

Henkilökohtaisen avun aluetukikeskus- projektin loppuraportti



Sisällys

Tiivistelmä	3
Mistä lähdettiin liikkeelle?	4
Projektin tavoitteet	5
Avustajien ja vammaisten työnantajien kouluttaminen	5
Koulutusten arviointi	10
Avustajien välitys.....	11
Mihin avustajien välityksessä on tultu?	13
Välityksen prosessi	16
Välitystoiminnan arviointi	17
Ohjaus ja neuvonta.....	17
Ohjauksen ja neuvonnan arviointi	19
Kehitetyt palvelut	20
Akuutti sijaisvälitys	20
Tuettu työsuhde -palvelu.....	21
Talous.....	25
Projektin eurot	26
Mitä jäi käteen?.....	26
Avustajakeskuksen tulevaisuus	28
Liite 1	30

Tiivistelmä

Projektin tavoitteena on alueella toimivan asiantuntijuuden, palvelujen sekä yhteistyön kehittäminen ja yhteensovittaminen niin, että ne ovat vammaisten työnantajien, avustajien ja kuntien sekä muiden yhteistyötahojen käytettävissä ja saavutettavissa.

Projekti oli jatkokehittämishanke Turun seudun lihastautiyhdistys ry:n yli 15 vuotta toimineelle Avustajakeskukselle, ja toimi saman yhteistyömallin mukaisesti. Kehittämisessä oli mukana vammaisjärjestöjen, kuntien, oppilaitosten yms. verkosto.



Projektin myötä alettiin kehittää palkallisten avustajien välitystä, työnantajien ja avustajien koulutusta sekä työsuhteisiin liittyvää neuvontaa ja tukea.

Vapaaehtois- ja palkallisen avun keskuksset olivat käyttäjälähtöisiä palvelujen tuottajia. Projektin aikana ne oli tarkoitus yhdistää: Palveluja tarjotaan yhdestä seudullisesta vammaisavustajakeskuksesta, olipa tarve vankkaa osaamista edellyttävästä henkilökohtaisen avustajan toimesta tai lyhyistä vapaaehtoisavustajakeikoista. Keskuksen kautta löytää avustajan koko- tai osa-aikaistyöhön, sijaisuuksiin jne.

Palvelu kuuluu kaikille tarvitseville, ei pelkästään projektin yhteistyökumppaneille.

Tähtäimessä oli standardoitu ja sertifioitu avustajajärjestelmä, joka palvelee käyttäjiä tasapuolisesti paikkakunnasta riippumatta.

Mistä lähdettiin liikkeelle?

Henkilökohtaisen avun projekti lähti liikkeelle käytännön palvelutarpeista. Tällä projektilla olimme omalta osaltamme mukana avustajajärjestelmän kehittämisessä, joka oli valtakunnallisesti noussut järjestöjen tärkeäksi tavoitteeksi.

Vuoden 1988 vammaispalvelulaki (VPL) mahdollisti henkilökohtaisen avustajan myöntämisen vaikeavammaisille henkilöille mutta käytäntö oli osoittautunut puutteelliseksi. Laki ei taannut yhdenvertaisuutta, koska kunnilla ei ollut erityistä järjestämisvelvollisuutta. Kriittisin kohta olivat henkilökohtaisen avustajan myöntämiskriteerit. Työsuhteisiin olisi niin ikään kaivattu tukea ja toimivia käytäntöjä.

Projektin taustalla on Lounais-Suomessa vuonna 1993 perustettu Avustajakeskus. Turkulaisjärjestöjen yhteistyönä aikaansaatu Avustajakeskus-toiminta tähtäsi avustajien löytämiseen erilaisiin toimintoihin. Tarve ja kysyntä oli suuri. Se kehitti vapaaehtoisavustaja-järjestelmää vammaisjärjestöjen, Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ja seurakunnan kanssa sekä sittemmin Vakka-Suomen ja Etelä-Satakunnan eri kuntien kanssa. Tämä oli uudenlainen yhteistyömalli, jonka suunnitteli yhdistyksen silloinen pj. Virpa Puisto. Taloudellinen tuki saatiin RAY:lta ja asteittain mukaan liittyneiltä kaupungeilta ja kunnilta.



Ritva Lehtiön puheenvuoro projektin loppuseminaarissa

Avustajakeskuksen tavoitteena oli alunperin välittää koulutettuja osaavia vapaaehtoisia avustajia ja oppaita liikunta-, näkö- ja kehitysvammaisille henkilöille. Tarpeesta kertoi vapaaehtoispuolen välitysten määrän nopea kasvu. Vapaaehtoisavustajien lisäksi myös palkallisten avustajien kysyntä kasvoi ja tähänkin pyrittiin vastaamaan. Palkallisen puolen kehittämiseen osallistui yhteistyöverkoston lisäksi myös aktiivinen joukko

kunnan edustajia. Avustajakeskuksen myötä oli kehittynyt laaja ja toimiva verkko vammaisjärjestöjen kesken kehittämään alueen vammaispalveluita.

Uuden vammaispalvelulain tuloa odotettiin ja henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kehittämistyötä valmisteltiin mm. neljän vammaisjärjestön (Kynnys ry, Lihastautiliitto ry, Näkövammaisten Keskusliitto ry ja Suomen MS-liitto ry) HAJ-projektissa (2003-2006). HAJ-projekti oli RAY:n tukema kokonaisvaltainen hanke. Avustajakeskuksen aloitteesta ryhdyttiin selvittämään mahdollisuuksia kehittää paikallisia tukitoimia. Neuvotteluissa olivat mukana Avustajakeskukseen kuuluvat yhteistyökumppanit, Kynnyksen aluetoimisto ja HAJ:n edustaja. Todettiin, että Varsinais-Suomen alueella resurssit nopeaan toimintaan olivat olemassa:

- Avustajakeskuksen välitys- ja koulutustoiminta
- Kynnyksen aluetoimiston Pomo-klubi -toiminta ja Pomo-kurssit
- Aaholli-osuuskunta, joka tarjoaa kunnille palveluita vertaisneuvonnassa, palkanlaskennassa ja muussa avustajien työsuhteen teknisessä tuessa.
- Hyvä yhteistyö kuntien kanssa

Näiden voimat päätettiin yhdistää uuteen hankkeeseen, jolla luotaisiin toimiva käyttäjälähtöinen tukikäytäntö odotettavissa olevan VPL:n uudistamisen alla. Hankkeen ajankohtaisuus ja käytännöllisyys oli innostavaa. Tältä pohjalta Turun seudun lihastautiyhdistyksen ylläpitämän Avustajakeskuksen oli luontevaa lähteä kehittämään myös henkilökohtaisen avun palveluita. Projektirahoitus saatiin Raha-automaattiyhdistykseltä vuosiksi 2007-2011. Kuntien ajatuksia projektin tarpeellisuudesta ja kehittämiskohteista kartoitettiin kuntakyselyllä vuoden 2007 aikana. Kyselystä saatiin vastauksia niihin painopiste- ja tärkeysjärjestyskysymyksiin, mitä projektin alussa pohdittiin.

(Ritva Lehtiö 2012, Pirjo Rissanen 2012)

Projektin tavoitteet

Avustajien ja vammaisten työnantajien kouluttaminen

Avustajien kouluttamisen vahvana pohjana voidaan pitää Avustajakeskuksen vammaisavustajakursseja, joita Avustajakeskus on järjestänyt jo pitkään toiminta-alueellaan. Vammaisavustajakursseilla käsitellään avustamisen perusasioita: eri vammaryhmiä, pyörätuolin käsittelyä, näkövammaisen opastamista, erilaisuuden kohtaamista, puhevammaisuutta jne. Avustajien ja työnantajien koulutusta kehitti projektin ensimmäisen puoliskon aikana Avustajien kouluttamista ja tukemista kehittävä tiimi, johon kuului kymmenen jäsentä. Kurssija muokattiin Henkilökohtaisen avun aluetukikeskus -projektin myötä vastaamaan myös henkilökohtaisen avustajan työstä kiinnostuneiden tarpeita. Projektin aikana kehitettiin Palkka-infot, joissa avustajan työstä kiinnostuneet kuulivat henkilökohtaisen avustajan työstä ja työn vaatimuksista, työsuhteasioista yms. Palkka-infot pilotoitiin Turussa ja ne otettiin käyttöön myös Raumalla

ja Salossa vuoden 2011 aikana. Lisäksi palkallisesta avustamistyöstä kiinnostuneet ohjattiin alueittain järjestettäviin ergonomiakoulutuksiin, joissa opiskellaan nostoja ja siirtoja sekä apuvälineiden käyttämistä. Palkka-infot ja ergonomiakoulutukset jäivät osaksi pysyvää toimintaa myös projektin jälkeen.

*Ergonomia, nostot ja siirrot -
koulutuksen nostolaitteharjoituksia*



Projektin aikana palkallisten avustajien koulutustarpeita kuultiin ja niiden pohjalta laadittiin koulutussuunnitelmat puolivuositain. Tässäkin tehtiin aktiivista yhteistyötä Avustajakeskuksen kanssa, ja näin saatiin järjestettyä monipuolista koulutusta kustannustehokkaasti. Myös verkoston osaaminen saatiin projektin aikana hyödynnettyä koulutusten osalta ja verkoston asiantuntemusta, tiloja ja tiedotusta käytettiin aktiivisesti.

