

# Asiakasosallisuutta vammaissosiaalityöhön

- VamO -hanke

Martina Nygård, erityisasiantuntija,  
sosiaalityöntekijä, THL



**VamO**

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen  
ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



# Osallisuuskokemuksia kysyttiin asiakkailta

- Kyselyllä haettiin asiakkaiden kokemuksia hyvistä vammaissosiaalityön käytännöistä ja ideoita käytäntöjen kehittämiseen.
- Kyselyä työstettiin huolella useiden hanketoimijoiden yhteistyönä.
- Tehtiin kaksi netissä toteutettua kyselyä
  - Aikuisten kyselyyn vastasi 449 henkilöä
  - Lasten ja heidän vanhempiansa kyselyn vastaukset koskivat 92 lasta
- Julkaisun kirjoittaneet hanketyöntekijät analysoivat ja tiivistivät kyselyn tulokset osallisuutta lisääviksi vinkeiksi.
- Kyselyn tuloksiin perustuen on kehitetty helposti käyttöönotettavia osallisuutta lisääviä työvälineitä vammaissosiaalityöhön.
- Julkaisu on konkreetti tulos kunnallisen vammaissosiaalityön, vammaisjärjestöjen ja yliopistollisen tutkimuksen yhteistutkijuuudesta ja yhteiskehittämisestä.



Kuva: Sclera, muokkaus  
Ritva Hämäläinen  
Savas, papunet.net



# Asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne tulee huomioida

- Kaikissa vastaajaryhmissä toivottiin perehtymistä asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen kiireettömästi, kokonaisvaltaisesti paneutuen ja asiakasta aidosti kuullen.
- Vastaajat näkivät, että vammaisen henkilö itse tietää parhaiten vammansa aiheuttamat haasteet yhdenvertaiselle osallisuudelle. Ratkaisuksi nähtiin myös kokemusasiantuntijoiden ja järjestöjen hyödyntäminen.
- Työntekijöiden vaihtuvuus ja vaikea saavutettavuus koettiin ongelmaksi.
- Tärkeänä pidettiin työntekijöiden laintuntemusta, kykyä soveltaa lakia asiakkaan tilanteeseen ja asiakkaan yksilöllisen tilanteeseen nojaavaa lainkäytön perustelemista.



Kuva: Sergio Palao / CATEDU, papunet.net



Kuva: Sclera , muokkaus Ritva Hämäläinen Savas, papunet.net



# Asiakkaiden toiveita kyselystä

- ❖ Lapset toivoivat pääasiassa saavansa keskustella työntekijöidensä kanssa. Osa kertoi tarvitsevansa tähän tukea (kuvia, tablettia, läheisen läsnäolo).
- ❖ He toivovat myös vuorovaikutuksellisia asioita; ystävällisyyttä, huomioimista, työntekijän perehtymistä heidän asiaansa.
- ❖ Sekä lapset että aikuiset vastaajat toivoivat etukäteismateriaaleja, joiden avulla voidaan valmistautua sosiaalityöntekijän tapaamiseen.
- ❖ Myös osa yli 18-vuotiaista vastaajista toivoi AAC-menetelmien hyödyntämistä vammaissosiaalityössä.

*Tuttu  
tapaamis-  
paikka*

*Joku palkinto  
tapaamisesta*

*Tabletti  
tapaamiseen*

*Ei koululla  
tapaamisia*



# Palvelujen suunnittelu ja tapaaminen

- Vastaajat nostivat esille asiakkaan mahdollisuuden valmistautua tapaamiseen. Toivottiin esimerkiksi palvelusuunnitelman lomakepohjaa etukäteen nähtäväksi sekä tietoa tapaamisen tarkoituksesta ja mahdollisuudesta käyttää tukihenkilöä.
- Vanhemmat toivoivat aktiivisempaa otetta vammaispalveluilta.
- Lapsille tärkeää oli riittävän ajan varaaminen tapaamiselle sekä tapaamispaikan valinta.
- Aikuiset vastaajat nostivat esille erityisesti yksilöllisten tilanteiden ja palvelutarpeiden huomioimisen.



