

13.10.2014

**Kristiina Alppivuori**  
**Kotona asuvien vammaisten henkilöiden asumisen toiveet ja tarpeet**  
**Yhteenveto selvitystyön tuloksista**

Espoon vammaispalveluissa laaditaan parhaillaan asumisen suunnitelmaa. Työn pohjaksi tarvitaan tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista asumisen ja asumisen palvelujen osalta. Tätä tietoa kerättiin kevään ja kesän 2014 aikana toteuttamalla kysely sekä haastattelemalla vammaisia nuoria ja heidän vanhempiaan. Lomake lähetettiin kotona asuville 15 - 35 -vuotiaille vammaispalvelujen asiakkaille, jotka käyttivät kehitysvamma palveluja, henkilökohtaista apua tai palveluasumista kotona. Otos painottui kehitysvammaisiin.

Kyselyssä selvitettiin asumisen nykytilannetta, muuttoon liittyviä asioita, tulevaisuuden asumisen toiveita ja tarpeita sekä avun tarvetta. Haastatteluissa tarkasteltiin asumistoiveiden lisäksi myös perheiden kokemuksia ja käsityksiä vammaispalveluista sekä toiveita palvelujen kehittämiseksi.

Tuloksia tarkastellaan tarkemmin neljässä laajassa Power Point -esityksessä. Tässä esite-tään tiivis yhteenveto tuloksista.

### **Taustatiedot**

Kyselyyn vastasi 127 ja haastatteluihin osallistui 29 henkilöä. Enemmistö vastaajista (64 %) oli miehiä. 95 % oli suomenkielisiä. Suurin osa vastaajista oli täysi-ikäisiä, vain neljäs-osa oli alle 18 -vuotiaita. Suurin osa oli koulussa/opiskelemassa tai päivä-/työtoiminnassa.

Hieman yli puolet vastasi kyselyyn yhdessä omaisen kanssa ja noin kolmasosa omaisena. Vain 12 % vammaisista vastasi kyselyyn itse. Myös suurin osa haastateltavista oli van-hempia.

Suurimmalla osalla vastaajista asumista ja arjesta selviytymistä vaikeuttaa eriasteinen ke-hitysvamma. Muista vammoista tai sairauksista yleisimpiä ovat erilaiset kielelliset/puheen tuottamisen vaikeudet, autismi, epilepsia, erityyppinen liikuntavamma, toiminnanohjauksen ja käytöksen häiriöt, CP-vamma, asperger -syndrooma tai näkövamma.

### **Asumisen nykytilanne**

Suurin osa vastaajista on joko erittäin tai melko tyytyväinen nykyiseen asumiseensa. Vain noin 10 % on joko melko tai erittäin tyytymätön. Moni arvioi, että asumisessa ei ole ongel-mia tai haittoja.

Nykyisessä asumisessa hyvää on perhe ja oma koti eli läheisten antama huolenpito, apu, tuki, seura ja rakkaus, oma kiva huone, mahdollisuus yksityisyyteen ja omaan rauhaan, erilaiset tekemisen mahdollisuudet, harrastukset ja lemmikit. Hyvää on myös kodin ja lä-hiympäristön tuttuus, turvallisuus, rauhallisuus, jäsentyneisyys ja esteettömyys sekä se, että huolto ja palvelu toimivat ja vanhemmat huolehtivat kaikesta.

13.10.2014

Nykyisen asumisen huonoiksi puoliksi mainitaan yksinäisyys, elämän yksipuolisuus ja tekemisen puute tai riippuminen vanhemmista, vanhempien väsyminen ja/tai vanheneminen, oman tilan tai rauhan puuttuminen, vaikeudet itsenäistyä ja tulla omatoimiseksi sekä ajoittaiset erimielisyydet ja ristiriitatilanteet. Esteettömyysongelmat liittyvät asunnon ja asuinympäristön ei-esteettömyyteen (asunnon ahtaus, muutosten tarve ja varustetason puutteellisuus, hissien puute, ympäristön esteellisyys) sekä avun saannin vaikeuksiin tai lähipalvelujen puuttumiseen.

### **Muuttotarve, muuttaminen ja muuttoon valmistautuminen**

Suuri osa vastaajista (63 %) haluaa muuttaa viimeistään viiden vuoden kuluessa. Kahden vuoden sisällä muuttoa toivoo 38 % vastaajista. Osa (34 %) ei joko osaa sanoa tai ei vielä halua muuttaa.