Vammaisten työnantajien koulutuksessa korostui yhteistyö muiden alueen toimijoiden kanssa, etenkin Kynnys ry toimi aktiivisena yhteistyökumppanina vammaisia työnantajia koulutettaessa. Projektin aikana huomattiin, että vammaisten työnantajien koulutukseen on suuri tarve, etenkin työntajataitojen ja tietojen suhteen tarvitaan runsaasti lisää panostusta. Tähän tarpeeseen lähdettiin vastaamaan tuettu työsuhte -palvelulla, jossa työnantajaa tuetaan työnantajana toimimisessa ja lakisääteisten toimien toteuttamisessa. Tästä lisää sivulla 19. Projektin aikana kehitettiin työnantajien työnohjausmalli työnohjaaja Eeva-Maija Salon johdolla, ja mallia pilotoitiin Turussa. Eeva-Maija Salo paneutui henkilökohtaisen avun erityispiirteisiin, ja hänen kanssaan yhteistyö jatkuu myös projektin päätyttyä, kehittämisalueena myös avustajien työnohjaus.

Koulutukset 2007

Koulutus:	Osallistujia:
Vammaisavustajakurssit, 7 kurssia	112
Nosto & Siirtotekniikat	4

Liite 1

Apuvälinemessut	2
CP-vammaisuus	2
Ilmaisutaidot	2
Uintiavustajakurssi	2

Koulutukset 2008

Koulutus:	Osallistujia:
Vammaisavustajakurssit, 10 kurssia	108
Ensiapukurssi	13
Tunteet ja avustaminen	7
Tukiviittomat	10
Kuoleman kohtaaminen	27
Voimavaroja vierellä kulkijalle	7
Katetrointi ja injektioiden antaminen, 2 kurssia	35
Pyörätuolin käsittely ja avustaminen	16

Rauman vammaisavustajakurssilla näkövammaisen opastamisharjoituksia



Liite 1

Työnantajien koulutus aloitettiin vuonna 2008. Projektin ensimmäinen laaja kaksipäiväinen seminaari järjestettiin Turussa Lääninhallituksen tiloissa 4.-5.11.2008 ja se oli suunnattu työnantajille, avustajille, kuntien edustajille ja muille tietoa tarvitseville. Ohjelma oli koottu moduuleihin, jolloin kuulijat saattoivat osallistua molempiin päiviin tai niihin osiin, joista he olivat erityisesti kiinnostuneet. Päivillä esiteltiin käynnissä olevia avustajakeskuspalveluita, vammaispalvelulakiin tulevia muutoksia, työnantajien ja avustajien näkökulmia, kunnallisia kokemuksia, rekrytointia työvoimatoimiston kannalta, ajankohtaista työsuhteasiasia ammattiliiton (JHL) näkökulmasta, ergonomiaa ja vuorovaikutusta työsuhteessa.

Koulutukset 2009

Koulutus:	Osallistujia:
Vammaisavustajakurssit, 7 kurssia (Uusikaupunki, Köyliö, Perniö, Kaarina, Muurla, Raisio, Masku)	
Hygieniapassi	17
Kuoleman kohtaaminen	29
Epilepsia	23
Ensiapu	26
Edunvalvonta (verkoston järjestämä koulutus)	18
Pyörätuolitanssi	25
Etiikka	27
Tukiviittomat	6
Miten kunnat vastaavat uudistuneeseen vammaispalvelulakiin?	28
Palkka.fi-koulutus	18
Pomo-koulutus, Henkilökohtainen apu - arkipäivän aherrusta, 3 koulutusta (Pori, Rauma ja Salo). Yhteistyössä Assistentti.infon kanssa	28
Edunvalvonta, yhteistyössä verkoston kanssa	18
Henkilökohtaisten avustajien työlainsäädäntö, yhteistyössä Assistentti.infon kanssa	19
Uusi vammaispalvelulaki, yhteistyössä	

Liite 1

verkoston kanssa	
Henkilökohtaisen avustajan ammattitutkinto – työkokous	
Työnantajarengas, yhteistyössä Aspa-säätiön kanssa	8
Seksuaalisuuden kohtaaminen vammaistyössä	42

”Avustajakeskuksen kautta saa hyvän koulutuksen tehtävään, asiantuntijoiden pitämän koulutuksen ja jatkokoulutukset. Tunne siitä ettei ole yksin, mm. vertaistukiryhmät.”

Anitta Oksa, avustaja

”Olen käynyt koulutuksissa. Niistä on ollut hyötyä tulevaisuuden töiden kannalta. Niistä saa myös meriitin, että on osallistunut kyseiseen koulutukseen. Henkilökunta on asiansa osaavaa ja mukavia ihmisiä.”

Avustaja

”Henkilökunta on tullut tutuksi ja on ollut helppo ottaa yhteyttä. Olen myös saanut apua kun olen tarvinnut. Avustajakeskus on tärkeä työn saannin, koulutuksen ja yleensä työhön liittyvien asioiden tukiverkkona.”

Avustaja

Koulutukset 2010

Koulutus:	Osallistujia:
Vammaisavustajakurssit, 7 kurssia	84
Uintiavustajakurssit, 2 kurssia	29
Perheen traumat ja kriisit, yhteistyössä verkoston kanssa	14
Ergonomia, nostot ja siirrot, 2 kurssia	35

Projektin aikana saatiin luotua koulutusmalli, jossa vammaisavustajakurssien ympärille rakennettiin koulutusrakenne, missä avustajille on säännöllisesti tarjolla erilaisia lisäkoulutuksia. Koulutuksia järjestetään mm. työsuhteen pelisäännöistä ja muista henkilökohtaisen avustajan työn peruslähtökohdista palkkatyöstä kiinnostuneille. Lisäksi järjestetään säännöllisesti ergonomiakoulutuksia sekä

uintiavustuskursseja. Näiden toistuvasti toteutettavien koulutusten lisäksi järjestetään lisäkoulutuksia esiin nousevien tarpeiden perusteella.

Koulutukset 2011

Vammaisavustajakurssit, 8 kurssia	118
Seksuaalisuuden kohtaaminen vammaistyössä	20
Ergonomia, nostot ja siirrot, 2 kurssia	21
Uintiavustajakurssi, 2 kurssia	26
Tukiviittomat, 4 kurssia	32
Apuvälinemessut	48
Traumaattisten lasten kasvatus ja hoito, verkoston koulutus	16

Koulutusten arviointi

Koulutustoimintaa suunniteltiin ja arvioitiin johto- ja ohjausryhmätyöskentelyssä. Lisäksi koulutusta kehitettiin projektin alkupuoliskolla tähän suunnatusta kehittämistiimissä, jossa oli jäseniä monipuolisesti verkostosta ja Henkilökohtaisen avun keskus -projektista.

Jokaisesta koulutuksesta kerättiin kirjallinen palaute ja ne tilastoitiin. Koulutuksien arvioinnissa kysyttiin palautetta monipuolisesti luentojen sisällöstä, kouluttajan asiantuntemuksesta, koulutusjärjestelyistä ja muista laatuun vaikuttavista seikoista. Koulutuspalautteessa kerättiin numeerinen (1-4) ja sanallinen palaute. Koulutusten arviot ovat olleet aina yli 3, pääsääntöisesti lähellä 4. Koulutuspalautteessa on pyydetty aina myös jatkokoulutusideoita, ja näistä on saatu paljon hyviä ideoita toteutettavaksi.

Koulutuksia arvioitiin myös oppilaitosyhteistyönä toteutettujen kyselyjen osina. Esimerkiksi vuonna 2008 toteutettiin Henkilökohtaisen avun keskus -projektin laatu ja tavoitettavuus sidosryhmien näkökulmasta - kartoitus (Petra Helisvuori ja Veera Parviainen, Turku amk). Myös vuonna 2008-2009 toteuttivat Kati Ahkiola ja Riikka Mustonen (Turku amk) Kuntakyselyn henkilökohtaisesta avusta, jossa käsiteltiin myös avustajien koulutuskysymyksiä. Vuonna 2010, samoin projektin loppuajankana vuonna 2011, laatukysely uusittiin omana työnä. Näistä raportit on saatavilla Avustajakeskuksesta, ja raportit on annettu niiden valmistuttua tiedoksi verkostolle.

Avustajien välitys

Projekti aloitti tilanteesta, jossa vapaaehtoisvälityksen kautta oli välitetty vähäisillä resursseilla myös palkallisia avustajia. Tähän pohjaan alettiin luoda nyt palkallisten avustajien rekrytointia ja välitystä. Aluksi käytettiin pitkälti vapaaehtoispuolen käytäntöjä ja lomakkeita. Tästä välitystä ja sen työkaluja on kehitetty eteenpäin jatkuvasti prosesseja arvioiden. Projektin alusta v. 2007 kevääseen 2008 välitys oli keskitetty Turkuun yhdelle projektin työntekijälle. Välitysmäärät olivat pieniä ja välitys palveli aluksi lähinnä turkulaisia.

