

# VAMMAISPALVELUN ASIAKASSUUNNITELMAT ASIAKASOSALLISUUDEN RAKENTAJINA

**Anu Autio:** *KM, erikoissuunnittelija, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

**Päivi Nurmi-Koikkalainen:** *KM, kehittämispäällikkö, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

*anu.autio@thl.fi, paivi.nurmi-koikkalainen@thl.fi*

*Janus* vol. 23 (2) 2015, 232–238

**Sosiaalihuollon** asiakassuunnitelmat laaditaan lähtökohtaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Yhteistyön vaatimuksesta johtuen kieli ja vuorovaikutus ovat suunnitelman laatimisessa keskeisiä. Ne tulevat näkyviksi paitsi osapuolten välisissä kohtaamisissa myös kirjoitetuissa asiakirjoissa. Suunnitelmat, kuten kaikki asiakastyössä syntyvät muistiinpanot ja päätökset, ovat jälkiä tehdystä työstä (Kääriäinen 2003, 3). Vammaispalveluissa asiakkaiden osallisuus omien suunnitelmiansa laadintaan muodostuu haasteeksi: Miten asiakkaat saavat äänensä kuuluviin ja pääsevät vaikuttamaan palvelussa tehtäviin tulkintoihin?

Vammaispalvelun palvelusuunnitelmien kirjoitukset sisältävät väistämättä erilaisia merkityksiä ja oletuksia asiakkaasta. Sosiaalihuollon kirjaukset laajemminkin välittävät eri professioiden luomaa kuvaa vammaisuudesta. Vammaisuuteen liittyy ennakkoluuloisia ja jopa syrjiviä asenteita kuten oletuksia vammaisten ihmisten tilanteista, tarpeista ja kyvyistä. Vammaisuus pakottaa asiantuntijan kohtaamaan myös oman haavoittuvuutensa. Mikäli vammaisuuteen liittyviä tunteita ja mielikuvia ei tunnusteta ja käsitellä, ne voivat johtaa toiseutta luovien työtapojen ja kielen käyttämiseen. Palvelusuunnitelmissa käytetyillä käsitteillä voidaan vahvistaa kuvaa vammaisuudesta yksilön vajaavuutena ja poikkeavuutena tai toisaalta

tukea vammaisen henkilön roolia oman elämänsä toimijana.

Olemme tätä puheenvuoroa varten tarkastelleet sosiaalityön tutkimuksia, joiden aineistoina ovat olleet vammaispalvelun palvelusuunnitelmat. Vammaissosiaalityön tekstejä analysoimalla voidaan tarkastella, millaisen kuvan valitut käsitteet ja kirjaamisen tavat antavat vammaisen henkilön arjesta, asemasta ja osallisuudesta yhteiskunnassa. Tekstien kautta tarkastelemme myös sosiaalityön roolia palveluprosesseissa.

Vammaispalvelun asiakasprosessiin keskeisenä osana kuuluvaa palvelusuunnitelmaa on tarkasteltu ainakin kolmessa tutkimuksessa. Palvelusuunnitelmia käsittelevässä käytäntötutkimuksessa (Autio 2013) tarkasteltiin 30:tä vammaispalveluiden palvelusuunnitelmaa sisällönanalyysin keinoin. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin sosiaalityöntekijöiden näkökulmia palvelusuunnitelmiin 11 työntekijälle suunnatun kyselyaineiston avulla. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa kuvaus palvelusuunnitelmien sisällöistä ja niiden laadintaprosesseista. Mari Kivistö (2014) on tutkinut viittä palvelusuunnitelmaa diskurssianalyysillä osana väitöstutkimustaan. Osatutkimuksessa tarkasteltiin, millaista kuvaa palvelusuunnitelmat tuottivat vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta. Jonna

Weckström (2011) tarkasteli asiakkaiden osallisuutta palvelusuunnitelmien laadinnassa asiakaskyselyn (n=77) ja kymmenen asiakashaastattelun avulla osana lisensiaatintutkimustaan. Tutkimus käsitteli asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta vammaispalvelujen järjestämisessä.

