



# Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit

- 1 Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
- 2 Tuki muutokseen ja siirtymävaiheisiin
- 3 Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
- 4 Tuki opintoihin pääsemiseen
- 5 Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen
- 6 Tuki terveyteen ja hyvinvointiin
- 7 Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen
- 8 Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen
- 9 Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
- 10 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen



## 1. Johdanto

### 1.1. Laatuksiteerien taustaa

Maailmanlaajuisesti vammaisten henkilöiden oikeuksia edistää Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Yleissopimuksen keskeiset periaatteet ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan sekä esteettömyys ja saavutettavuus. Yleissopimus koostuu 50 artiklasta, jotka käsittelevät esimerkiksi oikeutta itsenäiseen elämään ja osallisuuteen yhteisössä, esteettömyyttä, oikeutta koulutukseen ja oikeutta työhön.

Suomalaisen vammaispolitiikan lähtökohtana ovat YK-sopimuksen mukaisesti perus- ja ihmisoikeudet sekä yhteiskunnan kehittäminen valtavirtaistamisperiaatteen mukaisesti. Jokaisella ihmisellä tulee olla itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus pystyä vaikuttamaan omaan elämäänsä. Kaikilla tulee myös olla edellytykset osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja olla yhteisön jäseniä. Tavoitteena on yhteiskunta, jossa toteutuvat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys. (VAMPO 2010–2015.)

Uusi sosiaalihuollon yleislaki, sosiaalihuoltolaki (1301/2014), korostaa asiakaskeskeisyyttä sosiaalihuollon toiminnan arvoperustana. Jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Palveluja ei järjestetä toimiviksi pelkästään organisaation kannalta, vaan palvelut järjestetään siten, että ne ovat asiakkaiden tarpeiden kannalta mahdollisimman toimivia. Asiakaskeskeisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntuottajien kanssa. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntuottajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. (Luonnos sosiaalihuoltolain soveltamisoppaaksi 2015.)

Palvelujen soveltuvuutta arvioitaessa tulee huomioida, minkälaiset palvelut vastaavat parhaiten asiakkaan tarpeisiin ja tukevat ja vahvistavat hänen voimavarojaan sekä edistävät hänen fyysistä ja psyykkistä turvallisuuttaan. Tuen on oltava riittävää ja oikea-aikaista suhteessa tarpeisiin. (Luonnos sosiaalihuoltolain soveltamisoppaaksi 2015.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK) julkaisi vuonna 2011 yksilöllisen tuen laatuksiteerit asumista tukeviin palveluihin. Laatuksiteereissä palvelujen järjestämisen ja tuottamisen lähtökohtana ovat henkilön yksilölliset tarpeet, ja tavoitteena on, että järjestetty tuki ja palvelut mahdollistavat vammaiselle henkilölle oman näköisen elämän. Laatuksiteereillä on tuettu kehitysvammaisten asumisohjelman (KEHAS) toimeenpanoa.



Asumisen yksilöllisen tuen laatukriteerien käyttöönoton myötä alkoi kasvaa tarve valmistella laatukriteerit myös työ- ja päivätoiminnan kehittämistä varten. Vuonna 2012 perustettiin KVANK:n työn ja päivätoiminnan valiokunta, joka ryhtyi laatimaan toivottuja laatukriteerejä. Samaan aikaan sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukeva työryhmä selvitti tarvetta uudistaa sosiaalihuoltolakiin, kehitysvammaisten erityishuoltolakiin, vammaispalvelulakiin sekä lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta sisältävää työelämäosallisuuden tukemisen kokonaisuutta. Laatukriteerejä työstettiin siten, että nk. TEOS-lain mahdollisia sisältöjä pyrittiin ennakoimaan.

## **1.2 Laatukriteerien valmisteluprosessi**

Laatukriteereitä työsti vuosina 2013–2015 työryhmä, johon osallistuivat työn ja päivätoiminnan valiokunnasta Kehitysvammaliitto ry, KTO Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kuntayhtymä, Me Itse ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Aula-työkotien Kannatusyhdistys ry, Helsingin kaupunki, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Eksote, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä Carea, OmaPolku ry, Parik-säätiö, Rinnekoti-Säätiö, Eteva, Kärkulla samkommun ja Kehitysvammaisten Palvelusäätiö.