Välitystä tehtiin myös puutteellisilla työvälineillä, sillä aluksi toimittiin pitkälti paperisten rekisterien kanssa, joiden päivittäminen ja käyttö vei paljon aikaa. Kesällä 2008 välitys sai käyttöönsä rekisteriohjelman, mihin pystyttiin kirjaamaan niin avustajien kuin työnantajien tiedot. Tämä helpotti työntekoa sekä tietojen ajan tasalla pitoa. Tietotekniikan avulla pystyttiin tehostamaan tiedotusta mm. avoimista työpaikoista luomalla sähköpostiryhmiä erilaisia töitä hakeville avustajille. Näin pystyttiin jakamaan tietoa nopeasti ja kohdennetusti.

Samaan aikaan projekti sai myös lisähenkilöstöresurssia yhden työntekijän verran. Nyt projektin kaksi työntekijää yhdessä vapaaehtoispuolen välityksessä työskentelevien kanssa alkoivat kehittää yleisesti välityskäytäntöjä. Lisäksi projektin työntekijät pystyivät lisähenkilöstöresurssin myötä keskittymään erityisesti palkallisen puolen erityistarpeisiin. Tämä yhteistyö sekä työntekijäresurssin kasvu mahdollistivat huiman edistymisen ja kehittymisen välitystyössä. Alueellisesti pystyttiin vastamaan koko toiminta-alueen tarpeisiin.

Vuoden 2008 aikana tiedotusta välityksestä tehostettiin ja selkeytettiin. Asiakkaille, kunnille ja muille tahoille tiedotettiin selkeästi välitysnumerosta sekä välitysajasta ja projektin tarjoamasta palvelusta. Selkeä välitys/asiakaspalveluaika vapautti työntekijöiden resursseja varsinaiseen välitystyöhön ja kehittämiseen, ja asiakkaat saivat ajan, jolloin varmasti tavoitti työntekijän.

Toimistolle saatiin vuoden 2008 lopulla yhteinen verkkolevy, jonne avustaja- ja asiakasrekisterit pystyttiin sijoittamaan, jolloin ne olivat kaikkien työntekijöiden käytettävissä eikä ainoastaan yhden työntekijän koneella. Verkkolevyille luotiin vuoden 2009 aikana tiedosto, jonne kirjattiin sähköisesti avoimet työpaikat Varsinais-Suomessa. Vakka-Suomen ja Satakunnan osalta välitykset vastaanotti alueohjaaja, joka hoiti osa-aikaisesti projektissa myös koko välitysprosessin alueellaan.

Lomakkeistoa uudistettiin vuoden 2009 ajan hyvinkin paljon. Välitystyöryhmä kehitti koko välitysprosessiin liittyvää materiaalia tavoitteellisesti ja paremmin palvelevaksi. Samoin ryhmä yhtenäisti rekisteriin kerättyä tietoa niin, että kerättiin vain tarpeellista tietoa ja että tieto oli helposti löydettävissä.



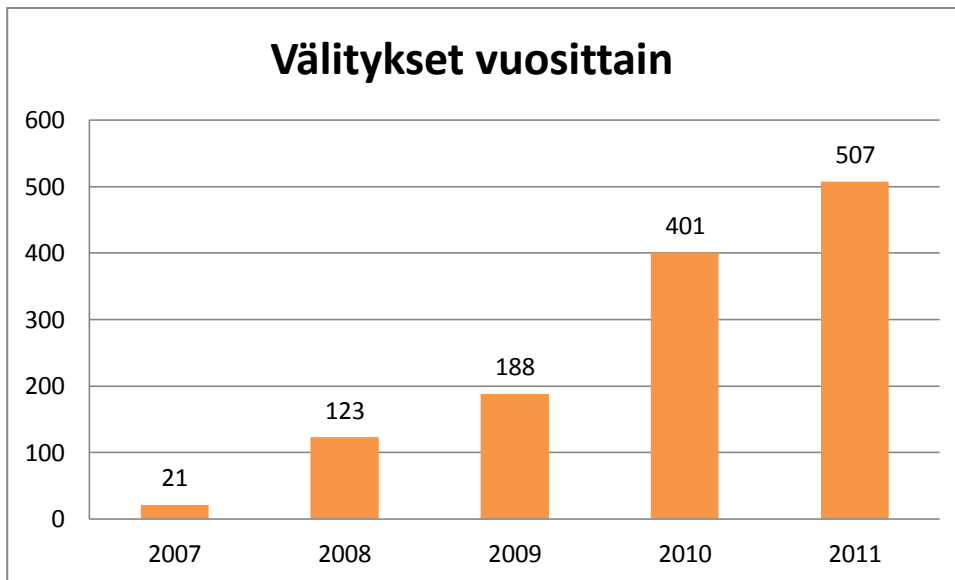
*Turun alueen alueohjaaja Saana Keränen
Apuvälinemessuille menossa*

Vuoden 2009 aikana myös koottiin prosessikuvaus välityksestä. Prosessia analysoitaessa nähtiin useita prosessin osa-alueita, joita tuli kehittää tai muokata ja niihin tartuttiin yhdessä. Tällainen osa-alue oli esimerkiksi vaitiolo- ja salassapitoasiat. Nämä kysymykset otettiin huomioon rekrytoinnin yhteydessä paremmin: kysyttiin tarkemmin työnantajalta miten esim. hänen tietojään työpaikasta kiinnostuneille työnhakijoille annetaan, kehitettiin rekisteröitymislomakkeita niin, että ne olivat informatiivisempia ja selkeämpiä siinä miksi tietoja kerätään ja mihin niitä käytetään. Myös rekisteriseloste asiakas- ja avustajarekisterien osalta tehtiin ja se tuli kaikkien saataville.

Vuonna 2010 palkallisten avustajien välitystyötä jatkettiin yhteistyössä Avustajakeskuksen kautta. Erityisesti panostettiin välityksen osalta internetin hyödyntämiseen välityksessä. Palkalliset avustajan paikat siirrettiin vuoden aikana internet-sivuillemme salasanalla suojattuun osioon. Näin avustajilla oli aina nähtävillä reaaliaikainen tieto avoimista työpaikoista, ja tämä säästi huomattavasti myös työntekijöiden työaikaa välitysten jatkaessa voimakasta kasvuaan. Käyttöön otettiin myös asiakasnumerointi, joka osaltaan nopeutti ja selkeytti välitystyötä.

Vuoden 2011 aikana työstettiin Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa välitysohjelmistoa. Ohjelmisto on alusta alkaen kehitetty palvelemaan avustajien välitystä. Ohjelmiston avulla avustajat, asiakkaat ja välityspyynnöt ovat samassa ohjelmassa ja näin välitystoiminta yhä helpottuu. Ohjelmisto on käytettävissä miltä vain koneelta internetin välityksellä, joten liikkuvaa työtä tekevät alueohjaajat pääsevät ajanmukaiseen tietoon kaikkialla. Vuoden 2011 aikana saatiin välitykseen lisää henkilöstöresurssia, Salon ja Someron alueelle saatiin oma alueohjaaja, ja samoin Loimaan ja Auran tultua mukaan toimintaan tälle alueelle saatiin oma alueohjaajan työpanos.

Yhteistyö vapaaehtoispuolen työntekijöiden kanssa on ollut myös selkeä etu välityksen kehittämiseksi. Monet asiakkaat ovat käyttäneet aiemmin vapaaehtoisia ja tottuneet Avustajakeskuksen palveluun. Näin heidän on ollut helppo siirtyä käyttämään myös palkallisen puolen välitystä, kun tarpeet ovat muuttuneet.



Mihin avustajien välityksessä on tultu?

Avustajakeskuksen kautta on nyt mahdollisuus saada avustaja tarpeen mukaan. Avustajakeskus välittää vapaaehtoisia avustajia, tukihenkilöitä, koulunkäyntiavustajia, henkilökohtaisia avustajia ja sijaisia ennalta tiedettyihin kesäloman- yms sijaisuuksiin, ja myös akuutteihin tarpeisiin (kunnan myöntämä lisäpalvelu). Usein asiakas ei avustajavälityspäivystykseen soittaessaan tiedä, mitä palvelua hän tarvitsee tai minkä palvelun kunta on hänelle myöntänyt, joten antamamme ohjaus ja neuvonta on osoittautunut tärkeäksi. Asiakkaalle on helppoa soittaa yhteen päivystysnumeroon, josta saa tietoa ja avustajan kaikkiin tarkoituksiin.

“Avustettavan on helpompi löytää avustaja Avustajakeskuksen kautta/avulla kuin ihan itsekseen. Toinen syy käyttää Avustajakeskuksen palveluita on se, että halutaan hillitä henkilökohtaisen avun kustannuksia; palveluntuottajien käyttäminen on kallista.”

Katariina Ristimäki, vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä

Avustajia Avustajakeskus rekrytoi useiden eri kanavien kautta. Nykyisellään Avustajakeskuksen tunnettavuus on jo niin merkittävä, että avustajat tulevat toimintaamme kuultuaan toiminnastamme ystävältä jne. Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssien kautta tulee toimintaamme mukaan paljon myös palkallisesta avustajan työstä kiinnostuneita. Avustajia rekrytoidaan myös työ- ja elinkeinotoimiston kautta internet-ilmoitusten että Job cafén tapahtumien kautta. Avustajia on löytynyt kohtalaisen hyvin, avustajat kokevat usein organisaation olemassaolon turvallisemmaksi kuin avustajan työhön hakeutumisen suoraan yksityiselle henkilölle. Avustajakeskuksen kautta on mahdollista koota itselleen kokopäivätyö useammasa osa-aikaisesta työpaikasta.