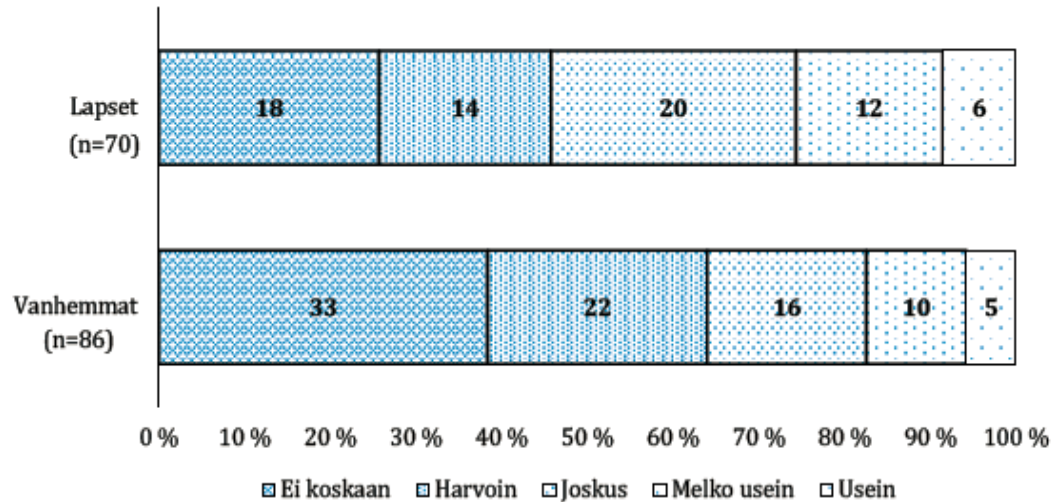
Kuva: Sclera,  
muokkaus  
Ritva  
Hämäläinen  
Savas,  
papunet.net



Kuva: Sclera,  
muokkaus  
Savas,  
papunet.net

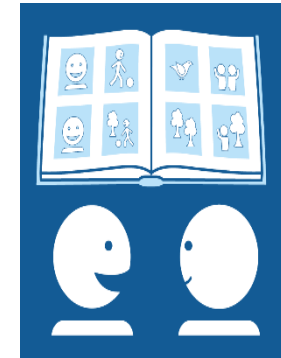


# Kuuleminen ja kuulluksi tuleminen

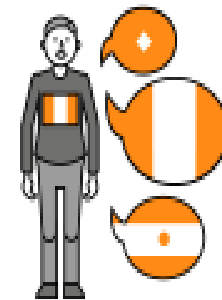


Minulta / Lapseltani on kysytty mielipidettä.  
(Pylväissä vastaajien lukumäärät.)

- Ensimmäinen askel kohti lapsen kuulemista on lapsen tapaaminen
- Sekä lapset että heidän vanhempansa toivoivat, että mielipiteen selvittämisessä hyödynnettäisiin puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota



Kuva: Sclera,  
muokkaus  
Heidi  
Ahlström,  
papunet.net



Kuva: Kuvako,  
papunet.net



# Kuuleminen ja kuulluksi tuleminen

- Kuulluksi tuleminen yhdistettiin usein työntekijän ja asiakkaan väliseen hyvään vuorovaikutukseen.
- Mielenpitemen kertominen edellyttää etenkin riittävän pitkää tapaamisaikaa.
- Kuulluksi tulemisen kokemukseen vaikutti myös se, otettiinko asiakkaan näkemys huomioon päätöksenteossa.
- Myös vammat ja toimintarajoitteet saattavat vaikuttaa mielenpitemen kertomiseen: tarvittaessa käyttöön esim. AAC-menetelmät ja selkokieli