Laatukriteerien näkökulmia ammennettiin Irlannin työ- ja päivätoimintapalveluiden New Directions -uudistamisohjelmasta, eurooppalaisesta yleishyödyllisten sosiaalipalvelujen laatukehiksestä (Common Quality Framework for Social Services of General Interest) sekä KVANKin aiemmin julkaisemista yksilöllisen tuen laatukriteereistä. KVANKin työn ja päivätoiminnan valiokunta kommentoi työstöprosessin aikana säännöllisesti laatukriteeriluonnoksia ja ohjasi laatukriteerityöryhmää.

Laatukriteereitä valmisteltaessa haluttiin korostaa sitä, että työ- ja päivätoiminnan tavoitteena tulee nykyistä vahvemmin olla vammaisten henkilöiden osallisuuden ja työllistymisen edistäminen. Siksi laatukriteerit nimettiin osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereiksi.

## **1.2 Laatukriteerien käyttötarkoitus**

Laatukriteerit on laadittu erityisesti vammaisten henkilöiden osallisuutta ja työllistymistä tukeviin palveluihin. Niiden tarkoituksena on tukea palvelun tuottajia kehittämään omaa toimintaansa suunnitelmallisesti laatukriteerien osoittamaan suuntaan.

Laatukriteerit sopivat työ- ja arviointivälineeksi palvelun tuottajille, ostajille ja käyttäjille sekä



valvontaviranomaisille. Palveluiden tuottaja voi olla julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin toimija.

Laatukriteerit on suositeltavaa sisällyttää palvelujen hankintamenettelyihin siten, että palvelun ostaja sitoutuu hankkimaan laatukriteerit täyttävää palvelua, ja palvelun tuottaja sitoutuu tuottamaan laatukriteerit täyttävää palvelua. Palvelujen hinnoittelutapojen tulisi kehittyä joustavammiksi ja monipuolisimmiksi esimerkiksi mitoittamalla palvelut yksilöllisiksi palvelupaketeiksi tai henkilölle varatuiksi tukitunneiksi.

## **2. Laatukriteerien käyttöönotto**

### **2.1 Toimintakulttuurin muutos**

Toimintakulttuuri tarkoittaa muun muassa ajattelun ja käytäntöjen kokonaisuutta, elämäntapaa, maailman hahmottamisen tapaa, tapaa olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja tapaa kohdata toisiamme.

Laatukriteerien juurtuminen käytäntöön edellyttää toimintakulttuurin muutosta sellaiseksi, että

- palvelun käyttäjät voivat tehdä oman elämäntyyliinsä ja -tapansa sekä henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisia valintoja ja suunnitelmia
- palvelun käyttäjillä on vaikutusvaltaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja he saavat tarvitsemansa tuen päätösten tekemiseen
- palvelun käyttäjät saavuttavat henkilökohtaisia tavoitteitaan
- palvelun käyttäjät saavat tukea merkityksellisten ihmissuhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen
- palvelun käyttäjät ovat aktiivisia, itsenäisiä lähiyhteisönsä jäseniä ja yhteiskunnan kansalaisia
- palvelun käyttäjät hyödyntävät omia kykyjään
- palvelun käyttäjillä on halutessaan mahdollisuus parantaa omaa toimeentuloaan tekemällä ansiotyötä
- palvelun käyttäjät saavat tietoa perus- ja ihmisoikeuksistaan siten, että he ymmärtävä niiden sisällön.

Laatukriteereitä otetaan käyttöön asteittain nykyisissä työ- ja päivätoimintapalveluissa, minkä jälkeen palveluiden sisältöjä ja toimintamalleja kehitetään kokonaisvaltaisesti laatukriteerien



viitoittamaan suuntaan.

Toimintakulttuurin muuttuminen edellyttää työyhteisön perustehtävän ja arvojen pohdintaa. Perustehtävän ja arvojen tulee olla sellaisia, että ne rohkaisevat työyhteisön jäseniä luovuuteen ja joustavuuteen uuden toimintakulttuurin omaksumisessa osaksi jokapäiväistä toimintaa.