Rekryointitilaisuus 2009

“Avustajakeskuksen toimintaan tutustuin sattumalta työvoimatoimiston tilaisuudessa, jossa olin hakeutumassa kotipalvelutyön koulutukseen.

Sain työvoimapolitiittisen päätöksen, ettei minulle varata opintopaikkaa, koska minulla on jo riittävä pätevyys ko.työhön Siten sitten marssin se paperi kädessä ilmoittautumaan Avustajakeskukseen ja aloitin työt.

Osallistuin kerran vertaistukiryhmään, mutta se ei oikein tuntunut minulle tarpeelliselta. Joskin joillekin toisille sitäkin enemmän näytti olevan tarvetta purkaa tunteitaan. Lisäksi kotieläinten vuoksi iltamenot olen supistanut minimiin.

Ehkäpä myös kykenin analysoimaan omatoimisesti kokemuksiani ja suhtautumiseni työnantaja-avustettavaan on ollut kunnioittava ja sopeutuva, joten henkistä taakkaa tai purkamisen tarvetta en kokenut.

Minulla ei ollut avustettavieni kanssa ongelmakohtia, sain sovittua kunkin kanssa toimintatavat ja jopa ystävystyin siten, että soittelemme ja tapaamme, vaikken ole avustajana enää. :) Koulutuksiin sen sijaan olisin mielelläni tullut, mutta en saanut aikatauluja sopimaan. Koulutukset ovat aina ammatillisuutta täydentäviä ja kehittäviä!

Henkilökunta on oikein helposti lähestyttävää ja aina varmasti apua, tukea, neuvoja ym.tiedän saavani, jos tarvitsen. Avustajakeskuksen hyöty on aktiivinen ja asiantunteva henkilöstö, joka koordinoi puoleen ja toiseen. Auttajat ja avun tarvitsijat saadaan kohtaamaan.”

Avustaja

“Hankin töitä Avustajakeskuksen kautta, koska se oli mielestäni luotettavin ja helpoin tapa päästä avustajaksi.”

Avustaja

Kaikki avustajan työstä kiinnostuneet haastatellaan. Päivystäjä ottaa vastaan avustajan työstä kiinnostuneiden avustajien yhteydenotot ja antaa avustajalle haastatteluajan. Haastattelussa avustajan työkokemus, koulutus ja muu osaaminen kirjataan avustajarekisteriin. Rekisteriin kirjataan myös mahdolliset rajoitteet (selkävaivat, allergiat jne), kielitaito, auton käyttö, toiveet työn suhteen jne. Haastattelussa avustajan työhön sopivuus arvioidaan. Avustajalle kerrotaan avustajan työstä ja kerrotaan Avustajakeskuksen palveluista ja välityskäytännöistä. Avustaja saa salasanan ja opastuksen työpaikkatietojen etsimiseen Avustajakeskuksen sivuilta. Avustajaa muistutetaan avustajan työn eettisistä arvoista ja hän kirjoittaa aina salassapitosopimuksen, joka jää Avustajakeskukselle. Avustajalle annetaan kopio hänen Avustajakeskukseen jättämistään tiedoista.

“Meillä on monivammaisella 17-vuotiaalla pojalla kaksi avustajaa, toinen 8 h ja toinen 4 h päivässä. Kunta ei pystynyt tarjoamaan meille muuta palvelua - mutta täytyy sanoa, että olemme erittäin tyytyväisiä tähän.

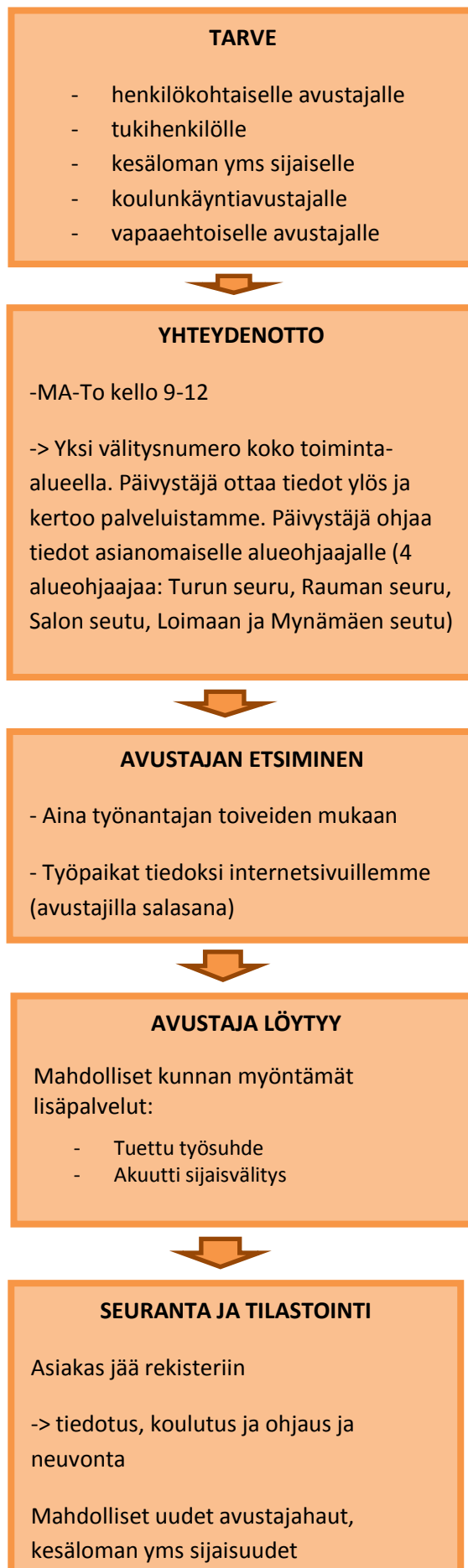
Homma toimii erinomaisesti ja meillä on aivan ihanat avustajat! Pitävät pojasta hyvää huolta, poika tykkää - ja antavat samalla minulle mahdollisuuden käydä työssä kodin ulkopuolella.

Olemme olleet palvelun käyttäjiä viime elokuun puolivälistä asti ja toivoisimme saavamme jatkaa myös kesäkuun lopun jälkeen, jonne asti meille on tällä hetkellä avustajapalvelu myönnetty.”

Margit Laihonen-Heinonen



Välityksen prosessi



Välitystoiminnan arviointi

Välitykset tilastoidaan ja välitysprosessi dokumentoidaan. Asiakkaan prosessi on seurattavissa koko välitysprosessin ajan. Välitysten määrällistä arviointia tehdään puolivuositain, ja tilastot kunnittain annetaan tiedoksi verkostolle vuosiraporteissa. Välitystoimintaa kehittämään ja arvioimaan perustettiin välitystyöryhmä, joka koostuu mm. Avustajakeskuksen välitystyötä tekevästä henkilöstöstä. Välitystyöryhmän toiminta dokumentoidaan. Välitystoiminnan laatua arvioitiin myös oppilaitosyhteistyössä tehdyissä kyselyissä 2007, 2008, 2010 ja 2011. Projektin henkilöstö teki jatkuvaa itsearviointia välitystoiminnasta, ja todettuihin kehittämistarpeisiin tartuttiin nopeasti. Välitystoimintaa arvioitiin ja sen painopistealueita määriteltiin ohjaus- ja johtoryhmätyöskentelyssä ja kehittämistiimeissä.

Välitystoiminnan suurimpana haasteena oli välineistön kehittäminen vastaamaan jatkuvasti kasvussa olevaan tarpeeseen. Tämä kehittämistyö oli haastavaa, koska esimerkiksi tähän tarkoitukseen suunnattua atk-ohjelmistoa ei ole olemassa, vaan se oli suunniteltava alusta lähtien. Uuden vammaispalvelulain myötä välityspyynnöt lisääntyivät, mutta tarpeeseen pystyttiin vastaamaan kohtalaisen hyvin. Pienet tuntimäärät aiheuttivat ja aiheuttavat edelleen haasteita. Esimerkiksi 30 tuntia kuukaudessa on pieni tuntimäärä työntekijälle, ja usein tarve on kuitenkin henkilökohtaisen avustajan avulle päivittäin, jolloin työajat voivat olla muutamia tunteja päivissä. Näihin töihin on haastavaa löytää tekijää. Henkilökohtaisen avun keskuksen kautta avustajan on kuitenkin mahdollista löytää useampia osa-aikaisia töitä, jolloin pienempiäkin tuntimääriä saadaan täytettyä.

Ohjaus ja neuvonta

Koko projektin aikana ohjaus ja neuvonta on olleet merkittävässä osassa projektin toimintoja. Neuvontaa ja ohjausta tehdään asiakkaiden parissa jo ennen heidän asiakkuuttaan Avustajakeskuksessa. Avustajakeskus tiedottaa vammaispalveluista usein jo ennen kuin asiakas on osannut hakeutua vammaispalveluiden asiakkaaksi. Avustajakeskuksen työntekijät tiedottavat vammaispalveluista erilaisissa vammaisjärjestöjen tilaisuuksissa, tiedotusvälineissä, kuntien tilaisuuksissa ja vapaaehtoisavustajia käyttävien asiakaspalvelutilanteissa jne. Ohjaus ja neuvontatyölle on tarvetta usein kuitenkin myös siinä vaiheessa, kun kunta on myöntänyt asiakkaalle henkilökohtaista apua. Asiakas on usein hyvin epävarma, mitä päätöksen johdosta seuraa, ja mitä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa uudella roolissa tarkoittaa. Avustajakeskuksen ohjausta ja neuvontaa hyödynnetään myös siinä vaiheessa, kun avustaja on jo löytynyt ja tarvitaan tietoa esimerkiksi lomakäytännöistä, työsopimuksen teossa yms.