Kuva: Sclera, papunet.net



Kuva: Elina Vanninen, papunet.net



# Vuorovaikutus



Kuva: Sclera,  
Papunet.net

- Vuorovaikutuksen merkitys korostui vastauksissa. Sen onnistuminen on edellytys asiakkaan kuulluksi tulemiselle, osallisuudelle ja asiakaslähtöisille palvelupäätöksille.
- Toive ystävällisyydestä nousi esiin kaikkien vastaajaryhmien vastauksissa. Palvelun ystävällisyys oli myös asia, jonka koettiin usein toteutuneen.
- Aikuisten vastauksissa puhuttiin aidosta kuulemisesta ja läsnäolosta, luottamuksesta, asiakkaan näkemyksen kunnioittamisesta ja joustavuudesta.
- Kokemus vuorovaikutuksesta tiivistyi siihen, miten organisaatio ja työntekijä suhtautuvat asiakkaisiin ja palveluihin. Työntekijän asennoitumisella ja palvelupäätöksen perustelemisella on suuri merkitys siihen, kokeeko asiakas vuorovaikutuksen onnistuneeksi.

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020





# Osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä

- Ammattihenkilöiden asenteet
  - Erilaisuuden arvostaminen tai sen pitäminen kielteisenä
  - Lapsen arvostaminen tai vähättely
- Ammattihenkilöiden kommunikaatiotaidot
  - Dialoginen kommunikaatio tai kommunikointi ammattihenkilön ehdoilla
  - **Kommunikointiongelmien ratkaiseminen ammattihenkilön toimintaa kehittämällä tai niiden ratkaisematta jättäminen**
- Rakenteelliset tekijät
  - Lapsen pitäminen asiakkaana tai vanhempien pitäminen portinvartijoina
  - Riittävästi aikaa lapsen kuunteluun tai ajan puute
  - Lapsen näkemyksen ja erilaisuuden arvostaminen
  - Nopeita muutoksia, mitattavia tuloksia ja kognitiivista kompetenssia arvostavat arvot

[Lähde: Johanna Olli 2014](#)



# Osallisuus lähtee asenteesta

- Unohdettava liika virallisuus.
- Annettava asiakkaan kertoa mitä hänellä on kerrottavana.
- Muistettava, että kommunikointia on muitakin kuin puheena tuotettu.
- Myös lapsille tarjottava tietoa heitä koskevassa asiassa.
- Yleisesti lapsille suunnittelemaat menetelmät sopivat myös vammaisille lapsille.



Kuva: Sergio Palao /  
CATEDU, muokkaus  
Papunet,  
papunet.net



Kuva: Sclera,  
papunet.net



# Lasten näkemyksen selvittäminen

- Lapsen kuulemisella tulee olla myös vaikutusta eli se ei saa olla näennäistä. Näennäinen kuuleminen voi olla vahingollista.
- Helposti kuvitellaan, että lapset toivovat liikoja. Todellisuudessa lasten kertomat asiat ovat hyvinkin realistisia.
- Lapsen tulee voida vaikuttaa isojen asioiden lisäksi myös pieniin asioihin. Tämä lisää osallisuutta ja toimijuutta.
- Yksinkertaisimmillaan näkemyksen selvittäminen on kohtaamista.