Käsittelemme puheenvuorossamme kyseisiä tutkimuksia peilaten niiden tuloksia muihin sosiaalialan dokumentaatiota käsitteleviin tutkimuksiin. Olemme erityisesti kiinnostuneita kirjaamisen ja asiakasprosessien käytäntöjen tarkastelussa siitä, millainen ja kenen tieto määrittänyt teksteissä merkitykselliseksi.

#### TEKSTIEN MUODOSTAMAT KUVAT VAMMAISUUDESTA

Asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa sosiaalipalveluissa tehtävää työtä. Asiakirjojen laatiminen on paitsi lainsäädännöllinen velvoite myös asiakkaan ja työntekijän etu. Kun tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset on dokumentoitu, voidaan niihin myöhemmin palata. Vaikka kirjaamisessa pyritään objektiivisuuteen, eivät kirjaukset koskaan ole tekijättömiä. Oma elämänhistoriamme, ympäristömme ja arvostuksemme vaikuttavat tekemäämme tulkintaan ja sitä kautta tekstiimme. (Laaksonen ym. 2011, 10–11.) Tämä näkyy myös vammaisuudesta tehdyissä kirjauksissa.

Tanja Vehkakoski (2006, 53) on tutkinut ammattilaisten laatimia lausuntoja ja asiakirjoja vammaisesta lapsesta. Hänen mukaansa niin sanottu vamma-

diskurssi kuvaa oireita, ominaisuuksia, ja vammaa. Vammadiskurssille ominaista on diagnoosien pitäminen luonnollisina konstruktioina, joihin viitataan objektiivisesti olemassa olevina ja niitä kyseenalaistamatta. Vehkakosken (2006, 60–61) aineistossa ammattilaisten kielenkäyttö liittyy vahvasti elämän lääketieteellistymiseen eli medikalisaatioon. Medikalisaatio liittyy terveydenhuollon ammattilaisten käyttämän lisääntyvän vallan lisäksi lääketieteellisen retoriikan laajenevaan hallinta-alaan.

Sekä Kivistön (2014) että Aution (2013) tutkimusten aineistoina olleissa palvelusuunnitelmissa näkyi tukeutuminen lääketieteelliseen näkökulmaan vammaisuudesta sekä tukeutuminen muiden kuin sosiaalityeiden profesoiden käsitteisiin ja lausuntoihin. Kivistön (2014) aineiston palvelusuunnitelmissa vammaisuutta rakennettiin ongelmana, toimintakyvyttömyytenä ja avun tarpeita synnyttävänä tilana. Molemmissa aineistoissa vammaa ja vammaisuutta kuvattiin muun muassa diagnoosiluetteloin.

Palvelusuunnitelmiin oli kirjattu myös asiakkaan omaa kuvausta sekä sosiaalityöntekijän näkemyksiä avun tarpeesta. Sosiaalityöntekijä voi vahvistaa vammaisen henkilön osallisuutta asiakasprosessissaan kirjaamalla hänen äänensä asiakasdokumentteihin. Vamman laadun ja siitä johtuvan toimintarajoitteen kirjaaminen asiakkaan kuvailemalla tavalla kertoo asiakkaalle, että sosiaalityöntekijä on ymmärtänyt hänen tilanteensa ja vamman vaikutukset hänen elämäänsä. Olennaista palveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä on ymmärtää, millaista tukea ja tarpeita palveluita hakevilla henkilöillä on (Teittinen

2011, 155–156). Vammaispalveluiden päätöksenteossa tarvitaan lääketieteen rinnalle monialaista asiantuntijuutta, mikä mahdollistaa kokonaisvaltaisemman arvion henkilön vammaisuudesta sekä avun ja palveluiden tarpeesta.

#### **SOSIAALITYÖN NÄKYMÄTTÖMYYS KIRJAUKSISSA**

Kirjaamiskäytäntö, joka pohjautuu pitkälti muiden ammattikuntien kuten terveydenhuollon käsitteisiin, korostaa sosiaalityön näkymättömyyttä (Kääriäinen 2003, 166; Tiililä 2007, 226–227; Huttunen 2012, 47). Näkemysten kirjaamatta jääminen voidaan nähdä sosiaalityön heikkona representoitumisena (Kivistö 2014, 201).