Ohjausta ja neuvontaa hyödynnetään paljon myös kuntatoimijoiden toimesta. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät käyttävät neuvontaa erityisesti uusissa tilanteissa, kuten vammaispalvelulain muututtua, työehtosopimuksen tullessa voimaan jne. Kuntaedustajat käyttävät Avustajakeskuksen aluetuntemusta hyödykseen myös alueellisen tilanteen kartoittamiseen ja Avustajakeskuksesta kysytäänkin usein vallitsevia käytäntöjä alueella.

“MIKÄ MERKITYS YHTEISTYÖLLÄ JA PROJEKTILLA? Keskustelukumppani, Avoimuus, Asiantuntija, Tietopankki, Oikeusasteiden ennakkopäätökset puuttuivat”

Vesa Kiiski, vammaistyön johtaja, puheenvuoro loppuseminaarissa

Projektin yhtenä tavoitteena olikin saada alueella käytäntöjä yhdenmukaisemmaksi. Projekti on alusta alkaen tehnyt tiivistä yhteistyötä alueen toimijoiden kanssa. Kunnat ovat olleet tärkeä yhteistyökumppani palveluiden kehittämisessä ja erityisen hienoa on ollut huomata, että kuntien työntekijät ovat ottaneet projektin toiminnot osaksi palvelujärjestelmää.

“Meidän päätöksiä tekevien koulutus / keskustelutapaamiset ovat olleet antoisia. On hyvä silloin tällöin tavata kollegoita jonkin yhteisen asian tiimoilta. Toivottavasti niitä on jatkossakin.”

Teija Riittonen, Vammaispalveluohjaaja, Kaarina

Vuoden 2008 aikana aloitettiin työntekijöiden vetämät vertaistukiryhmät, joissa palkkatyössä olevat avustajat pystyivät vaihtamaan ajatuksia ja kokemuksia ja joissa oli tarjolla myös koulutusta eri aiheista. Nämä ryhmät hiipuivat saman vuoden aikana ja ne päätettiin lopettaa tässä muodossa. Vertaistukiryhmiä ryhdyttiin kehittämään tavoitteena työntekijöiden vetovastuun siirtyminen vertaisohjaajille. Palkallisten avustajien vertaistukiryhmät yhdistettiin vapaaehtoisavustajien vertaistukiryhmän kanssa ja tätä ryhmää kehitettiin yhdessä.



Avustajien vertaistukitapaaminen, korujen teon lomassa juttelua

“Minun on alusta asti ollut kiva soitella avustajakeskuksen henkilökunnalle, vaikka ovat useat kiireisiä, niin olen saanut aina apua ja yhteyttä on otettu oikein kiitettävästi.”

Avustajakeskus on todella tärkeää toimintaa niin palkattomalla puolella kuin palkallisellakin. Molempia tarvitaan ja toivoisinkin, että uusia avustajia koulutetaan ennen työhön ottamista.”

Avustaja

Uuden vammaispalvelulain myötä syntyi projektin tavoitteena olevalle Henkilökohtaisen Avun Keskukselle entistäkin paremmat edellytykset. Laki velvoittaa kunnat järjestämään henkilökohtaista apua ja tukimenetelmiä järjestelmän tueksi, ja lain myötä erilaisia henkilökohtaisen avun keskuksia onkin alkanut syntyä eri puolille Suomea.

“Olen käyttänyt lähinnä työnhakupalvelua. Tuntuu tosi turvalliselta ja helpolta vaihtoehdolta hakea työtä sitä kautta. Käyn myös vertaistuessa lähinnä virkistäytymässä ja tapaamassa muita avustajia. Saisi olla paljon enemmän porukkaa paikalla. Henkilökunta SUPER ja yhteistyö heidän kanssaan tosi mukavaa ja helppoa. Aina saa yhteyden. Olen saanut ihan henkilökohtaista ja konkreettistä apua.”

Merja Hyttinen, avustaja

Ohjauksen ja neuvonnan arviointi

Ohjausta ja neuvontaa tilastoidaan kaksi kertaa vuodessa tehdyllä seurannalla, jossa tilastoidaan yhteydenotot kunnittain, yhteydenottajat ryhmittäin (omainen, asiakas itse, viranomainen tms) ja mitä aihetta ohjaus ja neuvonta koskee. Ohjaus- ja neuvontapalvelujen laatua on seurattu myös laatukselyissä (kts. välityksen ja koulutusten arviointi). Sadun palautteen mukaan ohjaus ja neuvonta koetaan yhdeksi tärkeimmäksi palveluksi sekä kuntien että avustajien ja työnantajien taholta. Avustajakeskuksen henkilökunta koettiin saadun palautteen mukaan osaavaksi ja luontevaksi tavaksi kysyä neuvoa ja tukea henkilökohtaisen avun tiimoilta. Raportin laatukselyistä kokonaisuudessaan on saatavilla Avustajakeskuksen internetsivuilta.

Ohjauksessa ja neuvonnassa esiintulleita teemoja käsiteltiin Avustajakeskuksen työntekijöiden tiimeissä, ja näistä tapaamisista pidetään pöytäkirjaa. Henkilökunta on kouluttautunut arviointiin ja oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö on ollut tiivistä.

Henkilökohtainen apu on teema, jossa valmista materiaalia ohjaukseen ja neuvontaan ei juurikaan ole. Myös esimerkiksi oikeuskäytäntöjen suhteen käytännöt vielä monin paikoin hakevat muotoaan, ja ajantasalla pysyminen on elinehto laadukkaalle ohjaukselle ja neuvonnalle. Tässä työssä on ollut tärkeää toimiminen Assistentti.infon verkostossa, joka keskittyy koordinoimaan henkilökohtaisen avun järjestämistä, tiedottaa ja kouluttaa.

Kehitetyt palvelut

Akuutti sijaisvälitys

Jo projektin alusta alkanen pidettiin tärkeänä kehittää palvelu, jolla vastataan henkilökohtaisen avustajan työnantajan nopeisiin sijaistarpeisiin vakituisen avustajan sairastuttua tai muuten jäätyä äkillisesti pois työstä. Henkilökohtaisen avustajan sairausloma on useimmiten todella hankala tilanne vaikeavammaiselle ihmiselle, ja tähän ei ole ollut olemassa ratkaisua, jossa olisi ollut mahdollista saada toinen avustaja sijaistamaan, vaan palvelun tarpeeseen on vastattu kotihoidon, palveluntuottajien tai hyvin usein henkilökohtaisen avustajan työnantajan oman perheen, tuttavien tms voimin.

Projektin aikana akuutti sijaisvälitys pilotoitiin Kaarinan kaupungin ja Liedon kunnan alueella, ja saatujen kokemusten perusteella sai muotonsa akuutti sijaisvälitys -palvelu. Akuutissa sijaisvälitys -palvelussa Avustajakeskuksella on päivystävä avustaja, joka on lähtövalmiudessa ottamaan vastaan nopeasti ilmenneet sijaispyynnöt. Työnantajalla on tiedossa akuutin sijaisvälityksen puhelinnumero, johon hän voi soittaa sijaistarpeensa. Päivystysaika on arkisin 8-15, viikonloppuisin ja arkipyhisin 8-12. Muina aikoina voi jättää viestin vastaajaan. Saatujen kokemusten perusteella sijaispyynnöt tulevat pääsääntöisesti heti aamuisin, illalla jätetään pyyntöjä vastaajaan seuraavaksi aamuksi, ja näihin vastataan heti aamulla päivystysajan alkaessa. Akuutin sijaisvälityksen päivystävä avustaja on paikalla viimeistään kahden tunnin kuluttua pyynnöstä.

Vuoden 2011 aikana akuutti sijaisvälitys oli käytössä Auran, Kaarinan, Salon ja Vehmaan alueella. Vuoden 2012 alussa on mukaan tullut myös Parainen ja Uusikaupunki. Akuutteja sijaisvälityksiä tehtiin vuoden 2011 aikana 51 kertaa, sijaisuudet olivat pääsääntöisesti 1-2 päivän sijaisuuksia. Akuutista sijaisvälityksestä tehdään laatuksely vuoden 2012 aikana oppilaitosyhteistyönä. Saatu asiakaspalaute on ollut hyvää, työnantajat kokevat akuutin sijaisvälityspalvelun lisäävän turvallisuuden tunnetta, ja myös avustajat ovat kokeneet akuutin sijaisvälityksen lisäävän työhyvinvointia, kun he tietävät voivansa jäädä sairastuessaan pois työstä ilman, että kokevat työnantajansa jäävän vaille välttämätöntä apua.

