikaväleihin suunnittelemaan ja ideoimaan uuden lomakkeen rakennetta ja sisältöä.

Ensimmäinen yhteistyöpalaveri oli joulukuussa 2014. Tämän yhteistyöpalaverin tuotoksena rakentui alustava yleiskielinen lomakerunko, jota oli tarkoitus työryhmästä nousseiden ideoiden pohjalta työstää yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Jatkopalavereiden järjestäminen osoittautui haastavaksi, eivätkä ne toteutuneet suunnitellulla aikataululla. Tällä ei kuitenkaan ollut merkittävää vaikutusta opinäytetyön etenemiseen, koska alustava lomakerunko toimi pohjana tuotteen suunnitteluvaiheessa.

Yhteistyötä tehtiin tiiviisti Oulunkaaren kuntayhtymän palveluohjaajan kanssa. Prosessin alusta asti oli yhteneväinen näkemys siitä, millainen tuotteen lopputulos tulee olla ja mitä on huomioitava suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, jotta tuotteelle asetettu tavoite toteutuu. Selkokielisen lomakkeen suunnitteluvaiheessa huomioitiin olemassa olevan palvelusuunnitelmalomakkeen asiasisältö ja selkokielistä lomaketta työstettiin tämän mukaisesti. Näin toimeksiantajan näkemykset ja tarpeet tulivat huomioitua prosessin alusta asti ja voitiin todeta, että tuote ja tuotteen asiasisältö vastasivat tarkoitusta.

Tuotteen suunnittelussa huomioitiin olemassa oleva asiakasprofiili ja kohderyhmäksi valikoituivat kehitysvammaiset henkilöt. Suunnittelussa oli tarpeen tarkastella muun muassa kehitysvammaisten kehitystasoon sekä vamman asteeseen liittyviä näkökulmia, jotta tuote olisi kohderyhmälle käyttökelpoinen. Tuote palvelee asiakasta tehokkaimmin, kun suunnittelussa on huomioitu käyttäjäryhmän tarpeet sekä muut ominaisuudet (Jämsä & Manninen 2000, 44).

Ennen tuotteen toteutusta työvaiheessa huomioitiin Oulunkaaren kuntayhtymän strategiset linjaukset. Strategiassa painottuu asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ja asiakkaat halutaan tiiviimmin mukaan osaksi palveluprosessia. Strategiaan on linjattu palvelualoittain keskeisimmät toimenpiteet ja toimintasisältöjen kehittäminen. Tavoitteena on yhtenäistää toimintamalleja ja palveluprosesseja tarkoituksenmukaisemmaksi uusien palvelukonseptien hyödyntäen. Strate-

gian tavoitteet pyrittiin huomioimaan tuotteen toteutusvaiheessa. (Oulunkaaren kuntayhtymä i.a.)

8.3 Selkokiehisen palvelusuunnitelmalomakkeen toteutus

Lomakkeen laadinnassa huomioitiin toimeksiantajan arvot ja periaatteet ja näiden toteutuminen haluttiin varmistaa huomioimalla lomakkeen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa asiakaslähtöisyys. Tuotteen luonnosteluvaiheessa käytiin neuvotteluja palveluohjaajan kanssa muun muassa tuotteen tekstistä, kuvista ja kuvakoosta. Palveluohjaajalla on ammatillinen kokemus ja tuotekohtainen asiantuntemus palvelusuunnitelmalomakkeen käytöstä sekä sen sisällöstä. Näin hyödynnettiin olemassa olevaa asiantuntijatietoa lomakkeen toteutusvaiheessa. (Jämsä & Manninen 2003, 50).