Läketieteellisten termien käyttö kuvaa myös etäännyttämisen rakenteita (Tiililä 2007, 180). Piritta Huttusen (2012, 47) mukaan sosiaalityöntekijät käyttävät lääkäreiden ja muiden terveydenhuollon ammattilaisten asiantuntijalausuntoja retorisenä keinona päätösteksteissään. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijät etäännyttävät itsensä esittämästään argumentista toteavalla, passiivissa kirjoitetulla päätöstekstillä. Kivistön (2014, 200) mukaan lääkärinlausuntoja siteeraamalla sosiaalityöntekijä todistaa asiakkaan palvelun oikeutuksen ja siten suojaa palvelujärjestelmää ja sen työntekijöitä. Läketieteellisiä termejä käytetään vammaisuuden arvioinnissa, koska sosiaalityöntekijät tarvitsevat perusteluita päätöksentekonsa tueksi. Oman ammattialan käsitteistöä tai asiakastilanteen perusteella tuotettua näkemystä ei koeta riittäväksi päätöksenteolle. Toisaalta, mikäli sosiaalityöntekijä rakentaa päätöksentekonsa liiksi

terveydenhuollon ammattihenkilöstön lausuntoihin, hän voi erehtyä arvioimaan riittämättömästi vamman tai sairauden vaikutuksia arjessa selviytymiseen (Räty 2010, 36).

Ulla Tiililä (2007, 228) väittää, että luovuttaessaan äänivallan dominoivalle lääketieteelle sosiaalityöntekijät samalla riistävät asiakkailta äänivallan. Asiakkaan puheen välittäjinä he luopuvat tällöin mahdollisuudestaan puhua tämän puolesta. Sosiaalihuollon asiantuntijoina olemme huolissamme siitä, ylläpitääkö lääketieteelliseen retoriikkaan kätkeytyminen sekä asiakkaiden että työntekijöiden toiseutta. Luovutamme terveydenhuollon ammattilaisille sekä oman että asiakkaamme asiantuntijuuden heidän omassa asiassaan?

#### **KUMPPANUUS SOSIAALITYÖN NÄKYVÄKSI KÄYTÄNNÖKSI**

Osallisuutta ja itsenäistä elämää mahdollistavien ratkaisujen toteutuminen edellyttää sosiaalityöntekijöiltä aitoa asiakaskeskeisyyttä. Tällöin asiakkaalle tarjotaan kumppanuutta, jossa sosiaalityön asiantuntijuus ja asiakkaan oman asiansa asiantuntijuus on mahdollista yhdistää. Keskeisessä roolissa ovat työntekijän vuorovaikutustaidot. Toimiva vuorovaikutus vammaisten ihmisten kanssa työskennellessä edellyttää mahdollisesti lisäkoulutusta erilaisista kommunikointikeinoista tai tulkin käyttöä. Esimerkiksi henkilöt, joilla on kehitysvamma, voivat tarvita tukea elämäänsä koskevien päätösten tekemiseen. Tuki voi tarkoittaa vaihtoehtojen selventämistä ja asiakkaalle sopivan kommunikointikeinon käyttöä. (Lindqvist 2014, 194.) Liisa Hokkanen (2014, 47) koros-

taa, että dialogisella vuorovaikutuksella voidaan välttää asiakaskeskeisyyden yllilyönnit, joissa työntekijä ei tuota asiakkaan tilanteesta omaa tulkintaa eikä anna omaa asiantuntemustaan asiakkaan käyttöön. Sosiaalityöntekijän tulee ammattilaisena tukea asiakasta rakentamalla malleja tilanteen ratkaisemiselle.