Akuutti sijaisvälitys on kansallisessakin mittakaavassa uraauurtava palvelumuoto. Akuutti sijaisvälitys on tällä hetkellä vakiinnuttanut asemansa yhtenä Avustajakeskuksen palvelumuotona, jonka kunta voi ostaa asiakkaalleen. Palvelusta on oltu kiinnostuneita myös muualla Suomessa ja palvelusta on luotu prosessikuvaus, joka on siirrettävissä myös muille alueille.

Akuutin sijaisvälityksen laatua arvioidaan oppilaitosyhteistyönä toteutettavassa tutkimuksessa vuoden 2012 aikana.

Tuettu työsuhde -palvelu

Usein vaikeavammainen henkilö on ryhtymässä ensimmäistä kertaa työnantajaksi saadessaan päätöksen henkilökohtaisesta avustajasta. Useimmat selviäisivät työnantajavelvoitteista, mutta helpoimmillaankin työnantajavelvoitteista on paljon vaivaa, ja monella ei ole halua käyttää aikaa näihin velvoitteisiin. Työsopimusten teko, rekrytointi, verotus ym. työnantajavelvoitteet ovat kuitenkin monelle täysin vieraita asioita, ja kaikilla ei ole halua näitä taitoja lähteä harjoittelemaankaan.

Avustajan ja vaikeavammaisen työnantajan työsuhde pitää sisällään lukuisia erityispiirteitä, ja työsuhteen sujumisesta on hyvä pitää huolta ensi askeleista lähtien. Projektin aikana huomattiin, että useissa avustajan työsuhteissa ei ollut olemassa esimerkiksi työsopimusta, työvuorosuunnittelusta puhumattakaan. Projektissa törmättiin lukuisiin tilanteisiin, joissa työsuhteessa ei noudatettu työsuhdelainsäädäntöä, ja avustajien vaihtuvuus oli joillakin työnantajilla suurta. Ohjausta ja neuvontaa oli kyllä usein tarjolla kunnan puolesta, mutta eniten sitä tarvitsevat eivät useinkaan käyttäneet tätä mahdollisuutta. Projektin aikana huomattiin myös, että avustajien ammattieettinen osaaminen oli hakusessa, esimerkiksi työnantajan työnjohto-oikeus ja työroolit olivat usein hukassa.

Projektin myötä lähdettiin aluksi Rauman kunnan kanssa yhteistyössä kehittämään työsuhteen tukipalvelua. Henkilökohtaisen avustajan työnantajaksi ryhtyvää tuettiin heti alusta lähtien hänen saatuaan kunnalta päätöksen henkilökohtaisesta avusta. Palvelun olemassa olo myös usein madalsi kynnystä ottaa vastaan henkilökohtaisen avustajan ja tieto tuesta helpotti työnantajaksi ryhtymistä. Palvelu pilotoitiin ja otettiin pian käyttöön myös muiden kuntien alueella.

Tuettu työsuhde -palveluun tarvitaan kunnan päätös palvelun hankkimisesta. Kunnan vammaispalvelun työntekijä voi olla yhteydessä Avustajakeskukseen tehdessään päätöksen henkilökohtaisesta avustajasta. Palvelun voi hankkia joko yksittäiselle avustajalle tai vaikkapa kaikille kunnan asiakkaille heidän niin halutessaan. Avustajakeskus tarvitsee päätöksen, josta näkee tuntimäärän, palkan, mahdolliset iltalauantai- ja sunnuntailisät yms. ja työnantajan tiedot. Palvelun voi hankkia myös jo olemassa oleviin työnantaja-avustaja työsuhteisiin. Työnantajalla säilyy aina työnantajuus, ja hän itse määrittelee missä laajuudessa hän tarvitsee ja haluaa Avustajakeskuksen tukea ja palveluita työnantajana toimimiseensa.



Palkanlaskija Ulla Lind ja Toiminnanohjaaja Tarja Vasama avustajien virkistysretkellä Bengtskärin majakalle

Tuettu työsuhde -palveluprosessin alussa Avustajakeskuksen työntekijä ottaa yhteyttä työnantajaan käynnistääkseen avustajan hakuprosessin, jollei työnantajalla ole jo valmiiksi mietittynä sopivaa avustajaa itselleen. Jo ensimmäisestä kontaktista alkaen asiakkaalla on Avustajakeskuksesta oma työntekijä, joka hoitaa koko palvelun niin työnantajaan, avustajaan kuin kuntaankin liittyvissä asioissa. Avustajan haku käynnistetään työnantajan toiveiden mukaisesti. Avustajakeskuksen työntekijä on mukana koko prosessin ajan, ja auttaa työnantajan toiveiden mukaan esimerkiksi avustajaehdokkaiden haastatteluissa ja valinnassa.

Työnantajan löytäessä itselleen sopivan avustajan sovitaan tapaamisesta useimmiten työnantajan kotiin. Avustajakeskuksen oma työntekijä tulee paikalle ja näin saadaan koolle kaikki työsuhteen toimijat ja mahdollisesti muut tarpeelliset tahot, kuten esimerkiksi kotipalvelun edustaja, fysioterapeutti, vanhemmat tms.

Kotikäynnillä käydään lävitse ainakin seuraavat asiat:

- | | |
|--|--|
| - työsuhteen pelisäännöt (sairaslomakäytännöt, tauot jne.) | - erimielisyyksien ratkaisu |
| - työaikojen suunnittelu | - tuntilistojen täyttö |
| - työtehtävät | - neuvonnan, ohjauksen ja tuen palvelut |
| - vaitiolovelvollisuus ja mitä se tarkoittaa | - perehdytys |
| - työsopimus ja sen ehdot (koeaika, palkka, palkanmaksu, irtisanomisaika jne.) | - sijaisjärjestelyt |
| - vakuutukset, verot yms. | - Työehtosopimuksen ja/tai työaikalain ja työsopimuslain sovellukset |
| - työterveyshuolto | - jne. tarpeen mukaan |

Tapaamiseen varataan reilusti aikaa ja tapaamisen tarkoituksena on alusta saakka luoda avoimet ja luottamukselliset välit kaikkien osapuolien välille. Oma työntekijä antaa aina yhteystietonsa ja varmistaa, että osapuolet tietävät, että työntekijältä saa aina tarvittaessa kysyä neuvoa tai muuten vain soittaa kulumisia. Tapaamisen yhteydessä jätämme sekä työnantajalle, että työntekijälle myös kirjallista materiaalia. Kotikäyntejä tehdään työsuhteen aikana aina tarvittaessa, ja esimerkiksi ristiriitatilanteissa ongelmiin pyritään tarttumaan niin varhain, että ongelmat on yhä ratkaistavissa kaikkia tyydyttävällä tavalla.

Tuettu työsuhde -palvelun tärkeä osa on työsuhteen taloudellisten velvoitteiden hoitaminen työnantajan puolesta hänen niin halutessaan. Avustajakeskus hoitaa palkanlaskennan työnantajan ja avustajan ilmoittamien tuntilistojen mukaisesti ja hoitaa vero- ja vakuutusvelvoitteet. Tuettu työsuhde palvelun toteuttamiseksi on käytössä kokopäiväinen palkanlaskija, joka on perehtynyt henkilökohtaisten avustajien työsuhteisiin ja käytössä oleviin työehtosopimuksiin. Henkilökohtaisen avustajan työsuhteessa on myös

monia erityispiirteitä, joiden hallinta vaatii erityisosaamista. Esimerkiksi työnantajan joutuessa sairaalaan yllättäen, avustajan lomauttaminen, useamman avustajan työvuorosuunnittelun huomioon otettavat seikat, lomamatkat ja avustajan mukaan ottaminen ja muut usean arjessa eteen tulevat tilanteet pistävät usein kokeneenkin työnantajan epävarmaksi, ja näissä tilanteissa tuetun työsuhteen neuvot ja opastus on usein olleet äärimmäisen tärkeitä.

Tuettu työsuhte -palvelu on osoittautunut erittäin tarpeelliseksi ja on lunastanut paikkansa merkittävänä palveluna Avustajakeskuksessa. Projektin päätyttyä asikkaita palvelun piirissä on useita satoja, ja prosessi on osoittanut, että tuettuna henkilökohtaisen avustajan työnantaja ja henkilökohtainen avustaja saavat usein hyvin tarpeellisen tuen työsuhteen toimivuudelle. Myös vammaispalvelun sosiaalityöltä on vapautunut resurssia nimenomaan sosiaalityöhön.

Tuettu työsuhte takaa jatkuvan tuen, ohjauksen ja neuvonnan koko työsuhteen ajan. Oma työntekijä tekee kotikäynnin aina tarvittaessa. Ongelmatilanteisiin päästään tarttumaan nopeasti, ja monet isommat ongelmat vältetään näin usein jo ennen niiden syntymistä. Avustajakeskuksen oma työntekijä on säännöllisesti yhteydessä työsuhteen osapuoliin. Sekä työnantajille että avustajille on tarjolla koulutusta ja vertaistukea. Lisäksi Avustajakeskuksella on käytettävissään avustajien työhön erityisesti perehtynyt työnohjaaja ja lakimiesten neuvonta.