## **2.2 Toimintakulttuurin muutoksen johtaminen**

Toimintakulttuurin muutoksessa avainasemassa on johtaminen, joka luo uskoa ja luottamusta ympärillä oleviin ihmisiin, antaa luvan toimia yrityksen ja erehdyksen kautta sekä antaa oikeuden mielipiteen muuttamiseen ja päätöksenteossa tukemiseen. Ihmisiä tuetaan kansalaisuuteen, joka tarkoittaa avointa vuorovaikutusta ja kohtaamista ihminen edellä.

Toimintakulttuurin muuttuminen on prosessi, jota on johdettava. Tämä asettaa esimiehelle vaatimuksia. Esimiehen on oltava riittävän paljon läsnä ja riittävän lähellä työyhteisöä, jotta hän näkee yhteisön toiminnan ja siinä näkyvät haasteet. Informaation tulee työyhteisössä kulkea sekä alhaalta ylöspäin että ylhäältä alaspäin.

Johtaminen edellyttää prosessin eri puolet hyvin sisäistänyttä esimiestä, jonka tärkeimpiä tehtäviä ovat

- asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- asiakkaiden mukaan ottaminen päätöksentekoon
- tavoitteiden asettaminen ja saavutettujen tulosten arvioiminen
- perustehtävän toteutumisen varmistaminen arjessa
- päätöksenteon organisoiminen
- toiminnan suunnan vahvistaminen
- vuorovaikutuksen ylläpitäminen ja jatkuva kehittyminen
- kaikkien huomioon ottaminen
- työyhteisön muistina toimiminen
- ristiriitojen käsitteleminen
- ajankäytön ja arjen jäsentäminen ja suunnittelemine
- kaikille työyhteisön jäsenille avoimien säännöllisten kokouksien pitäminen.



Työyhteisöön on tärkeää luoda ammatillinen, tutkiva, avoin, läpinäkyvä, refleктоiva, innostava ja oppiva ilmapiiri, jossa kaikilla on turvallinen olla.

Johtajan on uskottava jokaisen yksilölliseen kykyyn kehittyä, koska koko yhteisö voi kehittyä vain, jos yksilö kehittyy. Tässä prosessissa johtajan on siedettävä epävarmuutta, kokeiluja, erehtymisiä ja moniäänisyyttä. On uskallettava heittäytyä avoimeen dialogiin. Kokeilujen ja mahdollisten erehdysten sekä niiden kollektiivisen käsittelyn kautta työyhteisö ja työntekijä kehittyvät, kasvavat ja oppivat.

### **2.3 Laatuksriterien huomioiminen valtakunnallisessa ohjauksessa**

Laatukriteerit on tarkoitettu tukemaan palvelun tuottajia kehittämään suunnitelmallisesti omaa toimintaansa. Lisäksi osallisuutta ja työllistymistä edistäviä palveluja koskevassa valtakunnallisessa ohjauksessa tulee huomioida seuraavat näkökulmat:

- Osallisuutta ja työllistymistä edistävien palvelujen tulee olla kaikkien niitä tarvitsevien saatavilla ja saavutettavissa.
- Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan kehittämiseksi ja kehitettyjen toimintamallien juurruttamiseksi tarvitaan valtakunnallinen ohjelma ja kestävä rahoituspohja.
- Lainsäädännöllä on taattava, että palvelun käyttäjä voi yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti osallistua sekä työllistymistä että osallisuutta edistävään toimintaan.
- Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan valtakunnallista seurantaa, tilastointia ja tutkimusta on parannettava, jotta saadusta tiedosta tulee yhdenmukaista ja vertailukelpoista.
- Sosiaalietuuksien ja ansiotulon tulee muodostaa toimeentuloa vahvistava kokonaisuus, joka kannustaa tekemään ansiotyötä.



### **3. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit**

KVANK:n laatukriteerit määrittävät osallisuutta ja työllistymistä edistävää toiminnan laatua palvelunjärjestäjille, palvelunkäyttäjille ja palvelun tuottajille. Palvelunjärjestäjä ja palvelun tuottaja vertaavat toimintaansa suhteessa osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereissä määriteltyihin laatutekijöihin. Tältä pohjalta edellä mainitut toimijat arvioivat yhdessä henkilöstön ja palvelunkäyttäjien kanssa toiminnan laatua ja kehittämistarpeita.