Kumppanuus ja dialogisuus ovat edellytyksiä sekä asiakkaan osallisuudelle että sosiaalityön asiantuntijuuden säilymiselle tulevaisuuden palvelurakenteissa. Ilman kumppanuutta sosiaalityön rooli vammaispalveluiden päätöksenteossa vähenee. Mikäli päätöksenteon keskeiset elementit luovutetaan muille professionille, vammaissosiaalityötä kehitetään kohti asiakirjapohjaista päätöksentekoa, jossa sosiaalityön osaamiselle ei enää ole tarvetta. Voisiko tällöin seurauksena olla palvelupäätösten teon siirtäminen Kelan tai etuuskäsittelijöiden tehtäväksi? Haluavatko sosiaalityön ammattilaiset tätä ja olisiko se asiakkaiden edun mukaista?

Kumppanuus on keino edistää asiakkaan subjektivoitumis- ja emansipaatioprosessia. Subjektivoitumisprosessissa asiakas saa haltuunsa välineet oman elämänsä toimijana. Emansipaatioprosessissa asiakas vapautuu olosuhteista, jotka estävät vapaan, itsestä määräytyvän toiminnan ja ajattelun. (Dalmaso & Kuosmanen 2008, 43–44.) Nämä prosessit ovat sosiaalialan osaamisen ydintä, jonka tulisi välittyä myös käytännön työssä ja kirjauksissa. Parhaimmillaan palvelusuunnitelmaprosessi on asiakkaalle onnistunut kokemus siitä, että hänen asiansa – elämänsä – järjestyvät. Kun ihminen tulee kuulluksi omista lähtökohdistaan ja tulkinnoistaan käsin, hänellä on mahdollisuus

valtaistua ja vahvistua oman elämänsä toimijana, subjektina (Hokkanen 2014, 47). Mielestämme vammaissosiaalityön olisi tärkeää kehittyä nykyisen vammaispolitiikan tavoitteiden mukaisesti vahvemmin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja valtautumista edistäväksi. Sosiaalityössä laaditut tekstit voivat toimia hyvänä välineenä tämän tavoitteen saavuttamisessa.

#### **PALVELUSUUNNITELMIEN KIRJAAMISEN JA KÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMISTARPEET**

Hyvä dokumentointi turvaa sekä asiakkaan oikeuksia että sosiaalityön mahdollisuuksia. Vammaispalvelun palvelusuunnitelmassa tulisi todentua asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteinen ymmärrys palvelukokonaisuuden toteutuksesta. Palvelusuunnitelmaprosessin tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle hänen omien näkemystensä ilmaisu ja näiden ilmaisujen kirjaaminen – kokemus aidosti kuulluksi tulemisesta (Kivistö 2014, 197). Tällä on merkitystä asiakkaan palvelukokemukselle. Asiakkaat, joille on laadittu palvelusuunnitelma, kokevat muita asiakkaita vahvemmin, että he ovat voineet vaikuttaa omiin palveluihinsa (Weckström 2011, 56). He kokevat, että heidän mielipiteensä on otettu huomioon ja he ovat tyytyväisempiä kohteluunsa kuin muut asiakkaat (Puumalainen ym. 2003, 39, 47).

Sosiaalityössä tehtäviä suunnitelmia analysoitaessa tulisi huomioida niiden laatimisen konteksti. Tiililän (2007, 233) mukaan tekstit kuvaavat usein taitavaa tasapainottelua erityyppisten vaatimusten ristipaineessa. Suuret asiakasmäärät ja kuntien resurssit rajaavat

monesti hyvän sosiaalityön tekemisen mahdollisuuksia. Päätösten laatimiseen vaikuttavat muun muassa kunnan ohjeistukset, asiakastietojärjestelmän vaikoitidut tekstiit sekä kollegoilta opitut käytännöt (Tiililä 2007, 31–66). Palvelusuunnitelmat eivät ole luonnollisessa vuorovaikutuksessa syntynyttä vapaata tekstiä, vaan strukturoitidut lomakkeet ohjaavat suunnitelmiin kirjaamista. Palvelusuunnitelmiin rakenteisiin tulisi kiinnittää huomiota asiakasosallisuuden näkökulmasta. (Kivistö 2014, 179, 218.) Tavoitteena tulisi olla sosiaalityön tekstien kirjoittaminen ihmisille eikä instituutioille. Työtapanä tätä edesauttaisi esimerkiksi tekstien lukeminen asiakkaalle ja niiden muokkaaminen yhdessä hänen kanssaan. (Kääriäinen 2003, 180–181.) Sosiaalipalveluiden ammatikäytäntöjä olisi edelleen tärkeää kehittää kohti asiakkaiden vahvempaa osallistumista myös dokumentointiin (Laaksonen ym. 2011, 51). Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin sekä päätöksenteon tueksi tarvitaan myös konkreettisiä välineitä.

