

# Vertais- arvioinnin tuloksia

Vuosi 2016

# Vertaisarviointi tuo laatua asumiseen

Aspa-säätiön Vertaisarviointi™ on palvelunkäyttäjien kehittämä menetelmä asumisen palvelujen laadun arviointiin. Koulutetut arvioitsijat haastattelevat palveluja käyttäviä asukkaita heidän kodeissaan, ja laativat vastauksista palauteraportin palvelujen tuottajan ja tilaajan käyttöön. Lokakuusta 2016 alkaen vertaisarvioinnin on voinut tilata myös ruotsin kielellä.

Monet vertaisarvioinnin tilaajat ovat oivaltaneet, että asukkaan palvelukokemuksen parantaminen on avain laatuun. He motivoivat asukkaita haastatteluihin, jotta saisivat toiminnastaan palautetta. He ottavat vakavasti huolestuttavat tulokset, ja tarttuvat kiinnostuksella kehitysehdotuksiin. Heille asukkaan osallisuus on arvo – enemmän kuin kiitettävä tulos tyytyväisyyskyselyssä tai kuulemisen järjestäminen, koska omavalvontasuunnitelma niin velvoittaa.

Ilman asukkaiden osallisuutta ei olisi Vertaisarviointia. Vuodesta 2008 alkaen vertaisarvioinneissa on haastateltu yli tuhatta palvelunkäyttäjää, aktiivisia

kansalaisia, jotka haluavat vaikuttaa! Tähän raporttiin on koottu tilastoja vuonna 2016 haastateltujen 309 asukkaan vastauksista.

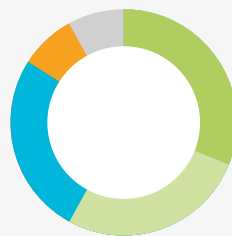
Vertaisarviointien tuloksia voidaan hyödyntää valtakunnallisesti, kun suunnitellaan uusia asumisratkaisuja, laaditaan asumisen laatusuosituksia tai valmistellaan kilpailutuksia. Myös tuleva sote-uudistus luo uusia asiakaslähtöisen tiedon tarpeita.

Entä miten asukkaiden kokemukset suhteutuvat YK:n vammaissopimuksen turvaamiin ihmisoikeuksiin? Tähän raporttiin kootut tulokset osoittavat, että aktiivista arviointityötä tarvitaan. Kun puhutaan laadusta, ihmisoikeuksien minimi ei riitä.

**Milla Ilonen**  
suunnittelija, Aspa-säätiö

[aspa.fi/vertaisarviointi](http://aspa.fi/vertaisarviointi)

## Vertaisarviointiin osallistuneiden asukkaiden (n=309) ensisijainen palveluntarvesyy



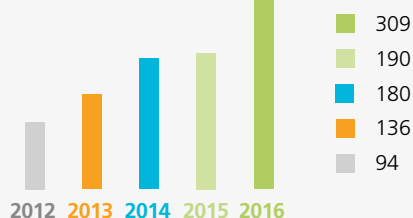
- Kehitysvammaisuus 31 %
- Mielenterveysongelmat 27 %
- Fyysinen vamma tai sairaus 26 %
- Monivammaisuus 8 %
- Autismi, ADHD tai muu 8 %

## Vertaisarviointiin osallistuneiden 30:n asumisyksikön palvelumuoto



- Tehostettu palveluasuminen
- Palvelu- tai ohjattu asuminen
- Tukiasuminen

## Vertaisarviointiin osallistuneet asukkaat 2012 - 2016



- 309
- 190
- 180
- 136
- 94

## Huolestuttavat asiat

- **32%** asukkaista ei ole voinut valita itse nykyistä asuinpaikkaansa.
- **29%** asukkaista ei ole voinut valita itse kenen kanssa asuu.
- **5/30** asumisyksikössä oli käytössä kahden hengen huoneita. Asukkaat eivät olleet voineet valita itse asumismuotoaan tai asuinkumppaniin.
- **13/30** asumisyksikössä asukkailla ei ollut omia avaimia asuntonsa tai huoneensa oveen.
- **4/30** asumisyksikössä ilmeni vakavia puutteita asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa (mm. kotiintulo-, vierailu- ja nukkumamenoajat, wc-avun laiminlyönti, avustaminen asukasta satuttavalla tavalla, seksin harrastamisen tai parisuhteen kieltäminen).
- **3/30** asumisyksikössä asukkaat olivat vakavasti huolissaan työntekijöiden kiireestä ja työssä jaksamisesta.
- **2/30** asumisyksikössä yksityisyyttä rikottiin menemällä asukkaan asuntoon ilman lupaa, tämän poissa ollessa.
- **88%** asukkaista ei ole voinut osallistua asumispalveluyksikkönsä uusien työntekijöiden valintaan. Usein myös omaohjaaja-/hoitaja oli valittu asukkaan mielipidettä kuulematta.
- **29%** asukkaista ei ole osallistunut tai ei muista osallistuneensa kuntoutus- tai palvelusuunnitelmakokoukseen.