## 1 Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

### Tavoiteltava lopputulos:

**Ihmiset tekevät ja harjoittelevat tekemään omaa elämäänsä ja tulevaisuuttaan koskevia valintoja ja saavat tukea tavoitteidensa saavuttamiseen.**

### Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja varmistaa, että palvelun käyttäjät saavat valintojen ja suunnitelmien tekemisessä tarvitsemaansa tietoa itselleen sopivassa, saavutettavassa muodossa.

Saavutettavuutta edistetään esimerkiksi käyttämällä selkokieltä, tukiviittomia, kuvakommunikaatiota, kommunikoinnin apuvälineitä ja tulkkipalveluita sekä analysoimalla hankittua tietoa.

- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä tekemään valintoja ja suunnitelmia, jotka perustuvat hankittuun tietoon ja/tai kokemuksiin. Tietoa ja kokemuksia voidaan hankkia esimerkiksi käymällä tutustumiskäynneillä, kokeilemalla eri asioita, osallistumalla työelämä- ja asumisharjoittelujaksoille, analysoimalla hankittua tietoa ja kokemuksia sekä käyttämällä vertaistukea.
- Olennaisena osana valintojen ja suunnitelmien tekemistä palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä ymmärtämään valintojensa seurauksia sekä arvioimaan ja hallitsemaan niihin sisältyviä riskejä ja vastuita. Ihmisillä on myös oikeus vaihtaa mielipidettään, epäonnistua, tehdä "väärä" valintoja ja saada näistä oppimiskokemuksia. Eri tilanteiden jäsentämisessä voidaan esimerkiksi hyödyntää positiivista riskiarviointia (<http://verneri.net/yleis/positiivinen-riskiarviointi>).
- Palveluntuottaja tukee tarvittaessa myös palvelun käyttäjien lähihenkilöitä, jotta he voivat olla palvelun käyttäjien tukena valintojen ja suunnitelmien tekemisessä. Palvelun käyttäjä määrittää lähihenkilönsä itse. Lähihenkilöitä voidaan tukea esimerkiksi järjestämällä keskustelu- ja koulutustilaisuuksia, jakamalla ja välittämällä tietoa, ylläpitämällä avointa vuorovaikutusta ja näyttämällä esimerkkiä.





## 2 Tuki muutokseen ja siirtymävaiheisiin

### Tavoiteltava lopputulos:

- **Palvelun käyttäjät saavat yksilöllistä tukea erilaisiin muutokseen ja siirtymävaiheisiin, jotka ovat olennainen osa jokaisen aikuisen ihmisen elämää.**
- **Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus kokeilla etukäteen muutokseen ja siirtymävaiheisiin liittyviä asioita.**
- **Ihmisten siirtymät eri tuki- ja palvelumuotojen välillä ovat mahdollisimman saumattomia.**

### Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja laatii yhdessä palvelun käyttäjän kanssa suunnitelman siitä, mitä asioita muutoksessa tai siirtymävaiheessa tulee ottaa huomioon palvelun käyttäjän näkökulmasta ja hänen kannaltaan. Suunnitelman tulee sisältää toimenpiteet muutokseen ja siirtymävaiheisiin liittyvien esteiden ja haasteiden ratkaisemiseksi. Samaan aikaan tapahtuvat päällekkäiset muutokset tulee myös huomioida ja ennakoita. Muutoksessa tai siirtymävaiheessa annettava tuki muotoillaan tämän suunnitelman pohjalta. Suunnitelmassa huomioidaan esimerkiksi muutoksen vaatima aika sekä muutokseen liittyvät ja niihin vaikuttavat ihmissuhteet.
- Palveluntuottaja varmistaa, että palvelun käyttäjillä on mahdollisuus kokeilla uusia asioita, tilanteita ja/tai ympäristöjä, jotta he saavat tietoa ja kokemuksia, joiden perusteella he voivat tehdä muutosta tai siirtymävaihetta koskevia valintoja ja päätöksiä. Tietoa ja kokemuksia voidaan hankkia esimerkiksi työnvarjostuksella (Job Shadow) ja "tutkimusmatkailumetodilla".
- Palveluntuottaja huomioi palvelun käyttäjän edistymisiä ja saavutuksia. Keinoja edistymisten ja saavutusten huomioimiseen ovat esimerkiksi jatkuva palaute, sanallinen tunnustus, todistus, stipendi, portfolio, kukitus ja juhlat.
- Palveluntuottaja tekee yhdessä palvelun käyttäjien kanssa yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sen mahdollistamiseksi, että muutokset ja siirtymävaiheet toteutuvat palvelun käyttäjän kannalta mahdollisimman sujuvasti. Yhteistyön keinoja ovat esimerkiksi tiedonsiirto, samansuuntaiset suunnitelmat, yhdenmukainen tuki määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi, yhteydenpito ja palaute.