Lomakkeen tekstisisällön laatimisessa noudatettiin selkokiehien yleisiä periaatteita. Selkokiehellä kirjoittamiseen pätevät valtaosin samat säännöt kuin yleiskiehien kirjoittamiseen. Selkokiehessä noudatetaan oikeinkirjoitus- ja kiehienhuollon suosituksia ja kiehienhuollon toimilla tarkastellaan ja kommentoidaan tekstin toimivuutta. Kirjoittamisessa on tärkeää huomioida luovuus, sillä kirjoittaminen ei ole pelkästään ohjeita ja tekniikkaa. Kirjoittamisessa on hyvä muistaa, että selkeän tekstin tuottamisen lähtökohtana on selkeä ajattelu. Kirjoittajalla on myös tietynlainen vastuu siitä, että lukija ymmärtää tekstiä ja tarvittu tieto on esitetty ymmärrettävästi. (Virtanen 2012, 63; 68–70.)

Selkokiehiseen palvelusuunnitelmalomakkeeseen lisättiin kuvia tekstin tueksi. Kuvat sijoitettiin sen tekstin kohdalle, jota oli tarkoitus kuvittaa. Kuva ei saa olla ristiriidassa tekstin kanssa, vaan kuvan avulla tuetaan tekstiä ja annetaan lisäinformaatioita. Kuvien laadun ja painojäljen tulee olla korkeatasoisia. Kuvia ja tekstiä yhdistelemällä asioiden ymmärtäminen helpottuu. Kehitysvammaisten ihmisten tekstin tulkinta on voimakkaasti sidoksissa kuvaan, joten hyvä kuvitus antaa esitietoja ja auttaa tekstin lukemisessa. Usein kehitysvammaiset ovat riippuvaisia kuvituksesta tekstin tulkinnassa. Kuvien tulkintaan vaikuttavat hen-

kilön kokemukset ja tunteet, jolloin kuville kohdistuu henkilökohtaisia merkityksiä. (Virtanen 2012, 129–132; 135.)

Lomakkeen kuviksi valikoitui Kehitysvammaliiton Papunet-sivuston materiaaleista sinivalkoiset Sclera-piktogrammit. Sclera-kuvat ovat selkeitä ja yhdenmuukaisia. Osa kuvista oli mustavalkoisia, mutta ne muokattiin kuvankäsittelyohjelmalla sinivalkoiksi. Kuvavalinta perusteltiin tuotteen viestinnällisiin ja visuaalisiin ominaisuuksiin perustuen, sillä tuotteen on oltava kokonaisilmeeltään sellainen, joista voi tunnistaa tuotteelle asetetut päämäärät. (Vilka & Airaksinen 2003, 51).

Lomake laadittiin Microsoft Office 2010- tekstinkäsittelyohjelmalla ja se on helposti muokattavissa mahdollisten muutosten myötä. Kirjainkoko valittiin selkojulkaisuun sopivaksi, koko 12. Yleisesti käytettävä kirjankoko on 11–16. Paperilaatu on normaali mattapintainen A4-kokoinen tulostuspaperi. Selkolomakkeessa tulee välttää liian kiiltävää paperilaatua, koska paperiin voi tulla häiritseviä heijastumia (Virtanen 2010, 25). Valmiista lomakkeesta tulostettiin tiivistetty koevedos, jotta nähtiin kuvien ja tekstin asettelu sekä mahdollinen tarve muokkaukselle. Tiivistetyssä muodossa lomakkeen asiakokonaisuudet voivat olla vaikeampia hahmottaa, joten lopulliseen versioon suurennettiin kuvien sekä kirjoitettavan tekstialueen kokoja, jotta lomakkeen käyttö on asiakkaalle selkeää ja helppoa. Opinnäytetyön liitteenä on selkokielisestä palvelusuunnitelmalomakkeesta tiivistetty versio.

8.4 Tuotteen arviointi ja jatkotutkimushaaste

Paras keino arvioida ja saada palautetta tuotteesta on koekäyttää sitä kohde-ryhmällä (Jämsä & Manninen 2003, 80). Tuotteen toimivuutta olisi ollut hyvä testata loppukäyttäjillä, mutta se ei aikataulullisesti ollut mahdollista. Lomake on tarkoitus ottaa toimeksiantajalla käyttöön myöhemmässä vaiheessa, joten jatkotutkimushaasteeksi voisi esittää selvitetäväksi käyttäjien kokemuksia lomakkeen vaikuttavuudesta käytännössä. Tutkimuksessa voisi selvittää, toteutuuko