Yleisimmät muuttosyyt ovat halu itsenäistyä ja tulla omatoimisemmaksi, saada omaa tilaa, rauhaa ja oma koti. Keskeisiä syitä ovat myös vanhempien väsyminen ja ikääntyminen (ei enää jakseta hoitaa riittävästi) sekä nuorten yksinäisyys ja halu saada enemmän ystäviä, omanikäistä seuraa ja tekemistä. Osa kertoo olevansa aikuisia tai jo sen ikäisiä, että haluaa itsenäiseen elämään kuten muutkin nuoret aikuiset. Syinä ovat myös vanhempien toiveet nuoren muuttamisesta sekä ajoittaiset ristiriitatilanteet ja erimielisyydet.

Noin kolmasosa nuorista ei ole valmistautunut muuttoon tai se ei ole heille vielä ajankohdasta. Osa on keskustellut asiasta vanhempiensa kanssa tai pohtinut muuttoon liittyviä asioita. Osa kertoo, että heillä on tavaroita ja tarvikkeita valmiina tai he ovat harjoitelleet arkirutiineja ja arkiaskareita tulevaa muuttoa varten.

Noin kolmasosa vastaajista on ollut asumisharjoittelussa, muuttovalmennuksessa ja tilapäishoidossa tai harjoitellut asumista muualla. Joillakin asumisharjoittelu tai muuttovalmennus on parhaillaan menossa ja joillakin vasta edessä. Valmennus ja harjoittelu nähdään tärkeäksi, koska osa nuorista tarvitsee paljon valmistautumista ja aikaa muutoksen käsittelyyn. Näin myös vanhemmat pääsevät sopeutumaan muutokseen.

Kaikki eivät toiveistaan huolimatta ole päässeet asumisvalmennukseen tai harjoitteluun joko ikänsä, paikkojen vähäisyyden ja palveluista putoamisen vuoksi tai siksi, että paikat eivät vastaa nuoren ja vanhempien toiveita tai tarpeita. Vanhempien mielestä tarjolla on erittäin hyviä paikkoja, mutta myös laitospaisia paikkoja ja paikkoja, joissa nuoren tilannetta, lähtökohtia ja tarpeita ei ymmärretä tai huomioida.

### **Tulevaisuuden asumisen toiveet ja tarpeet**

Tulevaisuuden asumisen toiveita ja tarpeita kartoitettiin sekä monivalinta- että avoimin kysymyksin. Kysymyksen tai selvitystavan muodosta riippumatta esille nousivat tietyt toiveasumismuodot.

Selvästi suosituin tai mahdollisin asumisvaihtoehto on vuokra-asunto. Omistus- ja/tai asu-misoikeusasunnon hankinnan näkee mahdolliseksi noin neljäsosa vastaajista.

13.10.2014

Toiveasumismuodoista eniten mainintoja saavat erilaiset yhteisölliset ja valvotut asumismuodot, joissa asukkailla on oma huone tai oma asunto, yhteistilat sekä kavereita seurana, mielekästä tekemistä, hoitajat, tuki ja turva. Yhteisössä asuminen nähdään turvalliseksi. Moni haluaa asua yhdessä kavereiden, samanikäisten tai samantyyppisten ihmisten kanssa. Myös valvonnan merkitystä korostetaan, mutta vaihtelevasti: enemmistön mukaan hoitajien on tärkeä olla paikalla ympärivuorokautisesti, mutta joillekin riittää, että apua on saatavilla tarvittaessa tai, että hoitajat ovat paikalla iltaan saakka. Oma huone ja mahdollisuus vetäytyä tarvittaessa omaan rauhaan ovat hyvin tärkeitä.

Suurin osa vastaajista ja haastateltavista toivoo nuorelleen mahdollisuutta päästä *yhteisölliseen asumiseen* joko ryhmäkotiin, asuntoryhmään, asumisyksikköön tai palvelutaloon:

- osa (58 %) toivoo voivansa asua omassa asunnossa talossa, joka on suunniteltu rakennusvaiheessa ennalta valitulle ryhmälle
- osa (57 %) toivoo voivansa asua kodissa, jossa on oma asuinhuone tai oma asunto ja yhteinen olohuone ja ruokailu ja, jossa henkilöstö on myös yöllä paikalla
- osa (36 %) toivoo voivansa asua yksikössä, jossa on omat asunnot ja asukas/yhteistila sekä tarvittavat palvelut
- osa (24 %) toivoo voivansa asua kodissa, jossa on oma asuinhuone tai oma asunto ja yhteinen olohuone ja ruokailu ja, jossa henkilöstö on yöllä tavoitettavissa esim. turvapuhelimella