### 3 Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen

#### Tavoiteltava lopputulos:

**Ihmiset käyttävät lähiyhteisöjensä yleisiä palveluita, luovat ja ylläpitävät sosiaalisia suhteita lähiyhteisöjen jäsenten kanssa ja osallistuvat lähiyhteisöjen jokapäiväiseen toimintaan.**

#### Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja mahdollistaa palvelun käyttäjille lähiyhteisön tarjoamia mahdollisuuksia ja palveluja koskevan tiedon saamisen. Lisäksi palveluntuottaja mahdollistaa kokemuksellisen tutustumisen lähiyhteisöjen toimintaan sekä luo mahdollisuuksia harjoitella itsenäistä liikkumista ja matkustamista. Tuki voi olla esimerkiksi sanomalehdessä tai internetissä oleviin menovinkeihin tutustumista, harrastusmahdollisuuksien kartoittamista, asukasyhdistyksen toimintaan tutustumista, lähipalveluihin tutustumista ja lähipalvelujen käyttämistä.
- Palveluntuottaja auttaa palvelun käyttäjiä löytämään keinoja toiveiden mukaisen osallistumisen mahdollistamiseksi sekä vahvistaa palvelujen käyttäjien luottamusta siihen, että lähiyhteisöjen tarjoamat mahdollisuudet ja palvelut ovat heidän käytettävissään. Tuki voi olla esimerkiksi erilaisia tutustumisia ja kokeiluja tai ”mallioppimista”.
- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä lähiyhteisöihin ja paikallisiin ihmisiin tutustumisessa sekä oman panoksensa antamisessa lähiyhteisöihin, kansalaistoimintaan ja yhteiskuntaan. Palvelun käyttäjät voivat esimerkiksi osallistua urheilutapahtumiin, työväenopiston kursseille tai asukasyhdistyksen, urheiluseuran tai jonkin muun järjestön toimintaan.
- Palveluntuottaja vahvistaa palvelun käyttäjien lähihenkilöiden valmiuksia olla tukena palvelun käyttäjien lähiyhteisöihin liittymisessä. Palvelunkäyttäjä määrittää lähihenkilönsä itse. Lähihenkilöiden valmiuksia voidaan vahvistaa esimerkiksi pitämällä yhteistyöpalavereita, joissa sovitaan yhteiset toimintatavat.
- Palveluntuottaja tekee yhteistyötä lähiyhteisöjen eri toimijoiden kanssa, jotta palvelun käyttäjillä on mahdollisuus hyödyntää lähiyhteisöjen tarjoamia mahdollisuuksia. Yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi jakamalla tietoa sekä muistuttamalla lähiyhteisön toimijoita velvollisuudesta tehdä yhdenvertaisuuslain edellyttämiä kohtuullisia mukautuksia.
- Palveluntuottaja huolehtii, että lähiyhteisöihin liittymiseen on mahdollista saada tukea joustaviin kellonaikoihin eli silloin, kun tukea tarvitaan. Jos kaupunginosan tapahtuma alkaa esimerkiksi klo 14 ja henkilöstön työaika loppuu klo 14, työajoissa voidaan joustaa tai palvelun käyttäjälle etsitään tukihenkilö, joka mahdollistaa tapahtumaan osallistumisen.