asiakkaan itsemääräämisoikeus ja omiin asioihin vaikuttaminen paremmin kuin ennen ja tuleeko asiakkaan oma mielipide palveluprosessissa huomioitua. Toimeksiantajalta saatua palautetta ja arviointia hyödynnettiin lomakkeen viimeistelyssä. Palaute tuotteesta oli positiivista, eikä lomakkeen ulkoiseen asuun tarvinnut tehdä suuria muutoksia. Koska kyseessä on selkokieline tuote, arvioinnissa hyödynnettiin Selkokeskuksen arviointipalvelua lomakkeen selkokieli-syydestä. Selkokeskuksen arviointipalvelusta saadun palautteen perusteella lomakkeen tekstejä muokattiin enemmän selventäviksi ja kysymysmuotoon tekstiä lisäämällä, jotta saatiin välitettyä käyttäjälle konkreettinen tieto siitä, mitä lomakkeen eri kohdissa halutaan selvittää tai kysyä. Selkokeskus otti kantaa ainoastaan lomakkeen selkokielisyyteen ja lomake täytti selkokielelle asetetut vaatimukset. Selkokeskuksen arviointipalvelussa ei otettu kantaa siihen, täyt-tääkö lomake virallisen asiakirjan kriteerit.

Muutoksien jälkeen lomake lähetettiin vielä uudelleen Selkokeskukseen arvioin-tipalveluun arvioitavaksi ja sieltä saadun palautteen mukaan lomake täyttää sel-kokielen kriteerit ja sille voitiin myöntää selkologo. Valmis tuote edesauttaa so-siaali- ja terveysalan tavoitteita, noudattaa alan eettisiä ohjeita ja tuotteen tavoite on sosiaali- ja terveysalan tavoitteiden mukainen. (Jämsä & Manninen, 2000, 13). Tuotteen toimivuutta ei vielä tiedetä käytännössä, mutta tuote on todettu toimivaksi teorian pohjalta.

9 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

9.1 Eettisyys

Tämän opinnäytetyön eettiset kysymykset ovat kulkeneet mukana tiiviisti koko opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Etiikkaan liittyy moraaliset valinnat ja pää-tökset, jotka kattavat koko opinnäytetyöprosessin aina aiheen valinnasta tulos-ten vaikutuksiin saakka (Kuula 2006,11). Tässä opinnäytetyössä eettisyys nä-kyy vastuullisuutena ja sitoutumisena työn kehittämiseen ja asiakkaan aseman parantamiseen. Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet ovat konkreettiset ja lopputu-

loksesta hyötyvät kehitysvammaiset asiakkaat sekä vammaispalvelun työntekijät. Valmiin tuotteen avulla pyritään parantamaan heikoimmassa asemassa olevien ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiaan sekä madalletaan tai jopa poistetaan esteitä osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen tieltä.

Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimusetiikka voidaan käsitteellisesti rajata koskemaan tieteen sisäisiä asioita, mutta sen voi myös määritellä ammattietiikaksi, johon sisältyvät eettiset periaatteet, normit ja arvot, joita tulee noudattaa omassa ammatissa (Kuula 2006, 23). Sosiaalialan ammattieettiset arvot ohjasivat tämän opinnäytetyön tekemistä. Tämä opinnäytetyön avulla pyritään kehittämään alan työkäytäntöjä ja tavoitteena on tuottaa merkityksellistä tietoa työelämän tarpeisiin. Valmiilla tuotteella pyritään vastaamaan kehitysvammaisten ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin, palveluiden kehittämiseen ja hyvän elämän toteutumiseen. Sosiaalialan työssä ammattieettisyys näkyy kykynä nähdä ja kuulla erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollistaa asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuus. (Talentia ry i.a., 6.)

Tutkimusetiikkaan liittyy olennaisesti hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen, mikä lisää työn eettisyyttä ja luotettavuutta. Tässä opinnäytetyössä on kiinnitetty huomiota käytettyjen lähteiden ja työmenetelmän luotettavuuteen ja opinnäytetyöprosessissa on kokonaisuudessaan noudatettu rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta. Lisäksi opinnäytetyö on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Vilka 2005, 29; Kuula 2006, 34–35.)