Noin neljäsosalla vastaajista toiveena on *oma koti ja itsenäinen asuminen* joko vuokra-, omistus- tai asumisoikeusasunnossa. Osa toivoo pääsevänsä asumaan mahdollisimman itsenäisesti omaan kotiin/asuntoon tavallisen asutuksen keskelle. Osa haluaa asua mahdollisimman itsenäisesti omassa asunnossa tai tuetussa asunnossa mutta niin, että apua ja tukea on saatavissa juuri sen verran kuin tarvitaan. Vastaajien avuntarpeet vaihtelevat vähäisestä merkittävään. Avustaja- / tukipalvelut ja niiden varma saaminen on kuitenkin monille ratkaisevan tärkeää itsenäisen asumisen mahdollistumiseksi: apua tarvitaan liikumisessa ja monissa käytännön asioissa. Yksilölliseen asumiseen toivotaan enemmän mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja: olisiko kaupungin esim. mahdollista vuokrata asuntoja vammaisille tavallisista kerrostaloista ja tarjota sinne tarvittava tuki ja apu?

Reilu viidesosa vastaajista toivoo voivansa asua lapsuudenkodissa, 10 % perhehoitokodissa ja muutama sukulaisen luona. Yhtenä mahdollisuutena mainitaan myös kimppa-asuminen.

Vanhempien ja nuorten tiedot mahdollisista asumisvaihtoehdoista ovat puutteelliset. Vain neljäsosa arvioi tietävänsä tarpeeksi. Vanhemmat tarvitsevat ja toivovat lisätietoa joko kaikista tai mahdollisista tai heidän nuorelleen sopivista asumisvaihtoehdoista ja palveluista.

### **Hyvän asumisen edellytykset**

Kyselyssä ja haastatteluissa käsiteltiin runsaasti vammaisen ihmisen hyvän asumisen ja elämän edellytyksiä. Merkitykselliset asiat liittyvät turvallisuuteen, apuun ja huolenpitoon, seuraan ja tekemisen mahdollisuuksiin, henkilökuntaan ja avustajiin sekä kotiin, sen piir-

13.10.2014

teisiin, paikkaan ja ympäristöön. Merkityksellistä on myös mahdollisuus itsenäisyyteen, yksityisyyteen ja päätösvaltaan sekä omaan rauhaan. Asumisessa lähtökohtana on, että toimintamalli ja palvelut lähtevät käyttäjien (nuorten) tarpeista ja toiveista, ei valmiista toimintamallista. Laitosmainen kulttuuri ja byrokraattinen, asukkaita arvostamaton toiminta eivät vanhemmille kelpaa. Oleellista on, että henkilökunta auttaa ja tukee, mutta ei määrää, miten tulee elää.

Haastatteluissa painotetaan mielekkään ja omannäköisen elämän mahdollistumista, turvallisuutta, asumisen kodinomaisuutta, yhteisöön kuulumista, yhteisen toiminnan, tekemisen ja samanhenkisen/ikäisen/tyyppisen seuran merkitystä. Samanhenkinen porukka tukisi yhdessä tekemistä ja vähentäisi jännitteitä. Tärkeää on myös samanlaisten asioiden siemäminen. Erilaisuuskin voi toisaalta olla hyvä asia, jos sitä hyödynnetään niin, että asukkaat voivat auttaa toisiaan ja tuntea itsensä hyödylliseksi. Nuoret haluavat olla hyödyksi ja tuntea itsensä tärkeiksi.

Hoidon, avun ja tuen laatu on asumisen tärkeimpiä asioita: hyvin koulutettu henkilökunta tai avustajat ja heidän osaamisensa on tärkeää. Vammaisille nuorille myös työntekijöiden tuttuus, turvallisuus ja mahdollisuus sitoutua pitkäaikaisesti on tärkeää. Tiettyä vakautta pitää olla, koska ihmisiin kiintyy ja se on osa viihtyvyyttä. Tuttuus auttaa myös siinä, että on helpompaa ymmärtää nuoren käyttäytymistä ja sen syitä.