#### **4 Tuki opintoihin pääsemiseen**

##### **Tavoiteltava lopputulos:**

**Ihmiset saavat tukea päästäkseen tarpeitaan ja kiinnostuksiaan vastaaviin opintoihin siten, että elinikäinen oppiminen mahdollistuu.**

##### **Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:**

- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä erilaisten tutkintotavoitteisten ja ei-tutkintotavoitteisten koulutusvaihtoehtojen selvittämisessä ja niihin pääsemisessä. Tukeminen voi olla esimerkiksi tiedonhakua internetistä, koulutusmessuilla vierailua sekä tutustumiskäyntejä ja -jaksoja kouluihin.
- Palveluntuottaja tekee yhteistyötä koulutuksen tarjoajien kanssa palvelun käyttäjien elinikäisen oppimisen mahdollistamiseksi. Lähtökohtana on hyödyntää ensisijaisesti kaikille tarjolla olevia yleisiä koulutus- ja kurssivaihtoehtoja. Integrointimahdollisuuksia selvitettäessä otetaan huomioon yhdenvertaisuuslain (1325/2014) velvoite koulutuksen järjestäjälle kohtuullisten mukautusten tekemisestä opetuksen järjestämisessä. Vasta toissijaisesti hyödynnetään erityisryhmille suunnattuja koulutuksia ja kursseja. Koulutus- ja kurssivaihtoehtoja ovat esimerkiksi työväenopistojen kurssit, ensiapukurssit, tietokonekurssit sekä erilaiset koulutukset ja kurssit, jotka vahvistavat henkilön arjessa selviytymisen valmiuksia. Koulutus voi myös olla akateemisten taitojen opetusta, ylläpitämistä ja vahvistamista.



## **5 Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen**

### **Tavoiteltava lopputulos:**

**Ihmiset ovat omassa elämässään mahdollisimman itsenäisiä.**

### **Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:**

- Palveluntuottaja mahdollistaa erilaisten itsenäisyyttä tukevien arjen taitojen harjoittelun, oppimisen ja omaksumisen. Arjen taitoja ylläpidetään, vahvistetaan ja opetellaan aidoissa ympäristöissä, kuten kotona ja lähiyhteisöissä, kokeilujen ja kokemusten kautta yhteistyössä henkilön kannalta tärkeiden verkostojen kanssa. Arjen taitoja ovat esimerkiksi ruoan terveellinen annostelu, rahankäytön hallinta, sosiaaliset taidot, kansalaistaidot, medialukutaito, median käytön tukeminen (myös sosiaalinen media), tiedonhankinta, vieraat kielet, kodinhoito, liikkuminen ja matkustaminen, ihmissuhteet ja seksuaalisuus, itsestä huolehtiminen sekä lukeminen, laskeminen ja muut akateemiset taidot.
- Mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttaminen edellyttää, että palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjää valintojen ja suunnitelmien tekemisessä. Tätä käsitellään osa-alueessa 1.



## 6 Tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin

### Tavoiteltava lopputulos:

- **Ihmiset saavat tukea ja ohjausta terveellisten elämäntapojen noudattamiseen sekä omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan huolehtimiseen.**
- **Ihmiset saavat tukea ja ohjausta sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen.**

### Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä ottamaan vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Palveluntuottaja tekee tiivistä yhteistyötä terveydenhuollon ja asumispalvelujen kanssa ja huolehtii toimivasta yhteistyöstä myös muiden terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien sidosryhmien kanssa. Tuki voi sisältää esimerkiksi opastusta terveellisestä ruokavaliosta, hampaiden hoidosta, stressin hallinnasta ja rentoutumisesta.
- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä hyödyntämään yhteiskunnan tarjoamia terveys- ja hyvinvointipalveluja. Palvelun käyttäjiä voidaan esimerkiksi tukea ja harjaannuttaa käyttämään tarvitsemiaan terveys- ja hyvinvointipalveluita lähtökohtaisesti lähipalveluina sen sijaan, että ne toteutettaisiin työ- ja päivätoimintayksikössä (esimerkiksi erilaisia terapioida). Lisäksi palvelun käyttäjiä voidaan tukea esimerkiksi lähiyhteisön tarjoamien liikunta- ja kulttuuripalvelujen, kuten urheiluseurojen, liikuntakerhojen ja kuntosalien tarjonnan sekä teatteri-, näyttely-, ja konserttitarjonnan hyödyntämisessä.
- Palveluntuottaja huolehtii työterveyshuoltoon sisältyvien velvoitteiden toteutumisesta työterveyshuolto säännösten mukaisesti. Tähän kuuluu esimerkiksi työterveyshuollon perusosa, joka sisältää mm. työterveystarkastukset ja työergonomiasta huolehtimisen.
- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä ottamaan vastuuta omista sosiaalisista suhteistaan. Palvelun käyttäjiä tuetaan luomaan ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita itseään ja toisia arvostavasti ja kunnioittavasti. Palvelun käyttäjä voi esimerkiksi saada ensin tukea uimahallissa käymiseen, minkä jälkeen uimahallissa käymisestä tulee osa palvelun käyttäjän elämää, ja hän voi käydä uimahallissa sekä itsenäisesti että kaverin kanssa. Lisäksi palvelun käyttäjä voi saada tukea sosiaalisen median sekä lähiyhteisön ja sen tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämiseen sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä.