Rauman toimisto, alueohjaajan päivä 31.1.2012

- 8.15 Vastailin sähköposteihin ja keitin aamukahvia.
- 9.00 Henkilökohtaisen avustajan töistä kiinnostunut henkilö soitti ja sovin haastatteluajan.
- 9.15 Henkilökohtaisen avustajan työnantaja soitti ja keskustelimme avustajan toimenkuvasta ja tuntimäärän käyttämisestä.
- 9.30 Vastasin avustajaehdokkaan jättämään soittopyyntöön. Hän kertoi, että hänet oli valittu työhön ja sovimme alustavan työsopimuksen tekoajan. Otin yhteyttä palvelutalossa asuvan työnantajan omahoitajaan ja varmistin ajankohdan sekä otin lisätietoja asiakkaasta työsopimusta ja työsuhteeseen liittyviä käytäntöjä varten. Varmistin tekstiviestitse työsopimusajankohdan avustajalle.
- 9.45 Kirjasin uusia aiemmin tällä viikolla haastattelussa käyneitä avustajia rekisteriin ja sähköpostilistalle.
- 10.00 Etsin puhelimitse 2:een vapaaehtoispuolen avustajakeikkaan avustajat ja kuittasin tiedon asiakkaan yhteyshenkilölle.
- 10.15 Avustaja soitti ja ilmoittautui vammaisavustajakurssille – juttelimme kuulumisia.
- 10.30 Esitäytin työsopimuspapereita.
- 10.45 Lähdin tekemään työsopimusta raumalaisen asiakkaan luokse.
- 12.30 Palasin toimistolle, vastailin sähköposteihin ja bukkasin Raumalla helmikuun lopulla järjestettävän vammaisavustajakurssin luennoitsijoita.
- Otin puhelimitse vastaan ilmoittautumisen vammaisavustajakurssille.
- 13.00 Toimistolle saapui haastatteluun henkilökohtaisen avustajan työstä kiinnostunut työnhakija
- 13.30 Laitoin kahvin tulemaan ja skannasin tuettuihin työsuhteisiin liittyviä papereita ja lähetin ne sähköpostitse Turkuun.
- 13.45 Hahmottelin saatekirjeen ja lähetin Avustajakeskuksen esitteitä Euran, Säkylän ja Köyliön palvelutaloihin ja vanhainkoteihin.
- 14.30 Toimistolle saapui työsuhteessa oleva henkilökohtainen avustaja, joka heikon suomenkielentaitonsa vuoksi tarvitsi apua sovitellun päivärahan maksamiseen liittyvien lomakkeiden täyttämässä.
- 14.45 Lähdin työnantajan toivomuksesta mukaan avustajaehdokkaan ja työnantajan ensitapaamiseen raumalaisen työnantajan luokse.
- 16.00 Lähdin tapaamisesta kotiinpäin



Talous

Turun seudun lihastautiyhdistys ry aloitti ennakkoluulottomasti RAY-avusteisen Henkilökohtaisen avun aluetukikeskus -projektin vuonna 2007. Taloutta ajatellen se oli isompi kuin mihin oltiin ennen totuttu. Uskottiin kuitenkin, että osaamista talossa oli jo aiempien projektien osalta.

Projektiin myönnetystä rahoituksesta vastasi yhdistyksen hallitus. Sen alaisena toimi projektin osalta projektipäällikkö, joka hoiti lähes kahden vuoden ajan myös toiminnanjohtajan töitä samanaikaisesti.

Talouden raamit oli luotu jo projektisuunnitelmassa, jossa esitetty talousarvio määritteli sen, millaisia kustannuksia projektissa saa syntyä. Alussa talous ja kirjanpito hoidettiin oman työtä kokonaan. Vuoden 2009 kirjanpito oli siirretty tilintoimistolle.

Ensimmäisen vuoden aikana ei kuluja syntynyt niin paljon kuin oli suunniteltu ja rahoja siirtyi tulevalle vuodelle. Näistä siirtyvistä eristä oli epätietoisuutta ja niiden osalta sitten tulikin ongelmia, jotka johtivat siihen, että vuoden 2009 tilinpäätös osoitti lähes 75000e vajetta. Tilannetta ei oltu osattu ennakoida ja vaikka kirjanpito oli siirretty tilitoimistolle ei se ollut pystynyt toimittamaan tarvittavia yhteenvetoja siinä aikataulussa kuin haluttiin ja tilitoimisto ei ollut ajan tasalla aina kirjauksissa. Myös organisaatio oli kaksijakoinen ja se oli aiheuttanut myös sen, että projektipäällikkö, jonka vastuulla talous oli, ei ollut osannut vaatia tarvittavia selvityksiä eikä näin ollen ollut ajan tasalla talouden osalta.

Vuoden 2010 hallitus otti kuitenkin asiassa heti aktiivisen roolin ja lähti nopeasti korjaamaan tilannetta. Suuri asia oli yhteistyö RAY:n kanssa, joka aloitettiin heti tilanteen selvittyä. Heidän kanssaan luotiin talouden eheyttämishjelma seuraavalle kahdelle vuodelle ja sitä alettiin toteuttaa heti. Tämä tarkoitti projektipäällikön lomauttamista vuodeksi ja kahden muun osa-aikaista lomauttamista. Samalla karsittiin paljon sellaisia menoja, jotka olivat ylittyneet aikaisemmillä vuosilla mm. koulutuskulut. Yhteistyötä tiivistettiin muiden verkostossa olevien kanssa juuri esim. koulutusten osalta ja tavoitteiden saavuttamisen keskeiset tarpeet käytiin läpi niin, että resurssit riittäisivät. Myös organisaatio muutettiin yksinkertaisemmaksi ja selkeämmäksi, jotta vastuut ovat selkeät kaikille.

Tämä hallituksen jämäkkä rooli, yhteistyö RAY:n kanssa ja työntekijöiden sitoutuminen ovat olleet talouden eheytyksen perusta. Nyt projektin päättyessä talous on tasapainossa ja projektin kehittämien tuotteiden myynti on tuonut yhdistykselle uutta rahoitusta.

Yhdistys on avoimesti kertonut tilanteestaan niin yhteistyökumppaneille kuin rahoittajillekin ja sen kautta se on toivonut jakavansa tietoa ja uskoa tulevaisuuteen ja yhteistyöhön muillekin. Yhdistys on oppinut tästä prosessista paljon ja nyt sillä on ammattillinen tilitoimisto ja tilintarkastaja, joiden kanssa seurantaa pystyy tekemään vuoden aikana melkein pä reaaliajassa. Lisäksi yhteistyö muiden rahoittajien kanssa on tiivistä ja antoisaa.

Kaiken kaikkiaan ei projektin talouden hoito ole vaikeaa, mutta on paljon asioita, joiden pitää olla kunnossa. Pitää olla hallitus, joka seuraa tilannetta tarkasti, työntekijät, jotka tietävät vastuunsa ja työnsä sekä hyvät

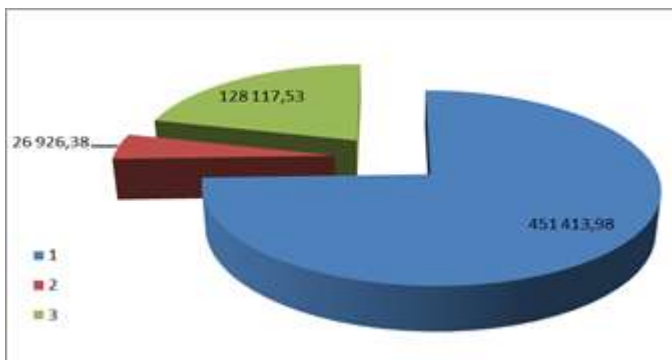
ammattilaiset tekemässä mm. kirjanpitoa. Projekti on siis opettanut yhdistykselle myös näitä taitoja tulevaisuutta ajatellen.

Projektin eurot

Projektin euromääräiset kokonaiskulut olivat yhteensä 606.457,89 euroa.

Tästä summasta:

- 75% oli 1. henkilöstökuluja sivukuluineen yhteensä 451.413,98 euroa.
- 4% oli 2. koulutuskuluja yhteensä 26.926,38 euroa.
- 21% oli 3. muita toiminnan kuluja esim. vuokra-, kokous-, kirjanpito-, puhelin-, posti- ja atk-kuluja yhteensä 128.117,53 euroa.



Mitä jäi käteen?

Nyt projektin päätyttyä on mielenkiintoista tutkailla kulunutta viittä vuotta, ja sitä, minkälainen prosessi tämän viiden vuoden aikana on käyty läpi vammaispalveluissa etenkin henkilökohtaisen avun tiimoilla. Projektin alkuaikoina pinnalla oli enimmäkseen ylipäättään avun saaminen ja avun myöntämisperusteet. Henkilökohtaisen avun saaminen oli vaihtelevaa, ja toimintatapoja oli hyvin kirjavia eri alueilla. Uuden vammaispalvelulain myötä pinnalla olevat teemat ovat siirtyneet enemmän henkilökohtaisen avun kehittämistarpeisiin: työnantajataitoihin, myönnettyihin tuntimääriin, toteutustapoihin yms teemoihin. Nyt vaikeavammainen ihminen voi jo jotensakin luottaa saavansa henkilökohtaista apua, mutta tämä ei suinkaan tarkoita, että henkilökohtaisen avun järjestelmä on valmis ja kehittäminen voidaan unohtaa.