Oleellista on itsemääräämisen ja tuen oikea suhde, nuoren tarpeiden ja sairauksien ymmärtäminen sekä kommunikointitaidot. On tärkeää, että hoitajat, avustajat ja tukihenkilöt ymmärtävät nuorta ja sitä, mistä nuoren käytös johtuu: ettei määrätä lääkkeitä tai rangaista, kun levottomuus johtuu esimerkiksi väärinymmärretyksi tulemisesta tai virikkeettömyydestä. Kun nuori tulee oikein tulkituksi ja odotukset ovat oikeat, menee paremmin.

Kyselyssä vastaajat painottavat tukiverkoston (vanhemmat, läheiset) läheisyyttä, mahdollisuutta sosiaaliseen vuorovaikutukseen (ei jää yksin, yhteistilat), tarpeen mukaisen avun ja tuen, henkilökohtaisen avustajan/tukihenkilön ja kuntoutuksen saamista sekä hyviä julkisia liikenneyhteyksiä ja palvelujen/tärkeiden paikkojen läheisyyttä. Osa toivoo tilavia huoneita ja peseytymis- ja wc -tiloja sekä mahdollisuutta pitää lemmikkiä. Oleellista on turvallisuuden tunne, tunne huolenpidosta ja avusta, asunnon viihtyisyys ja kodinomaisuus, ympäristön viihtyisyys, jäsenyisyys, turvallisuus, ja esteettömyys sekä virikkeet, seura ja mahdollisuus harrastaa ja tehdä asioita myös asunnon ulkopuolella. Henkilökunnan (ml. avustajat) rooli, laatu, tuttuus ja pysyvyys ovat hyvin tärkeitä.

### **Muuttoon ja muualla asumiseen liittyvät huolet ja pelot**

Muuttoon ja muualla asumiseen liittyy myös pelkoja. Suurimmat huolet liittyvät yksinäisyyteen, avutta, huolenpidotta ja tekemisettä jäämisen pelkoon sekä turvattomuuden tunteeseen. Myös itsenäinen pärjääminen, mahdollinen koti-ikävä sekä se, että ei tule ymmärretyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi pelottavat. Huolta tunnetaan myös siitä, löytyykö mistään sopivaa asuntoa, onko asuinpaikka hyvä ja toimivatko yhteydet. Huonojen yhteyksien pelätään vähentävän ainakin omatoimista liikkumista.

13.10.2014

Yksin tai ulkopuolelle jääminen pelottaa: moni miettii saavatko he samanikäisiä ja samanhenkisiä kavereita tai juttuseuraa, ovatko asuinkaverit mukavia, tapaavatko he yleensä ketään tai tuleeko kukaan kylään. Myös varmuus avun, huolenpidon, valvonnan ja tekemisen riittävydestä huolestuttaa. Kuka vastaa kokonaisvaltaisesti nuoren hyvinvoinnista ja asioista? Erityisesti pelätään laitosmaista, virikkeetöntä, yksitoikkoista ja epäystävällistä ilmapiiriä sekä henkilökunnan riittämistä, vaihtuvuutta ja ammattitaidottomuutta (erityisesti nuoren tarpeiden ymmärtämättömyyttä). Myös avustajapalveluiden heikkeneminen huolestuttaa sekä se, että ei pääse kodin ulkopuolelle, kun ei ole resursseja tukeen.

Turvattomuutta aiheuttavat myös uuden asuinympäristön vieraus, mahdollinen jäsentymättömyys, yllätyksellisyys ja rauhattomuus sekä vieraaseen paikkaan meneminen, vieraat ihmiset ja äänet. Ovatko naapurit ja ympärillä olevat ihmiset ystävällisiä, turvallisia ja hyväksyviä? Ovatko uuden asuinyhteisön asukkaat levottomia, arvaamattomia ja kovaäänisiä? Tuleeko koti-ikävä, jos äiti ja isä asuvat kaukana? Miten selviän päivittäisistä askareista ja asioista itsenäisesti ja miten tulen yksin toimeen: kuinka saan ruokaa, osaanko huolehtia lääkkeistä, kuka auttaa siivoamisessa ja huolehtii virallisista asioista?

### **Asumiseen liittyvä avun ja tuen tarve**

Vastaajien kyky selvitä yksin kotona vaihtelee: Suuri osa ei selviä kotona yhtään tai selviää vain hetken tai korkeintaan 1-3 tuntia. Osa selviää puoli päivää tai koko päivän. Pieni osa selviää itsenäisesti yksi - kaksi vuorokautta tai viikon. Muutama ei ole ollut yksin kotona tai ei osaa sanoa. Vajaa puolet vastaajista selviää yöt itsenäisesti.

