

Anne Holm, Sari Nikula, Päivi Ronkainen

**ASIAKASPROSESSIN KUVAAMINEN OSAKSI LAATUKÄSIKIRJAA MIELEN-
TERVEYSKUNTOUTUJIEN ASUMISPALVELUIHIN**

**ASIAKASPROSESSIN KUVAAMINEN OSAKSI LAATUKÄSIKIRJAA MIELEN-
TERVEYSKUNTOUTUJEN ASUMISPALVELUIHIN**

Anne Holm
Sari Nikula
Päivi Ronkainen
Syksy 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijät: Holm Anne, Nikula Sari & Ronkainen Päivi

Opinnäytetyön nimi: Asiakasprosessin kuvaaminen osaksi laatukäsikirjaa mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin

Työn ohjaajat: Kokko Seija & Ylikauma Pirjo

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2016

Sivumäärä: 56+2 liitettä

Yksityisten asumispalvelujen osuus sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotannosta on 2000-luvun aikana jatkuvasti kasvanut. Laadukkaat palvelut ja jatkuva työn kehittäminen ovat keskeisiä työelämän osaamisalueita. Opinnäytetyömme toimeksiantaja oli sosiaali- ja terveyspalveluja tarjoava yritys Provesta Oy. Laatukäsikirjan tekeminen oli tullut ajankohtaiseksi toiminnan laajentuessa ympäri Suomen. Yhdenmukainen toimintamalli mahdollistaa Provesta Oy:n vision siirtämisen myös uusiin yksiköihin.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa yrityksen laatukäsikirjaan luku asiakasprosessi ja kuvata asiakkuuden hallinnan prosessille yhtenäiset käytännöt siten, että ne vastaavat asiakkaiden hoidon ja palveluiden tarpeita. Laadukkaiden palvelujen tavoitteena on asiakastytyvyyden saavuttaminen. Asiakasprosessi sisältää vaiheet asiakkaaksi tulo, asiakkuuden eli palvelun tuottaminen sekä asiakkuuden päättymisen. Laatukäsikirjassa asiakasprosessi kuvattiin sekä kaaviona että vaiheiden kuvauksina.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyössä tehtiin kirjallisuuskatsaus, jossa käsiteltiin mielenterveyskuntoutusta, asiakaslähtöisen työn kehittämistä ja palvelujen laatua. Tietoa palvelun tuottamisen käytännön työstä keräsimme tutustumalla yrityksen toimintaan Kempeleen asumisyksiköissä sekä haastatteleamalla henkilökuntaa ja palvelupäällikköä. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä käsittelemme myös palvelujen ja osaamisen tuottamista sekä uuden sosiaalihuoltolain mukaista asiakasprosessia.

Asiakasprosessin mallintamisen avulla tuotettiin yrityksen odotuksia vastaava toimintamalli. Tarkka dokumentointi lisää tietoa, yhtenäistää käytäntöjä ja tukee asumisyksiköiden arjen hallintaa. Asiakastytyvyyden saavuttamisessa keskeistä on asiakkaan osallisuus olla suunnittelemassa ja toteuttamassa itseään koskevaa toimintaa ja päätöksentekoa. Laatu syntyy arjen työssä, joten asiakasprosessin toimivuus näkyy Provestan palveluissa itse konkreettisessa työssä.

Asiasanat: mielenterveyskuntoutus, laatu, asiakaslähtöisyys, asiakasprosessi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

Author(s): Holm Anne, Nikula Sari & Ronkainen Päivi

Title of thesis: Describing the client process as part of the quality manual for housing services for mental health rehabilitees

Supervisor(s): Kokko Seija & Ylikauma Pirjo

Term and year when the thesis was submitted: autumn 2016 Number of pages:

Abstract

The share of private housing in the production of social and health services has been experiencing a steady growth in the 21st century. High quality of services and the constant improvement of the profession itself are essential fields in everyday work life. This thesis is a part of the developmental operations of Provesta Ltd., which is a company offering social and health services. Creating a good quality manual has become a current topic as the activities of the company have expanded throughout Finland. A consistent operations model ensures that the central vision of Provesta can be expanded to new units.