Projektin alkuaikoina henkilökohtaisen avun keskuskeskukset nostivat päätään, ja me pääsimme etunenässä luomaan uutta palvelumuotoa. Omasta näkökannastani katsoen me olimme oikea taho tähän kehittämistyöhön, vammaisjärjestönä meille on itsestään selvää itsenäisen elämän ideologia, ja parhaiden asiantuntijoiden, eli käyttäjien tuki ja neuvot kehittämisen tukena. Myös Avustajakeskuksen valmis yhteistyöverkosto ja välitysprosessiosaaminen antoivat vauhdikkaan alun kehittämistyöhön. Projektin

siirrettävissä muillekin toimijoille. Erityisen yllpeänä voi koko kehittämistyössä mukana ollut väki olla välitykseen kehitetystä atk-ohjelmistosta, tuettu työsuhde –palvelusta ja akuutista sijaisvälitys –palvelusta.

Oma usko Avustajakeskuksen palveluihin henkilökohtaisen avun parissa on vahva. Meillä on projektin päätyttyäkin resursseja jatkaa kaikkia projektin aikana toteutettuja toimintoja, ja toiminnot ovat tehokkaita ja laadukkaita. Kaikkien asiakkaiden, kuntien, työnantajien ja avustajien, tyytyväisyyttä seurataan, ja palveluita kehitetään jatkuvasti. Luottavaisin mielin siis eteenpäin, lukuisia ideoita ja kehittämisajatuksia on koko ajan tekeillä!

Kiitokset haluan esittää erityisesti Turun seudun lihastautiyhdistykselle lujasta uskosta, ohjaus- ja johtoryhmätyöskentelyyn osallistuneille isosta työpanoksesta, erilaisiin työryhmiin osallistuneille ideoista ja osallistumisesta, verkostolle konkreettisesta avusta, kunnille rohkeudesta kokeilla uutta ja etenkin tietysti työkavereille innostuksesta ja aidosta kehittämisen palosta!

Pirjo Rissanen



Avustajakeskuksen tulevaisuus

Tuskin kukaan Turun seudun lihastautiyhdistyksen hallituksen jäsenistä 80-luvun lopulla uskoi mihin pieni idea johtaa vuosien varrella. Silloin lähti alkuun avustajien kouluttaminen ja välitystoiminta Raha-automaattiyhdistyksen tuella. Hyvin pienistä ajatuksista ja ideoista on luotu tämän hetken Avustajakeskus. Koska esimerkkejä ei toiminnalle ole ollut, on tiivis yhteistyö eri osapuolten kanssa ollut erityisen tärkeää. Tämä tulee korostumaan myös tulevaisuudessa kun resurssit projektin päättymisen myötä vähentyvät ja on keskityttävä oleelliseen ja löydettävä tärkeimmät kehittämisen ja eteenpäinviemisen kohteet.

Projektin viimeiset vuodet olivat todella tehokkaita ja kehittämisen kannalta hyvin tuottoisia. Tästä on hyvä lähteä eteenpäin ja jatkaa mm. erilaisten palvelutuotteiden kehittämistä. Nykyiset palvelut ovat edelleen maanlaajuisesti ajateltuna uraauurtavia ja ainutlaatuisia. Varsinkin akuutti sijaisvälityksemme on palvelu, joka on lähtenyt tarpeesta ja työnantajien toiveesta. Se ei tavoittele suuria asiakasmääriä tai suuria tuottoja, vaan tarjoaa tarpeeseen vaihtoehdon ja palvelun.

Haasteita toiminnalle luo tietenkin rahoitus ja varsinkin kuntien taloudellinen tilanne. Tässä kohtaa onkin tärkeää vuoropuhelu yhteistyökumppaneiden ja kohderyhmien kanssa, jotta keskitymme oleelliseen ja tarpeellisten toimintojen tuottamiseen ja kehittämiseen. On tärkeää olla ”ajan hermolla” ja tarttua tarpeisiin nopeasti sekä muokata toimintaa ripeästi, jos tilanne niin vaatii. Tähän antaa järjestötyö mahdollisuuden. Olemme mukana yhteiskunnan muutoksissa edelleen hyvin ajankohtaisesti. Tästä osoituksena viime vuonna alkanut vapaaehtoiset muistiasiakkaille -projektimme, jota teemme yhdessä Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry:n kanssa. Tämän projektin myötä toivottavasti pystymme osaltamme vastaamaan vanhenevan väestön avustajapalveluihin varsinkin vapaaehtoispuolella.

Liite 1

Tällä hetkellä toimintaa pyörittävät työntekijät ovat tärkeä resurssimme. Haluankin kiittää heitä suuresta panoksesta projektin onnistumiseen. Myös Turun seudun lihastautiyhdistys ry:n hallitukselle kiitos toimintaan uskomisesta sekä ennakkoluulottomuudesta lähteä mukaan näinkin ison projektin hallinointiin.

Lopuksi ISO kiitos kaikille projektissa mukana olleille. Olette olleet mittaamattoman arvokkaita projektin läpiviemisessä ja toteutuksessa. Olemme tehneet yhteistyötä yli rajojen!

Sirke Salmela

Toiminnanjohtaja



Liite 1

Kysely toteutettiin internetkyselynä vuodenvaihteessa 2011-2012. Kyselyn toteutti Avustajakeskus, tulokset koosti Anna-Mari Brask (sosionomi –opiskelija, Turku amk)

AVUSTAJAKESKUKSEN TOIMINNAN ARVIOINTI

Kysely yhteistyökumppaneille

Tiivistelmä

Vuoden 2009 maaliskuussa toteutettiin Avustajakeskuksen yhteistyökumppaneille suunnattu kysely, jonka tarkoituksena oli selvittää yhteistyökumppaneiden Avustajakeskustoimintaan liittyviä mielipiteitä, käytäntöjä ja kokemuksia. Kyselyyn saatiin 90 vastausta, josta 83 otettiin mukaan varsinaiseen analyysiin. Kyselyyn saatiin vastauksia kaikista Avustajakeskuksen toimialueen kunnista. Vastaajista suurin osa, 83 %, oli työssä kuntaorganisaatioissa. Vastaajista kolmannes oli työssään johtavassa asemassa. Avustajakeskuksen kohdeasiakasryhmien - liikunta-, kehitys- ja näkövammaiset sekä vanhukset - parissa työskentelevät henkilöt olivat tasaisesti edustettuina.

Avustajakeskuksen toimintaan tutustuneista vastaajista 94 % oli saanut toimintaan liittyvää tietoa Avustajakeskuksen esitteistä. Vastaajista 19 % oli hankkinut tietoa Avustajakeskuksen kotisivuilta ja 33 % ilmoitti saaneensa tietoa jostakin muusta lähteestä.

Vastaajista 77 % oli sitä mieltä että Avustajakeskuksen palveluihin liittyvää tietoa on riittävästi saatavilla. Tiedonvälityksen kannalta on merkittävää, miten aktiivisesti työntekijät kertovat asiakkailleen Avustajakeskuksen palveluista ja miten tieto työyhteisön sisällä kulkee. Jopa 96 % vastaajista oli tiedottanut Avustajakeskuksen välityspalvelusta edelleen asiakkailleen ja 59 % vastaajista oli välittänyt tietoa oman työyhteisönsä sisällä.

Kyselyyn vastanneista 90 % ilmoitti toimenkuvaansa kuuluvan työtehtäviä, joiden puitteissa olisi mahdollista hyödyntää Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välitystä. Vastaajista suurimpana ryhmänä, 44 %, olivat Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välitystä joitakin kertoja vuodessa käyttävät. Viikoittain vapaaehtoisten avustajien välityspalvelua käytti 15 % ja 1-2 kertaa kuukaudessa 19 % vastaajista.

Liite 1

Vastaajista, joiden toimenkuva mahdollisesti Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun hyödyntämisen, jopa 76 % arvioi välityspalvelun käyttönsä lisääntyvän tulevaisuudessa. Syyksi lisääntyvään käyttöön mainittiin sekä avuntarpeen kasvu että Avustajakeskuksen tarjoaman palvelun laadukkuus. Vastaajista 24 % arvioi välityspalvelun käyttönsä pysyvän tulevaisuudessa ennallaan. Yksikään vastaajista ei uskonut välityspalvelun käyttönsä vähenevän.

Kyselyyn vastanneista 84 % oli sitä mieltä, että vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun käyttö oli säästänyt heidän työaikaansa ja heistä 18 % koki ajansäästön olevan merkittävää. Vastaajista 70 % ilmoitti Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityksen vähentäneen asiakkaan kanssa tehtävien terveyskeskus-, sairaala- ja muiden vastaavien käyntien määrää - 19 % koki käyntien määrän vähenemisen merkittäväksi.

Vastaajista 92 % uskoi Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityksen parantaneen asiakkaiden osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia ja heistä 10 % uskoi vaikutuksen merkittävästi.

Kaikki vastaajat uskoivat Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun parantavan työkuntansa avustajaa tarvitsevien vammaisten ja vanhusten osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia ja 20 % uskoi osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksien parantuneen merkittävästi.

Vastaajista 99 % uskoi Avustajakeskuksen roolin työkuntansa sosiaalipalveluiden täydentäjänä olevan merkityksellinen ja merkittävänä sitä piti 24 % vastaajista.

Lähes kaikki vastaajat, 97 %, kokivat yhteistyön Avustajakeskuksen kanssa sujuvaksi.