Noin puolella vastaajista on apuvälineiden tarvetta. Apuvälineistä mainitaan liikkumisvälineet, kommunikaatio ja havaitsemisvälineet, tukilaitteet ja proteesit, asuntojen varusteet ja lisälaitteet, henkilökohtaisen hoidon ja pukeutumisen välineet, kodinhoitovälineet sekä hoito- ja harjoitusvälineet.

Vastaajat eivät ole avun ja tuen tarpeen osalta yhdenmukainen ryhmä: asumiseen liittyvä avun ja tuen tarve vaihtelee vähäisestä merkittävään ja säännölliseen. Osa ei selviä ilman kokonaisvaltaista apua ja/tai jatkuvaa valvontaa (24/7), osa tarvitsee ohjausta, tukea, varmistusta, valvontaa ja muistuttamista, että päivittäiset toiminnot sujuvat ja osa tarvitsee konkreettista apua erilaisissa päivittäisissä toiminnoissa ja arjen asioissa. Osa tarvitsee sekä konkreettista apua että ohjausta. Avun ja tuen tarpeen määrä vaihtelee: osa tarvitsee apua useissa toimissa ja osa joissakin, osa säännöllisesti, osa ajoittain ja osa selviää pitkälti itsenäisesti. Osalla vastaajista ei ole kokemusta kaikista kotiaskareista.

Säännöllisen avun ja/tai ohjauksen tarve on hyvin yleistä raha-asioiden, kauppa-asioiden, lääkärisikäynnin ja viranomaisasioiden hoidon kohdalla. Suurin osa ei kykene hoitamaan näitä asioita itsenäisesti. Moni tarvitsee apua myös erilaisissa päivittäisissä perusasioissa: säännöllistä apua ja/tai ohjausta tarvitaan yleisimmin ruuanlaitossa, pyykinpesussa ja siivouksessa sekä julkisilla kulkuneuvoilla kulkemisessa ja työssä/opiskelussa. Myös muu kodin ulkopuolella asioiminen, erilaisten asioiden hoito, kuljetukset ja ulkoilu vaativat usein toisen henkilön avuksi ja tueksi. Asioiden ymmärtämisen, muistamisen, oppimisen ja keskittymisen kohdalla avun tarve - itsenäisyys jakautuu voimakkaasti. Reilusti yli puolet vastaajista käyttää tietokonetta ja puhelinta itsenäisesti.

13.10.2014

## **Tuloksia, toiveita, suosituksia ja kehittämissuhteita palvelujärjestelmälle**

Vammaisten ihmisten asumista, asumisen toiveita ja tarpeita sekä palvelujärjestelmän toimivuutta on tarkasteltu useissa tutkimuksissa ja selvityksissä. (kts. Valvira 2012, Rouvinen 2005, Valjakka, Nurmi-Koikkalainen, Anttila, Konttinen 2013, Guerrero ym. 2008, Ahponen 2008, Ikonen & Lindholm 2013, Niemelä & Brandt 2007, Hintsala, Seppälä & Teittinen 2007, Ripatti 2011 sekä ASPAn nettijulkaisut). Espoon tulokset ovat hyvin pitkälle samoja kuin muualla saadut. Palvelujärjestelmässä näyttää olevan tiettyjä, useille toimijoille (mm. kunnat) yhteisiä kehittämisen kohteita.

Muissa julkaisuissa todetaan, että vammaispoliittinen ajattelutapa on muuttunut enemmän palvelujen tarvisijan ja käyttäjän näkökulmaa painottavaksi: vammaisten omien valintojen ja päätösten, itsemääräämisoikeuden sekä yksilöllisten tarpeiden huomioiminen on oleellista. Ongelmana on, että palvelukäytännöt eivät aina ole kehittyneet niin, että ne tukisivat vammaisen ja hänen perheensä osallistumista ja kuulluksi tulemistä. Käytäntöön vietyä ajattelutavan muutos merkitsee toiminta- ja palvelukulttuurin muuttamista eli siirtymää pois organisaatiolähtöisyydestä sekä työkäytäntöjen kehittämistä aidosti asiakas- ja asukaslähtöisiksi. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa yhteistyön ja vuoropuhelun lisäämistä sekä asiakkaan äänen vahvistamista palvelujen kehittämisessä. Myös asumista ja asumisen tukipalveluja tulee kehittää riittäviksi ja joustavammiksi suhteessa käyttäjien tarpeisiin. Nykyisen palveluvalikoiman kapeus on suuri ongelma.