9.2 Luotettavuus

Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuuteen on kiinnitetty huomioita prosessin alusta asti. Suunnitteluvaiheesta alkaen tehtiin tiivistä yhteistyötä palveluohjaajan kanssa ja lomakkeen suunnittelussa hyödynnettiin olemassa olevaa asiantuntijätietoa. Samalla sovittiin ja neuvoteltiin toimintatavoista (Kuula 2006, 94).

Yhteistyö oli säännöllistä koko opinnäytetyöprosessin ajan ja saatua palautetta hyödynnettiin opinnäytetyön toteuttamisessa.

Opinnäytetyöraportin uskottavuutta ja luotettavuutta lisäävät hyvä tieteellinen argumentointi, ammattialan käsitteiden ja termien määrittely, lähteiden käyttö ja tekstin rakenteen johdonmukaisuus (Vilkkä & Airaksinen 2003, 81). Tässä opinnäytetyössä argumentointitaidot tulevat hyvin esille esimerkiksi tuotteen suunnitteluprosessin kuvauksessa, jossa on perusteltu tuotteeseen liittyvät valinnat selkeästi ja johdonmukaisesti. Palvelusuunnitelmaprosessiin liittyvät keskeiset käsitteet on pyritty kuvaamaan mahdollisimman hyvin, jotta ne avautuvat lukijalle selkeästi ja työn kokonaisuus hahmottuisi paremmin.

Opinnäytetyöhön valitut lähteet ovat ajankohtaisia, tieteellisen ja ammatillisen kirjallisuuden lähteitä sekä asianmukaisia internetlähteitä. Lähteinä on käytetty kotimaisia ja kansainvälisiä lähteitä luotettavuuden takaamiseksi. Lähteet on merkitty tekstiin ja lähdeluetteloon asianmukaisesti. Oikean viitekäytännön hallitsemista voidaan pitää myös arvostuksena lukijaa kohtaan. Se tarjoaa lukijalle mahdollisuuden tarkastaa kirjoitetut väitteet ja etsiä opinnäytetyössä käytetyt lähteet. (Mäkinen 2006, 130).

Lähteiden valinnassa on käytetty harkintaa ja lähdekritiikkiä. Lähteitä voi arvioida hankkimalla lisätietoa kirjoittajasta, jos kirjoittajan nimi toistuu julkaisujen tekijänä tai arvostettujen kirjoittajien lähdeviitteessä (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 109–111). Käytettävien lähteiden alkuperään ja ikään tulee kiinnittää huomiota. Tässä opinnäytetyössä on käytetty relevantteja lähteitä ja niitä on pyritty arvioimaan kriittisesti. Opinnäytetyössä on käytetty muutamaa vanhempaa lähdetä, jotka on arvioitu ajankohtaisesti ja sisällöllisesti edelleen käyttökelpoisiksi. Lähteet on merkitty asianmukaisin viittein ja sen avulla voidaan osoittaa opinnäytetyön tieteellisyys ja laatu.

Toiminnalliseen opinnäytetyön arvoon ei vaikuta lähteiden määrä, vaan olennaista on että lähteet ovat laadukkaita ja soveltuvia. Lähteissä on tärkeää, että jokainen lähde palvelee opinnäytetyötä. Työn luotettavuutta lisää toiminnallisen opinnäytetyön raportti. Raportissa tulee pystyä näyttämään produktissa käytet-

tyä asiantuntemusta, alan teoreettisen tiedon ja ammatillisen taidon yhdistämistä sekä tutkimusviestinnässä tarvittavien tekstitaitojen hallintaa, jotta kykenee vakuuttamaan lukijan ammatillisesta asiantuntijuudestaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 76, 79–84.)