## 7 Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön pääsemiseen

### Tavoiteltava lopputulos:

**Ihmiset saavat tukea ja valmennusta päästäkseen ammatillisiin opintoihin ja työhön.**

### Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä hankkimaan tietoa ja käytännön kokemuksia heitä kiinnostavista opiskelu- ja työmahdollisuuksista, jotta he voivat tehdä kykyjään ja kiinnostuksiaan vastaavia ammatillisia valintoja. Palveluntuottaja tekee tässä tiivistä yhteistyötä TE-palvelujen ja muiden sidosryhmien kanssa. Tuki voi olla esimerkiksi tiedonhaku yhdessä palvelun käyttäjän kanssa, määräaikaista työ- ja koulutuskokeiluja, ammatinvalinnanohjauksen palveluja, urasuunnittelua ja työnvarjostustoimintaa (engl. job shadow). Työnvarjostamisesta löytyy lisää tietoa täältä: <http://www.eosmo.fi/tyokirja/varjostaminen/index.html>. Myös opinnollistamista voidaan käyttää keinona tehdä osaaminen näkyväksi, ja ammatilliseen tutkintoon tarvittava osaamistaso voidaan saavuttaa vaihtoehtoisilla tavoilla (<http://www.keskuspuisto.fi/opinnollistaminen>).
- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä ammatillisissa opinnoissa ja työssä tarvittavien taitojen, kykyjen ja valmiuksien vahvistamisessa. Tavoitteena on maksimoida ihmisten mahdollisuudet työskennellä avoimilla työmarkkinoilla. Vahvistettavia taitoja voivat olla esimerkiksi työpaikalla tarvittavat ihmissuhdetaidot, työhön liittyvät tietotekniset taidot, ajan hallinnan taidot, rahan käytön taidot sekä opiskeluun ja työhön liittyvät liikkumisen ja matkustamisen taidot.
- Palveluntuottaja tukee palvelun käyttäjiä valitsemaan työnteon eri vaihtoehtoista itselleen mieluisimman ja sopivimman. Valinnan tulee perustua palvelun käyttäjän yksilökeskeiseen suunnitelmaan. Työnteon eri vaihtoehtoja ovat esimerkiksi palkkatyö, freelance-työt, tuettu yrittäjyys, osuuskuntatoiminta ja vapaaehtoistoiminta.
- Palveluntuottaja tukee palvelunkäyttäjän työllistymistä avoimille työmarkkinoille työsuhteiseen palkkatyöhön joko tuottamalla itse tuetun työllistymisen työhönvalmennusta tai ohjaamalla palvelunkäyttäjä toisen palveluntuottajan työhönvalmennuspalveluun.



## **8 Tuki itseilmaisuuun ja luovuuteen**

### **Tavoiteltava lopputulos:**

**Ihmisillä on mahdollisuus toteuttaa omaa luovuuttaan ja löytää keinoja itseilmaisuuun.**

### **Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:**

- Palveluntuottaja rohkaisee palvelun käyttäjiä kokeilemaan uusia asioita, jotta he voivat löytää omia lahjojaan, kykyjään ja itseilmaisun keinojaan. Tuki toteutetaan yhteistyössä erilaisten luovien alojen toimijoiden ja ammattilaisten kanssa siten, että lähiyhteisön tarjoamia mahdollisuuksia hyödynnetään. Toiminnassa voidaan hyödyntää esimerkiksi musiikkia, draamaa, tanssia, kirjoittamista, maalaamista, mediaa, valokuvaamista ja käsityötaidetta erilaisina projekteina, kerhoina ja pajoina.