Muissa tutkimuksissa on havaittu, että palveluohjaus sekä palveluista ja asiakkaan oikeuksista tiedottaminen on usein puutteellista, palvelujärjestelmä on hajanainen ja byrokraattinen. Apua ei saa, jos sitä ei osaa tai jaksa hakea. Tarvittaisiin taho, jolle kuuluisi kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta ja palvelukokonaisuudesta ja joka opastaisi, tukisi ja auttaisi. Lisäksi korostetaan yksilöllisemmän asumisharjoittelumallin kehittämistä, yhteistyön lisäämistä kuntien ja järjestöjen välillä, mielekkään vapaa-ajan ja viriketoiminnan mahdollistamista sekä mahdollisuutta työhön tai muuhun mielekkääseen tekemiseen.

Haastatteluissa ja muissa kommentissaan vanhemmat ja nuoret toivovat palvelujärjestelmältä seuraavia asioita:

- Espoossa tarvitaan uudenlaisten asumismuotojen kehittämistä, riittävästi erilaisia asumisvaihtoehtoja sekä uudenlaisia asumispaikkoja. Tarvetta on yhteisöllisten ja yksilöllisten asumismuotojen sekä asumisharjoittelun kehittämiseksi. Kehittämisen perustana tulee olla hyvän asumisen ja elämän edellytysten turvaaminen sekä muualla asumiin liittyvien pelkojen hälventäminen.
- Vammaispalvelun työntekijöiden pysyvyyteen, ammattitaitoon, koulutukseen ja perehdytykseen tulee kiinnittää huomiota: nyt saadun palvelun ja palvelukokemuksen laatu vaihtelee liikaa.
- Vammaispalveluilta toivotaan lisää tiedotusta, informointia ja ohjausta. Ohjaus ja keskustelu eri elämänvaiheiden tärkeistä asioista tulee rakentaa osaksi palveluprosessia: ts. annetaan jo ajoissa tietoa siitä, mitä missäkin elämänvaiheessa tulee huomioida ja tietää. Lisäksi toivotaan säännöllisiä infoiltoja/yhteistapaamisia ja vertaistukea sekä yksiin kansiin tietoa siitä, mitä palveluja ja apua voidaan hakea, mitä on olemassa ja mitä asioita olisi hyvä tietää. Tiedontarpeet mm. asumisen osalta ovat suuret.

13.10.2014

- Vanhempien jaksamisen tukeminen on tärkeää: jaksamisen kannalta oleelliseksi nähdään tieto avun saamisesta, luottamus, tunne dialogista sekä ihminen, jolla on kasvot, joka ottaa vastuun, koordinoi ja pitää kasassa palvelukokonaisuutta. Toiveena on yhden luukun periaate ja asioiden koordinointi vammaispalveluissa.
- Vammaispalveluihin tarvitaan hyviä palvelusuunnittelijoita ja koordinoijia, jotka tuntevat asumisyksiköt, niiden asukasprofiilit ja toimintamallit sekä vammaisten asumistoiveet ja tarpeet. On tärkeä tietää keneltä saa tietoa ja tukea asumiseen liittyvissä asioissa.
- Palvelujärjestelmältä toivotaan enemmän asiakaslähtöisyyttä, yksilöllisyyden toteutumista, asiakkaiden asiantuntemuksen ja erilaisten tarpeiden huomioimista, kohtaamista, aktiivisuutta asiakkaiden suuntaan sekä yhteistyötä ja mukaan ottamista.
- Tärkeää on myös sitoutuminen asiakkaisiin, henkilökohtaisempi ote perheisiin, perheiden elämään ja arkeen tutustuminen sekä jalkautuminen koteihin, päiväkoteihin, kouluihin ja alueille. Nyt perheiden arki kohdataan liian ohuesti, eikä perheiden tilannetta aina tunneta riittävän hyvin. Tärkeää on myös ymmärrys koko perheen tukemisesta.
- Kielteisten päätösten syyt tulisi perustella ja kriteerien olla avoimia ja selkeitä.
- Avustajapalveluiden kohdalla tärkeää on avustajien pysyvyyden ja saannin tukeminen (esim. avustajapankin perustaminen) sekä avustajien ammattitaidon lisääminen esim. yhtenäisen koulutuksen ja materiaalin avulla. Huomiota tulisi kiinnittää myös avustajien työajan määräytymiseen sekä mahdollisuuteen saada avustaja nopeaan tarpeeseen (spontaanimmmin). Lakiin olisi tärkeä saada subjektiivinen oikeus avustajaan.