10 POHDINTA

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena valmistui selkokielineen palvelusuunnitelmalomake (Liite 1). Lomake on selkeä, tarkoituksenmukainen ja se vastaa työelämän tarpeisiin. Se tulee olemaan erittäin tärkeä ja hyödyllinen työväline vammaispalveluiden työntekijöille. Tuote on tähän ajankohtaan toimiva, mutta se tarvitsee tulevaisuudessa sisällöllistä päivitystä, sillä kehitysvammaisten asema on riippuvainen kunkin ajan yhteiskunnallisesta tilasta.

Tuote on lähetetty toimeksiantajalle ja toimeksiantaja pitää tärkeänä, että tuote saadaan jalkautettua käytäntöön. Tuote tullaan esittämään Oulunkaaren kuntayhtymän vammaispalvelujen työntekijöille heille sopivana ajankohtana. Tekijänoikeus suojaa tämänhetkistä tuotetta, mutta tekijänoikeudet luovutetaan Oulunkaaren kuntayhtymälle.

Opinnäytetyö oli oppimisprosessina erittäin mielenkiintoinen ja antoisa. Lähdekirjallisuuteen tutustuminen syvensi tieteellisen tekstin ymmärtämistä ja sisäistämistä. Oma ammatillinen näkemys vammaispalveluista ja palveluprosessista kokonaisuudessaan laajeni tämän opinnäytetyön myötä. Opinnäytetyöprosessissa ja valmiissa tuotteessa mielestäni korostuu, miten selkeillä ja yksinkertaisilla tavoilla voidaan parantaa kehitysvammaisten ihmisten osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

Tuote on helppo ja edullinen valmistaa, se on asiakaslähtöinen ja kustannustehokas. Tuotteen vaikuttavuutta voidaan mielestäni tarkastella myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Käyttöön otetun tuotteen avulla asiakkaan mielipide ja

toiveet tulevat paremmin kuulluksi ja huomioiduksi, joten tällä voi olla vaikutusta asiakkaan oikeanlaisten ja oikea-aikaisten palveluiden järjestämisessä. Näin voidaan vaikuttaa palveluiden kustannuksiin, kun ne tuotetaan oikein ja asianmukaisesti.

Opinnäytetyön tekeminen yksin oli rankkaa, mutta palkitsevaa. Yksin työskennellessäni opin prosessin aikana tarkastelemaan työtäni objektiivisesti ja olen myös joutunut kohdistamaan siihen kritiikkiä. Yksintyöskentelyn haasteena on, että lopputulos voi jäädä tulkinnoiltaan suppeammaksi. Toiminnallinen opinnäytetyö on erittäin mielenkiintoinen toteuttaa ja sen avulla voi kehittää tulevassa ammatissa tarvittavia kompetenssiosaamisia sekä vastuuta ja eettistä harkintaa.

Vaikka tuote välillisesti parantaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta ja mahdollistaa omiin asioihin vaikuttamisen, jää pohdittavaksi toteutuuko tämä toivotulla tavalla käytännössä. Tällöin merkittävään rooliin nousee sosiaalialan työntekijän ammattiosaaminen. Omat ammatillisen osaamisen ja kehittymisen tavoitteet kulminoituivat tämän prosessin aikana sosionomin osaamis-kompetenssien mukaan. Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen, sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen ja tuoteinnovaatio nousivat tässä opinnäytetyöprosessissa tärkeimmiksi.

Koen, että koko opinnäytetyöprosessi on vahvistanut omaa tutkimus- ja kehittämisaamasta sekä innovaatiokykyäni. Lisäksi ymmärrys jatkuvasta muutoksesta vahvistuu ja se tulee olemaan osa tulevaa sosiaalialan työtä. Ammattieettiset periaatteet ja eettinen harkintakyky ovat nousseet tämän prosessin aikana merkittäviksi ja nämä ovat kulkeneet koko ajan vahvasti mukana omassa työssäni. Olen omalla toiminnallani edistänyt tasa-arvon ja osallisuuden periaatteiden toteutumista vammaispalvelun asiakkaiden näkökulmasta.