Nopeaa reagoitua vaativia huolestuttavia asioita ilmeni 21. Näiden kertomiseen liittyi usein pelkoa palvelujen heikkenemisestä tai työntekijöiden kostamisesta, jos asukas paljastaa totuuden.

## Kehitettävät asiat

- **25%** asukkaista koki, että heidän asioistaan päättää pääasiassa asumisyksikön henkilökunta.
- **21%** koki, etteivät työntekijät kohtaa asukkaita aina aikuisina ihmisinä. Tämä ilmeni mm. perustelemattomina sääntöinä, komenteluna, lapsellisina puhetapoina ja ylipuhumisena.
- **10/30** asumisyksikössä asukkaat kokivat, että työntekijöillä on jatkuvasti kiire. He eivät ole aidosti läsnä eivätkä kuuntele asukasta.
- **9/30** asumisyksikössä asukkaat halusivat ulkoilla ja osallistua harrastuksiin useammin. Riittämätön apu tai tuki estää heitä lähtemästä kotoa.
- **20** asumispalvelujen käyttäjälle oli myönnetty henkilökohtaista apua alle lakisääteisen minimin (joka on 30 h/kk), vaikka asukkaan yksilöllinen avuntarve olisi ollut suurempi.
- **21%** asukkaista ei voi vaikuttaa ruokiin eikä ruoka-aikoihin.
- **52%** asukkaista ei saa päättää itse omista raha-asioistaan. Asukkaat toivoivat saavansa tietoa edunvalvonnan perusteista ja sen purkamisesta.
- **68%** asukkaista ei tiennyt, minne asiakastytyväisyyskyselyn vastaukset menevät ja kuka niitä käsittelee. Asukkaista 58% ei ollut saanut tietoa kyselyn tuloksista.
- **40%** asukkaista arvelee, että asukaskokouksissa sanotuilla mielipiteillä tai toiveilla ei ole vaikutusta asumisyksikön arkeen.
- **38%** asukkaista ei ole nähnyt tai saanut nähtäväksi itseään koskevia asiakastietojaan.



Kehittämisehdotuksia annettiin 108. Valtaosa kehitettävistä asioista koski työntekijöiden ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta sekä asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

## Kiitettävät asiat

- **85 %** asukkaista saa olla rauhassa omassa asunnossaan tai huoneessaan.
- **84 %** asukkaista kokee olonsa turvalliseksi asuinpaikassaan.
- **83 %** asukkaista voi liikkua kotiinsa ja sieltä ulos silloin kun itse haluaa.
- **83 %** kuntoutus- tai palvelusuunnitelma-kokoukseen osallistuneista asukkaista koki, että heitä oli kuunneltu ja heidän mielipiteensä oli huomioitu.
- **78 %** asukkaista tietää, että heidän asumisyksikössään pidetään asukaskokouksia.
- **75 %** asukkaista saa apua vapaa-ajan viettoon ja harrastuksiin.
- Henkilökohtainen apu on lisännyt merkittävästi asukkaiden osallistumisen ja valitsemisen mahdollisuuksia.



Vuonna 2016 tehtiin 142 huomiota hyvin toimivista, kiitettävistä asioista. Jokaisesta asumisyksiköstä löytyy kiitettäviä asioita, joita vertaisarviointi vahvistaa!

## Vuoden 2016 lukuja

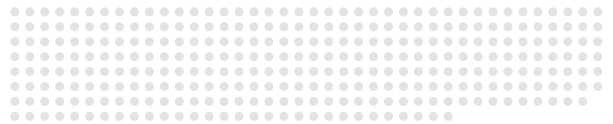
# 30

vertaisarvioitua asumisyksikköä, joista 19 uutta kohdetta ja 11 seuranta-arviointia.



# 309

asukasta osallistui vertaisarviointi-haastatteluun.



# 9

asumispalvelujen tuottajaa tilasi vertaisarvioinnin: 3 kuntaa tai kuntayhtymää, 4 säätiötä tai järjestöpohjaista toimijaa ja 2 yritystä.



# 23

palautetilaisuutta, joihin osallistui 338 ihmistä. Tilaisuuksiin osallistui asukkaita, työntekijöitä, esimiehiä, sosiaali- ja valvontaviranomaisia ja asukkaiden läheisiä.



## Ääniä tilastojen takaa

### Haluan vaikuttaa

Niin ajattelin jo lapsena, kun tuli puhetta unelmista. Eikö mitään muuta, kysyttiin. Siihen oli helppo esittää vastakysymys: onko juuri mikään tärkeämpää?

Kouluttauduin Aspan vertaisarvioijaksi muutama vuosi sitten. Kesä oli taittumassa syksyksi ja tuntui, että samassa taitekohdassa viipyli muutakin. Saanko oikeasti päättää asioistani? Voiko joku toinen kokea toisin? Onko kaikkien äänille tilaa?