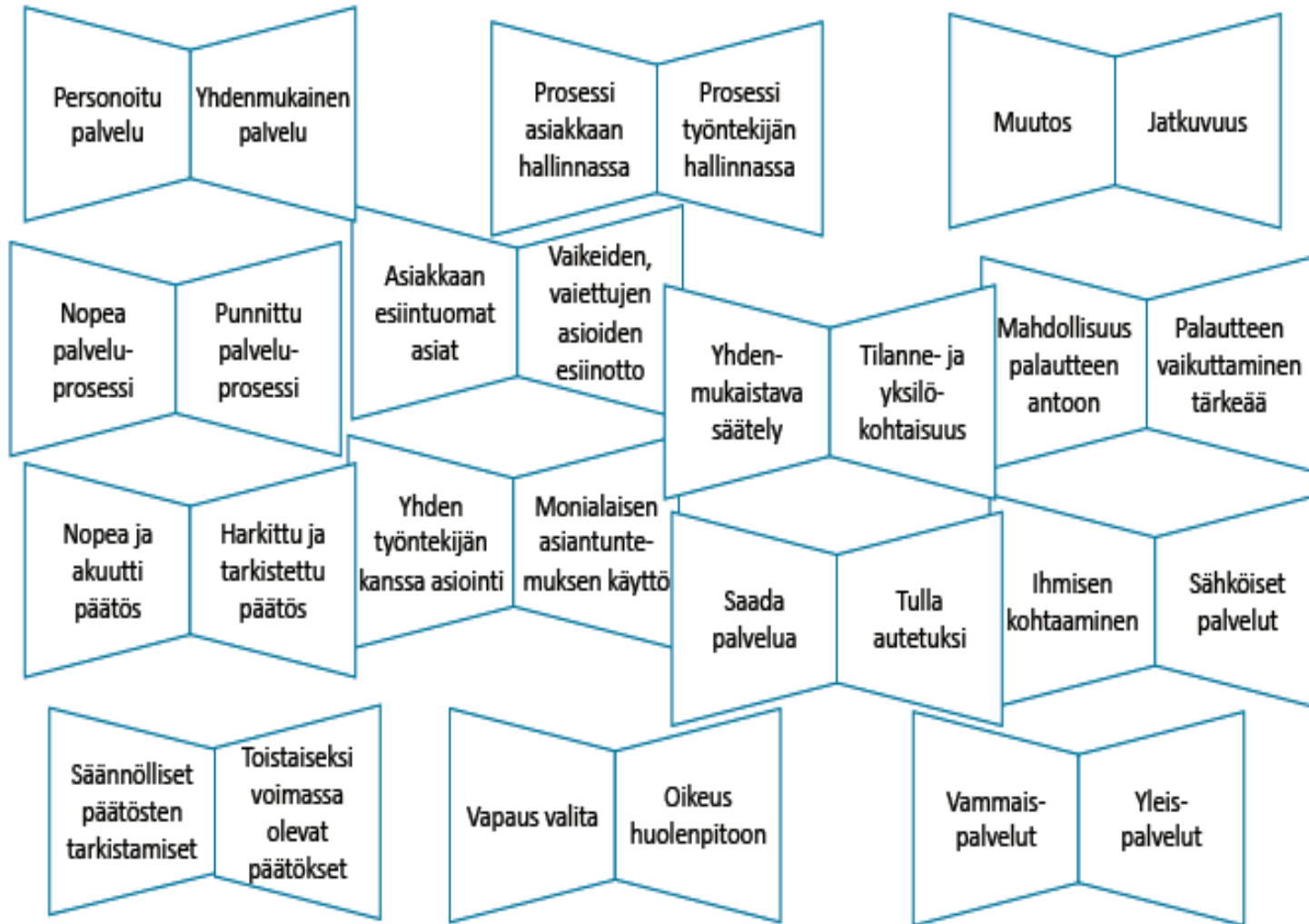


# Työkalupakki vammaisten lasten näkemysten selvittämiseen

- Työntekijöitä veloitetaan kuulemaan myös vammaisia lapsia, mutta (sosiaali)työntekijät kokevat, ettei heillä ole tähän osaamista.
- Haluttiin koota konkreettisia välineitä ja vinkkejä yhteen paikkaan, josta työntekijät voivat niitä hyödyntää.
- Yksinkertaisia, mukana kannettavia välineitä, jotka voi helposti ottaa mukaan kotikäynnille.
- Työkalupakki sisältää myös lyhyen alustuksen siitä, mitä lapsen tapaamisessa kannattaa ottaa huomioon.
- Työkalupakki löytyy [vammaispalvelujen käsikirjasta](#).