Sosiaalityön dokumenttien liialliseen ohjailuun valmiilla otsikoilla ja mallifraaseilla tulee suhtautua kriittisesti. Tietojärjestelmiä tulisi kehittää vastaamaan paremmin kirjoittajien ja kirjoittamisen tarpeita. Ammatillisilla tulisi olla aikaa ja välineitä tehdä tekstejä sekä riittävästi mahdollisuuksia vaikuttaa asiakastekstien laatuun. (Tiililä 2007, 232–233.) Tämä edellyttää työyhteisöiltä huomion kiinnittämistä nykyistä enemmän dokumentointiin ja niihin liittyvien käytäntöjen kehittämiseen. Dokumentoinnin hyvä laatu kuvaa osaltaan työn laatua. Laadukas dokumentointi tulisi nähdä koko työyhteisön tavoitteena ja

tärkeänä osana organisaatiokulttuuria. (Laaksonen ym. 2011, 51.)

Vammaissosiaalityön dokumentoinnilla on myös kansallisesti tärkeä tehtävä. Palvelusuunnitelmiin tulisi vastata tulevaisuudessa nykyistä paremmin valtakunnallisen ja alueellisen tiedonkeruun tarpeisiin. Tämä tavoite on kirjattu muun muassa Vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO 2010–2015) toimenpiteisiin (STM 2010, 60–61). Palvelusuunnitelmia voidaan siis käyttää paitsi yksilötyössä asiakkaan oikeuksien ja palveluiden vahvistamisen välineenä, myös sosiaalisen raportoinnin ja palveluiden asiakasosallisuuden arvioinnin välineenä. Teksteillä on valtaa, ja tätä valtaa voidaan käyttää myös sosiaalisen asianajon periaatteiden mukaisesti yhteiskunnan ehtoihin, ympäristöön, kontekstiin ja rakenteisiin vaikuttamiseksi. (Hokkanen 2014, 49–51.) Tiedonkeruun laadun edellytyksenä on palvelusuunnitelmiin systemaattinen ja kriittinen analysointi, minkä pohjalta kehittämistyötä voidaan tehdä (Kivistö 2014, 88). Tämä edellyttää tietoa siitä, mikä vaikutus suunnitelmiin kirjatulla tiedoilla on palvelupäätöksiin ja palveluiden toteutukseen.

#### VAMMAISSOSIAALITYÖ ANSAITSEETULLA TUTKITUKSI

Sekä vammaisuus että vammaissosiaalityö ovat monimuotoisempia ilmiöitä kuin mitä asiakastietojärjestelmään kirjatut suunnitelmat niistä tuottavat. Työn monimuotoisuus ja haasteet on saatava selkeämmin esille. Avuksi tarvitaan tutkimusta sekä vammaisuudesta että sosiaalityöstä ja näiden yhtymäkohdista. Tutkimuksen avulla voidaan vahvistaa sosiaalialan ammattilaisten valmiuk-

sia tunnistaa vammaisuuteen liittyviä erityisiä haasteita ja mahdollisuuksia. Sosiaalityön ja laajemmin sosiaali- ja terveydenhuollon koulutukselle vammaisuuden työkenttä asettaa tarpeen käsitellä vammaisuutta, sen historiaa, paradigmoja ja kohtaamista opetusohjelmassa.