Aspassa toimiminen on osoittanut, että jokaisella äänellä todella on merkitystä. Asumista täysi osallisuus on tärkeä visio. Tuon vision toivon elävöityvän todellisuudeksi.

Olen nähnyt hymyjä, joiden takana sykkii rönsyilevä elämä. Olen kohdannut silmäpareja, joista huokuu tottumus. Eniten olen kuullut ääniä: hiljaisia, lujia, onnellisia, uupuneita, varmoja, kysyviä, vaiennettuja ja ulospäästettyjä – vaikuttavia ääniä, jotka kaipaavat tilaa ja joille sitä tulee antaa.



### Jotta visiosta tulee totta, on herkistytävä kuulemaan ja näkemään vaikutuksia

On riemuittava vaikutuksista ja pidettävä mielessä, etteivät ne ole itsestäänselviä vaan vaativat tiedostamista ja halua olla osana muutoksissa. Ennen kaikkea on jäätävä kuulolle kaikkia niitä varten, joiden vuoro on vasta tulossa.

Haluan vaikuttaa – edelleen. Lapsena en tosin uskaltanut edes uneksia mahdollisuudesta vaikuttaa niin, että yhä useammalla on sama mahdollisuus. Nyt uskallan olla päämäärätietoinen. Vaikuttaminen on jokaisen oikeus. Oma ääni kun on elämän painoinen.

**Aino Ikävalko**  
vertaisarvioitsija



Aspa-säätiö on kouluttanut 73 asumispalvelujen käyttäjää asumisen kokemusasiantuntijoiksi eli vertaisarvioitsijoiksi. Arvioitsijoista 10 pystyy tekemään arviointeja myös ruotsin kielellä. Vuonna 2016 palkkioperusteista vertaisarviointi-, luennointi-, konsultointi- tai kirjoitustyötä tarjoutui 37 vertaisarvioitsijalle.



## YK:n vammaissopimus velvoittaa

Suomi on sitoutunut (10.6.2016) YK:n yleissopimukseen vammaisten ihmisten oikeuksista. Sopimuksen mukaan vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysipainoisen osallistumisensa yhteiskuntaan.

Sopimus korostaa vammaisten henkilöiden osallisuutta ja oikeutta tulla kuulluksi heitä koskevassa päätöksenteossa. Vammaisilla ihmisillä on oikeus elää itsenäistä elämää ja osallistua yhteiskunnan toimintaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Vammaisilla ihmisillä tulee olla oikeus valita, missä ja kenen kanssa he asuvat. Heillä on oltava saatavissa erilaisia koti- ja asumispalveluja.

### Vertaisarvioinnissa kysytään mm. seuraavien oikeuksien toteutumista:

- Henkilön vapaus ja turvallisuus (14. artikla)
- Eläminen itsenäisesti ja osallisuus yhteisössä (19. artikla)
- Sanan- ja mielipiteenvapaus ja tiedonsaanti (21. artikla)
- Yksityisyyden kunnioittaminen (22. artikla)
- Kodin ja perheen kunnioittaminen (23. artikla)

[ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](http://ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf)

## Vertaisarviointi viranomaisvalvonnan tukena

Valvira on sote-uudistusta ennakoiden käynnistänyt uusien valvontamenetelmien kehittämisen yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa. Omavalvonnan aseman vahvistuminen edellyttää suoraan asiakkailta saatavaa palautetta palvelujen laadusta ja omavalvonnan toteutumisesta palveluissa. Tavoitteena on kehittää erilaisia asiakaspalautekäytäntöjä viranomaisvalvonnan rinnalle.

Aspan Vertaisarviointi-toiminnalla on kehitetty palvelujen auditointiin hyviä käytäntöjä, jotka edistävät eri toimijoiden välistä tiedonvaihtoa ja yhteistyötä. Valviran vuoden 2017 Valvontaohjelmassa on pohdittu keinoja, joilla kokemusasiantuntijoita voitaisiin ottaa mukaan myös valvontaviranomaisten järjestämiin kuntien ohjaus- ja arviointitilaisuuksiin.

### Riitta Husso

Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon luvat ja sosiaalihuollon valvontaosaston lakimies

Vertaisarviointi™ on Aspa-säätiön jatkuvaa kehittämistoimintaa, jolla arvioidaan asumispalvelujen laatua. Vuonna 2016 vertaisarviointi tehtiin 30 asumispalveluuyksikköön yhdeksässä maakunnassa.

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Uusimaa           | 5         |
| Varsinais-Suomi   | 2         |
| Päijät-Häme       | 4         |
| Pirkanmaa         | 9         |
| Etelä-Pohjanmaa   | 2         |
| Pohjois-Savo      | 3         |
| Kainuu            | 1         |
| Pohjois-Pohjanmaa | 1         |
| Lappi             | 3         |
| <b>Yhteensä</b>   | <b>30</b> |