# Asiakkaiden köydenvetoa vammaissosiaalityön palveluprosessin kehittämisen suunnista





# Yö-ryhmä

- Ryhmässä on 5 lasta, iältään 9-15-vuotiaita.
- Tavattu tähän mennessä 9 kertaa.
- Lapset saavat päättää ryhmässä mahdollisimman paljon itse. Tämän takia jokaisella on oma ohjaaja.
- Ryhmän tarkoituksena on testata ja arvioida lapsen kuulemisen välineitä. Korvat avoimina myös lasten näkemyksille osallisuudesta.
- Ryhmässä käytetään paljon kuvia. Lapsilta on kysytty asioita mm. Dino-hahmon avulla.



# Aikuisten havaintoja ryhmän lasten osallisuudesta

- Vaati tutustumista, että lapset alkoivat kertoa / me aloimme ymmärtää lasten todellisia mielipiteitä.
- Ryhmästä on tullut lapsille harrastus. Osa lapsista ei ole kyennyt käymään muissa harrastuksissa esim. haastavan käyttäytymisen vuoksi.
- Pitää olla herkillä, että aikuinen ei ”yliohtaa” tilanteita.
- Asioista keskusteleminen Dinon avulla tuntui helpottavan keskustelua.
- Ryhmän ajankohta koulun jälkeen on haastava. On ollut tärkeää pitää tehtävät lyhyinä. Aina tehtävien tekeminen ei kaikkien kohdalla onnistu.
- Tehtävät on tehty pienissä ryhmissä, oman aikuisen ohjauksessa. Ympäristön virikkeisyys vaikuttaa tehtävien teon onnistumiseen.
- Struktuuri on osoittautunut kaikkien lasten kohdalla tärkeäksi. Myös sellaisten lasten kohdalla, jotka eivät tarvitse kommunikointinsa tueksi kuvia.
- Lapset eivät juurikaan toimi ryhmänä. Ryhmässä kuitenkin tapahtuu pieniä kohtaamisia, jotka ovat tärkeitä.



Muita terveisiä  
tai ideoita?

Lapsella tulee olla  
oikeus ulkoilla  
koulun jälkeen

Lapsilla pitäisi olla  
whatsapp –numero,  
johon voisi laittaa  
sosiaalityöntekijälle  
palautetta mitä  
tarvitsee

Yö-ryhmä on kiva ja  
se pitäisi järjestää  
jatkossakin. Älkää  
järjestäkö sitä  
muualla.

Bussilla/junalla  
kulkemisen  
opettelu on  
todella tärkeää





# Yleistä AAC-menetelmistä

- Käytä aina lapsen omia välineitä, jos hänellä niitä on.
- Parempi käyttää huonosti, kuin olla kokonaan käyttämättä.
- Ihminen osaa keskimäärin 100 tukiviittomaa, vaikka ei olisi koskaan opiskellut niitä. Viito ne sanat, jotka osaat. Käytä viittomia puheen tukena.
- Käytä aina tulkkia kun sen tarve on, myös puhetulkkia. Asiakkaan osallisuuden kannalta on kuitenkin oleellista, että työntekijä osaa menetelmiä edes hieman.
- AAC-menetelmistä esitykset vammaispalvelujen käsikirjasta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/tapahtumat/kommunikaatio-tyopaja>



Kuva: Sclera,  
papunet.net



Kuva: Kuvako,  
papunet.net



# Kuvien käyttö



- Muista [papunet](#)!
- Erilaisia palautetauluja on helppo pitää mukana. Niitä voi myös rei'ittää tai muuten tehdä näkövammaisille tunnistettaviksi.
- Voit pitää käynneillä mukana keskusteltaviin asioihin sopivia kuvakansioita tai toimintatauluja. Papunetissä on tulostettavissa joitakin valmiita. Myös [Tampereen kaupungin sivuilla](#) on hyviä kuvatauluja.