## 9 Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen

### Tavoiteltava lopputulos:

**Ihmiset tunnistavat, kokeilevat ja omaksuvat eri toimintaympäristöissä itselleen merkityksellisiä, erilaisia sosiaalisia rooleja.**

### Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja rohkaisee ja tukee palvelun käyttäjiä tunnistamaan, kokeilemaan, harjoittelemaan ja ylläpitämään erilaisia sosiaalisia rooleja eri toimintaympäristöissä ja tilanteissa. Rooleja voivat olla esimerkiksi avustaja, vertainen, ryhmänvetäjä, ohjaaja, ystävä, vaikuttaja/aktivisti, sisarus, opiskelija, työnhakija, työyhteisön jäsen, kuntalainen, kouluttaja, kuluttaja, omaishoitaja ja työnantaja. Esimerkiksi oppilaitoksessa palvelun käyttäjä on ensisijaisesti opiskelija ja työ- ja elinkeinotoimiston palveluissa ensisijaisesti työnhakija.
- Palveluntuottaja tekee omalla toiminnallaan lähiyhteisölle näkyväksi sitä, että vammaisilla ihmisillä on erilaisia sosiaalisia rooleja. Toiminnalla voidaan osoittaa, että vammaiset ihmiset ovat aktiivisia toimijoita esimerkiksi omassa asiointissaan ja liikkumisessaan. He tilaavat ja maksavat itse omat ostoksensa, selvittävät mahdolliset epäselvyydet ja saavat siihen tarvitsemansa tuen.
- Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhteistyötä palvelun käyttäjien lähihenkilöiden (läheisten ja muiden palvelujen työntekijöiden) kanssa, jotta nämä voivat omalta osaltaan tukea palvelun käyttäjiä erilaisissa sosiaalisissa rooleissa. Yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi yhteistyöpalaverissa, joissa sovitaan yhteiset toimintatavat.





## **10 Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen**

### **Tavoiteltava lopputulos:**

**Ihmisten on mahdollista osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin sekä henkilöstön rekrytointiin.**

### **Palvelun käyttäjän saama tuki toteutetaan seuraavasti:**

- Palvelujen sisältöjen ja toimintatapojen suunnittelu, seuranta, arviointi ja kehittäminen tehdään palvelun käyttäjien ja työntekijöiden tiiviinä yhteistyönä. Tämä haastaa työntekijät ja palvelun käyttäjät uudenlaisiin rooleihin ja voi edellyttää palveluntuottajaorganisaation prosessien ja toimintakulttuurin muutosta. Palvelun käyttäjä on yhteistyökumppani ja oman elämänsä asiantuntija, ei palvelun kohde. Yhteistyö voi sisältää esimerkiksi säännöllisiä yhteisiä suunnittelu-, seuranta- ja arviointikokouksia. Lisäksi palvelun käyttäjille mahdollistetaan tieto ja keinot palautteen antamisen tavoista ja väylistä ja mahdollisiin epäkohtiin puuttumisesta. Palvelun käyttäjät voivat myös osallistua haastattelijoina henkilöstön rekrytointihaastatteluihin ja valmistella haastattelukysymyksiä. Palvelun käyttäjien kokemusasiantuntemusta voidaan hyödyntää henkilöstökoulutuksissa.
- Palvelun käyttäjät saavat tarvitsemansa tuen edellä mainitun osallistumisen mahdollistamiseksi. Osallistumisen mahdollisuuksia edistävät esimerkiksi saavutettavat kokouskäytännöt, saavutettavien menetelmien hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa, mahdollisuus käyttää tukihenkilöä tai edustajaa sekä mahdollisuus lukea aineistoja selkokielellä tai muutoin palvelun käyttäjille saavutettavilla ja ymmärrettävillä tavoilla.