LÄHTEET

- Ahola; Sanna & Juha-Pekka Konttinen, 2009. Uudistuva vammaispalvelulaki. Oikeus henkilökohtaiseen apuun vahvistuu. Vaasa. Assistentti. info. Viitattu 15.11.2014.
http://www.thl.fi/documents/470564/817072/print_uudistuva_vammaispalvelulakifinal.pdf/c71a1d4b-a12a-418a-982f-06faf0ea40b3
- American Speech Language Hearing Association i.a. Viitattu 15.2.2015.
<http://www.asha.org/public/speech/disorders/AAC/>
- Hirsijärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Huuhtanen, Kristina (toim.) 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry
- Hänninen, Kaija 2007. Stakesin raportteja 20/2007. Palveluohjaus. Asiakasläh- töistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Viitattu 13.11.2014.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Jämsä, Kaisa & Manninen, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kansaneläkelaitos i.a. Tulkkauspalvelut. Viitattu 15.2.2015.
<http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>
- Kartio, Johanna 2009. Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Kaski, Markus (toim.); Manninen, Anja & Pihko, Helena 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kehitysvammaisten tukiliitto i.a. Kehitysvammaisuus. Viitattu 20.12.2014.
www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma-
- Kivistö, Mari 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Viitattu 15.2.2015.
http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/98804/Kivist%C3%B6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2

- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Osuuskunta Vastapaino
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519, 23.6.1977. Viitattu 16.11.2014.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 22.9.2000. Viitattu 15.11.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380, 3.4.1987. Viitattu 15.11.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Laurinkari, Juhani & Saarinen, Anja (toim.) Sanomaton sanoiksi. Näkökulma puhevammaisten tulkkipalveluun. Helsinki: Stakes
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Oliver, Michael 2006. Understanding Disability. From Theory to Practice. Basingstoke: Macmillan.
- Päivärinta, Eeva & Haverinen, Riitta 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma opas. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Helsinki: Stakes. Viitattu 25.12.2014.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p040209143011S.pdf?sequence=1>
- Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys Ry
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry i.a. Viitattu 20.3.2015
http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf
- Sosiaalihuoltolaki 1982/710, 17.9.1982. Viitattu 20.11.2014.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto i.a. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa. Viitattu 15.2.2015.
http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/e/Selvityksia_1_2013.pdf

- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:9. Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006. Viitattu 3.11.2014.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE3655.pdf&title=Valtioneuvoston_selonteko_vammaispolitiikasta_2006_fi.pdf
- Suomen perustuslaki 1999/731, 11.6.1999. Viitattu 16.11.2014.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suomen YK-liitto i.a. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 25.1.2015.
http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus. Helsinki: Profami Oy.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2014. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Viitattu 15.11.2014.
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2014. Vammaispalvelun käsikirja. Palvelujen järjestämisprosessi. Palveluohjaus. Viitattu 15.11.2014.
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2014. Vammaispalvelun käsikirja. Laki & oikeuskäytäntö. Yleislaki ja erityislaki.
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/laki-ja-oikeuskaytanto/yleislaki-ja-erityislaki>
- Vehmas, Simo 2005. Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamuskirja Oy.
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virtanen, Hannu 2012. Selkokielen käsikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.



SELKOKIELINEN PALVELUSUUNNITELMA



Palvelusuunnitelma on hyvän elämän suunnitelma.

Se on virallinen asiakirja, joka laaditaan vammaispalvelun asiakkaalle.

Palvelusuunnitelma ei ole vielä ole päätös, että saat palveluja.

Siihen kirjataan millaisia palveluita tarvitset.

Voit kieltäytyä palvelusuunnitelman tekemisestä.

Kieltäytymisen takia voit ehkä jäädä ilman palveluita.



PALVELUSUUNNITELMAN TEKOON OSALLISTUVAT HENKILÖT



SINÄ



PERHE



PALVELUOHJAAJA



Nimi:



Henkilötunnus:

TIETOA TERVEYDENTILASTA



Diagnoosi:

Mitä lääkkeitä sinulla on käytössä?



Onko sinulla allergioita?

TOIMINTAKYKY JA PÄIVITTÄINEN AVUN TARVE



Kerro miten pärjät kotona tai kodin ulkopuolella.