# Rakenne

- Usein lapsia helpottaa, jos heillä on tiedossa mitä tulee tapahtumaan.
- Ennen tapaamista olisi hyvä lähettää lapselle kirje, jossa on kuvitetusti kerrottu, mitä käynnillä tulee tapahtumaan. Kirjeessä olisi hyvä olla myös työntekijän kuva. Tämä auttaa tutustumista. Aiheesta on tulossa tarkempi teksti ja esimerkkejä Vammaispalvelujen käsikirjaan joulukuun alussa.
- Sektorikellon käyttäminen voi auttaa lasta keskittymään:  
<http://www.schoolbordportaal.nl/timers.html>
- Monilla lapsilla on kotona käytössä time timer. Tarjolla on myös halvempia malleja. Jotkut lapset eivät kellojen pidä tikittävästä äänestä, joten tähän kannattaa kiinnittää huomiota.





Hei \_\_\_\_\_! Minä olen sosiaalityöntekijä \_\_\_\_\_.



Tulen tapaamaan sinua kotisi.



Tapaamisen aikana keskustelemme sinun elämäsi asioista. Voimme myös leikkiä tai vaikkapa piirtää.



Keskustelen myös vanhempiesi kanssa.



Kirjoitan tietokoneellani palvelusuunnitelman. Lähetän sen myöhemmin kotisi luettavaksi.



Odotan innolla tapaamistasi!

<sup>1</sup> Papunetin kuvapankki, papunet.net, [Solja](#)

<sup>2</sup> Papunetin kuvapankki, [Solja](#), muokkaus Ritva Hämmäläinen [Solja](#)

<sup>3</sup> Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio [Ojala](#) / CATEDU

<sup>4</sup> Papunetin kuvapankki, Sergio [Ojala](#) / CATEDU, muokkaus Papunet

<sup>5</sup> TukiWitto, Mahti-kortit



# Keskustelumatto, talking mat<sup>®</sup>

- Auttaa lasta kertomaan asiasta, keskittymään aiheeseen ja tukee lähimuistia.
- Vaatii askartelua: kynnysmatto, irtokuvia, laminointia sekä tarranauhaa.
- Pitää varoa johdattelua, kysy esimerkiksi ”mitä mieltä olet tästä”.
- Asteikko tulee miettiä tarkkaan. Kyllä –vastaus ei aina ole positiivinen.
- Lisätietoa ja videoita käytöstä:  
<http://papunet.net/tietoa/keskustelumatto-menetelma-haastattelussa>

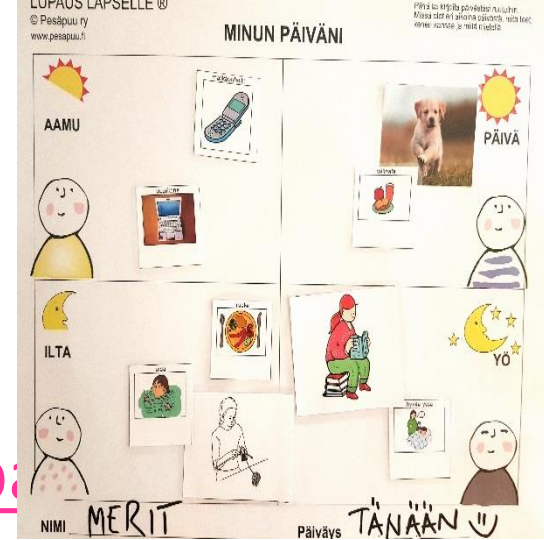


Kuva: Sclera,  
muokkaus Maarit  
Mykkänen, Virpi  
Puikkonen, Savas ja  
Mainostoimisto Ad  
Kiivi Oy, papunet.net