Vammaissosiaalityön tutkiminen käytäntötutkimuksellisesta lähtökohdasta, jossa asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät yhdessä palveluita ja käytäntöjä, on merkityksellistä. Lähtökohtana tulisi luonnollisesti olla, että asiakkaat itse voivat ymmärtää heidän elämästään kirjattuja tulkintoja ja suunnitelmia. Voisiko asiakirjatekstien rinnalle tuoda myös kuvia ja ottaa käyttöön menetelmiä, jotka auttaisivat hahmottamaan tavoitteita ja toiveita? Käytäntötutkimuksen keinoin voitaisiin edistää asiakassuunnitelmien laatimista yhdessä. Samalla dokumentointikäytännön kehittäminen voisi luoda toimivan välineen kaikkien osapuolten tiedonmuodostukseen ja lisätä yhteistä ymmärrystä. Sosiaalityölle kumppanuuden ja dialogisuuden vahvistaminen asettaa vaateen hyödyntää erilaisia keinoja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi.

Vammaispalveluiden ja vammaissosiaalityön tutkimukselle on selkeä tilaus muutoksen aikakautena. Vammaissosiaalityön käytäntötutkimuksilla on mahdollista nostaa esiin arjen käytäntöjä ja osaamista sekä kehittää asiakastyötä ja sosiaalityön päätöksentekoa. Onnistunut palvelun muotoilu tarvitsee tuekseen ajantasaista tietoa palveluntarpeista ja niiden muutoksesta (Hokkanen 2014, 45). Koska asiantuntijuus toteutuu ja muuttuu sosiaalityössä pääsääntöisesti käytännön työtehtävissä, on

kokemuksellinen tieto sosiaalityössä merkittävää. Tämä korostaa käytäntötutkimuksen merkitystä osana palveluiden ja prosessien kehittämistä. Tiedon lisäksi tarvitaan valmiutta käyttää tietoa ja kokemusta palvelujen kehittämisessä (Hokkanen 2014, 45). Käytäntötutkimukseen sisäänrakennettu muutosorientoituneisuus tukee kerätyn ja analysoidun tiedon hyödyntämismahdollisuuksia. Käytäntötutkimuksella voidaan edistää palvelujen kiinteää yhteyttä ilmiöihin, joihin liittyen palvelu on luotu.

#### KIRJALLISUUS

- Autio, Anu (2013) Helsingin vammaisten sosiaalityön palvelusuunnitelmien sisältö ja laatimisprosessi. Käytäntötutkimus. Sosiaalityö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Dalmaso, Riitta & Kuosmanen, Voitto (2008) Subjektuuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen työn ydintä. Teoksessa Leena Viinamäki (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Anjalankoski: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 35–48.
- Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Acta Universitatis Lapponiensis 278. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-730-8>. Luettu 24.11.2014.
- Huttunen, Piritta (2012) Miten sosiaalityöntekijät rakentavat vaikeavammaisuutta? Diskurssianalyysi sosiaalityöntekijöiden vammaispäätöksistä. Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83329/gradu05726.pdf?sequence=1>. Luettu 13.11.2014.
- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen – monimenetelmällinen

- tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta, toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Väitöskirja.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipoliittikan laitos. Tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lindqvist, Ann-Marie (2014) Personer med utvecklingsstörning skapar och utövar sitt sociala medborgarskap - spänningsfält kring delaktighet. Doktorsavhandling. Mathilda Wrede-institutets forskningsserie 1/2014. Helsingfors: Helsingfors Universitet.
- Puumalainen, Jouni & Laisola-Nuotio, Annikka & Lehtikoinen, Tuula (2003) Vammaispalvelulain mukaiset palvelut. Kysely palvelujen käyttäjille ja kuntien edustajille. Tutkimuksia 71. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Rätty, Tapio (2010) Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.
- STM (2010) Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf). Luettu 19.11.2014.
- Teittinen, Antti (2011) Myönteisten mahdollisuuksien politiikka ja kehitysvamma. Teoksessa Heikki Hiilamo & Juho Saari (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. A tutkimuksia 27. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 155–177.
- Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Vehkakoski, Tanja (2006) Leimattu lapsuus? Vammaisuuden rakentuminen ammatti-ihmisten puheessa ja teksteissä. Jyväskylän studies in education, psychology and social research; 297. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Weckström, Jonna (2011) Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalvelujen järjestämisessä. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus/ Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=63c9eb89-68b7-4306-82af-908af982306e>. Luettu 28.11.2014.