Asiat, joissa tarvitset apua:



Asiat, joita teet itse:

ITSESTÄ HUOLEHTIMINEN



Nukutko hyvin?

Syötkö itse?

Tarvitsetko apua hygienian hoidossa?



Tarvitsetko apua pukeutumisessa?



Apuvälineet, joita tarvitset:



TÄMÄN HETKINEN TILANNE



Ketä perheeseesi kuuluu?



Missä asut tällä hetkellä?

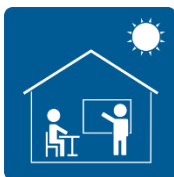


Yhteystiedot:



Kuntouttava päivähoito:

Yhteystiedot:



Koulu, jota käyt:

Yhteystiedot:



Työ- ja päivätoiminta, jossa käyt:

Yhteystiedot:



Kerro harrastuksistasi ja mielisistä asioista, joita teet vapaa-aikana:

SOSIAALITURVA



Kerro millaista tukea ja palvelua saat nyt?
Onko tuki sinulle riittävä?



Kerro tähän oma mielipiteesi ja toiveesi.

Mitkä asiat ovat sinulle tärkeitä? Mitä muutoksia haluaisit elämääsi?



OMA ARVIO PALVELUISTA



Kerro millaista apua tarvitset?

Henkilökohtainen apu:

Kuljetuspalvelu:

Asumispalvelu:

Työ- ja päivätoiminta:

Muu tuki tai palvelu:



Läheistesi arvioi palveluista, joita sinun olisi hyvä saada:



Työntekijän arvio palveluntarpeestasi:

PALVELUT JA TUKIMUODOT



Tähän kirjataan uudet palvelut ja tukimuodot:

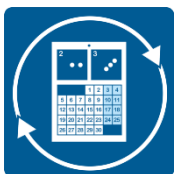


Tähän kirjataan palvelujen ja tukitoimien tavoitteet:

Tähän kirjataan keinot ja välineet, joiden avulla tavoitteisiin voidaan päästä:



Tähän nimetään vastuuhenkilöt, jotka auttavat sinua eri palveluiden hakemisessa:



Palvelusuunnitelma on voimassa toistaiseksi.

Palvelusuunnitelma päivitetään _____ tai tarvittaessa.

Vastuuhenkilö:

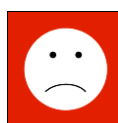
ASIAKKAAN SUOSTUMUS



Annan luvan luovuttaa ja hankkia tietojani palvelusuunnitelmassa mukana olevien tahojen välillä.

Kyllä

Ei



Suunnitelman hyväksyminen

Aika ja paikka ____ / ____ 2015



Asiakkaan allekirjoitus

Asiakkaan edustajan allekirjoitus

Asiakas kieltäytynyt palvelusuunnitelman laadinnasta ____ / ____ 2015

Jakelu:

SELKOKESKUS

Viljatie 4 A

00700 Helsinki

www.selkokeskus.fi

selkokeskus@kv1.fi

Selkologon käyttö

Selkokeskus on myöntänyt teille oikeuden käyttää selkologoa julkaisussanne.

Pyydämme teitä ystävällisesti noudattamaan seuraavia selkologon myöntämiseen liittyviä ehtoja:

- Selkologo sijoitetaan
 - 1) julkaisun etu- tai takakanteen
 - 2) paksummissa julkaisuissa myös selkään.
- Logon värit: mustavalkoinen (musta nuoli valkoisella pohjalla tai negatiivisena valkoinen nuoli mustalla pohjalla) tai sininen (nuoli sininen, kehys musta - sinisen PMS nro 279) tai harmaa (mustasta 40 % rasteri, jolloin outline-nuoli täytetään).
- Myös julkaisun esipuheen ja takakannen tekstin tulee olla selkokielistä.
- Pyydämme toimittamaan julkaisua 1 kappaleen Selkokeskukseen (yhteystiedot yllä)

Selkojulkaisun taitosta ja kuvituksesta saa lisätietoa Selkokeskuksesta,

puhelin: (09) 34 809 242

sähköposti: selkokeskus@kv1.fi

www.selkokeskus.fi.