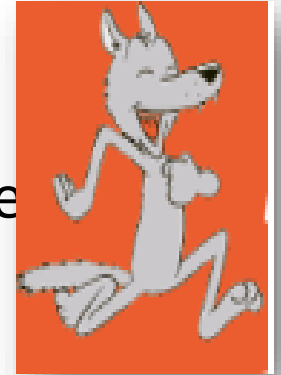


# Minun päiväni

- Pesäpuun kehittämä nelikenttä.
- Saa tulostettua [Pesäpuun verkkokaupasta](#)
- Lapset voivat hyvin eritasoisesti kertoa päivänsä kulusta; itsenäisestä kirjoittamisesta yhdessä kuvien valitsemiseen.
- Mahdollisuus tehdä papunetistä irtokuvia, joiden avulla täytetään.
- Voidaan yhdistää myös tunnekorttityöskentelyyn.
- Espoossa täytetty lomake on skannattu ja liitetty asiakkaan tietoihin.



# Korttityöskentely



- Tukiliiton Mahtikortit, joissa susihahmo on eri tunteissa.
  - Vapaasti tulostettavissa.
  - Muistuttavat paljon Pesäpuun Nallekortteja.
- Pesäpuun lapsen vahvuuskortit
  - Maksaa 50 € / korttipakka.
  - Voidaan varmistaa lapsen vahvuuksien esiintuominen. Voi käyttää niin lasten kuin vanhempien kanssa.
  - Värikontrastit eivät ole kaikissa korteissa kovin voimakkaita -> voivat olla huono vaihtoehto, jos lapsella on vaikeuksia hahmottamisen tai näön kanssa.
  - Tekstit ovat sekä suomeksi että ruotsaksi.
  - Olemassa myös nuorten vahvuuskortit.



# Hyvän elämän palapeli



- Tarkoitettu perheelle palvelusuunnitelma tapaamiseen valmistautumiseen.
- Vapaasti tulostettavissa. Painettu versio tilattavissa myös 10 euron hintaan. Saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Pitkä täyttää, mutta mahdollista käyttää osia.
- Yö-ryhmän lapset kokivat palapelin vaikeaksi.
- Selittävät tekstit hyviä ja yksinkertaisia.
- Tarkoitettu perheen kokonaisuuden esiintuomiseen ja on hyvä siihen tarkoitukseen. Pitää kuitenkin muistaa myös lapsen oma näkökulma.





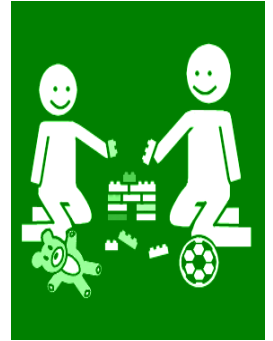
# Tabletit

- Oma päivä –applikaatio (Väestöliitto)
- Tableteille on olemassa paljon eri ohjelmia, ks. Jaatisen [tietopankki](#)
- Hyödynnä myös lasten omia tabletteja ja kommunikaatio-ohjelmia!



# Leikki

- Kontaktin saaminen lapseen tapahtuu parhaiten kun se tapahtuu hänen ehdoillaan ja kielellään. Usein se tarkoittaa leikkiä.
- Oleellista on se, mikä nähdään leikkinä.
- Heittäytyminen leikkiin edellyttää myös sitä, ettei lapsilta aina vain odoteta vastauksia juuri tiettyihin aikuisten asettamiin kysymyksiin. Aikuisen tulee olla kiinnostunut lapsesta ja lapsen asiasta.
- Leikkiminen on hauskaa!
- Vammaiset lapset osaavat leikkiä – entä aikuiset? Olli, J. 2017. Vammaiset lapset osaavat leikkiä – entä aikuiset? Sveojen Kiemurat 4/2017, 22–25.
- Leikki vammaisen lapsen osallisuuden välineenä (2019) Ronimus. Leikkipäivä –sivusto.



Kuva: Sclera,  
papunet.net



# KIITOS!

Löydä meidät:

[www.innokyla.fi/web/tyotila3989514](http://www.innokyla.fi/web/tyotila3989514)

[www.ulapland.fi/vamo](http://www.ulapland.fi/vamo)



## Vamo

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen  
ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