This thesis aims to create a chapter for the quality assurance manual of Provesta. This chapter describes the general customer process, and characterizes uniform protocols for customer relations managements, corresponding to the needs of client care and services. The general client process includes topics such as becoming a client, providing the client with required services, and the end of a client process itself. The quality manual provided by Provesta includes graphical charts, and descriptions of the general client process.

This thesis was completed as a functional study. The research material collected for this thesis includes sources that examine mental health rehabilitation, general service quality, and the general client process. Additionally, the company operations and protocols were studied, and several members of staff, including the service manager, were interviewed. The theoretical framework of the study discusses making products out of services and practical knowledge, and the customer process in the context of the new Social Welfare Act.

A consistent operations model which is in accordance the requirements of Provesta was created by examining and discussing the general client processes. Proper documentation increases available information, creates consistent guidelines, and supports the everyday management of housing units.

In order to achieve a high client satisfaction rate, it is absolutely crucial that the clients take part in the designing and production processes of services that include the clients themselves. Good quality is created through everyday work, and thus, the functionality of the client process can be seen in the everyday work contained in the services Provesta offers.

Keywords: mental health rehabilitation, customer oriented approach, quality, customer process

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITEET.....	8
3	PROVESTA OY.....	9
4	ASIAKASPROSESSI OSANA PROVESTA OY: N LAATUKÄSIKIRJAA	10
4.1	Provesta Oy: palvelujen kehittämistyö.....	10
4.2	Palvelujen ja osaamisen tuotteistaminen.....	12
5	MIELENTERVEYSKUNTOUTUS	14
5.1	Kuntoutuksen tukeminen.....	14
5.2	Kuntoutussuunnitelma	18
6	ASIAKASLÄHTÖISYYS TOIMINNAN LÄHTÖKOHTANA.....	20
6.1	Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasprosessi sosiaalihuoltolain mukaan	20
6.2	Asiakaslähtöisyys palveluissa	22
7	LAATU MIELENTERVEYSPALVELUISSA.....	24
7.1	Mielenterveyspalvelujen laatusuosituksen.....	25
7.2	Mielenterveyskuntoutujien asumista ja kuntouttavia palveluja koskeva kehittämissuositus	26
8	ASIAKASPROSESSIN TYÖSTÄMINEN OSAKSI PROVESTA OY: N LAATUKÄSIKIRJAA	28
8.1	Suunnittelu ja ideointi	28
8.2	Asiakasprosessin toteutus.....	30
8.2.1	Asiakkaaksi tulo	34
8.2.2	Asiakkuus, palvelujen tuottaminen.....	37
8.2.3	Asiakkuuden päättymisen	43
8.3	Asiakasprosessin viimeistelyvaihe	Error! Bookmark not defined.
8.4	Lopullisen tuotteen arviointi	Error! Bookmark not defined.
9	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	47
	POHDINTA	48
	LÄHTEET	52
	LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Yritysten ja järjestöjen osuus sosiaali- ja terveystalvvelujen tuotannosta on 2000-luvun aikana jatkuvasti kasvanut. Vuoden 2014 lopussa psykiatrian asumispalveluja sai 8 055 henkilöä, mikä oli 1,2 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Suurin osa asiakkaista (47 %) tuli asumispalveluihin sairaalasta. Asiakkaista 89 prosenttia asui yksityisien palveluntuottajien asumispalveluyksiköissä. Asiakkaista 56 prosenttia sai ympärivuorokautista hoitoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2014, 11.)

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on sosiaali- ja terveystalvveluja tarjoava yritys Provesta Oy. Palvelujen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden mahdollisimman itsenäinen asuminen toimintakyvyn rajoittumisesta huolimatta. Arjenhallintaa ja itsenäistä asumista tuetaan yksilöllisen kuntoutussuunnitelman avulla. Aktiivisen arjen, kuten työ- ja päivätoiminnan sekä erilaisten ryhmien avulla vahvistetaan yhteisöllisyyttä ja osallisuutta.

Opinnäytetyömme aihe on osa Provesta Oy:n laatuprojektia, joka käynnistyi 2015 vuoden alussa. Provestalla oli keväällä 2015 tehty pohjatyötä laatukäsikirjaa jo sen verran, että sisällysluettelo oli mietitty vastaamaan ISO 9001 laatustandardeja. Laatukäsikirjan tavoitteena on kilpailukyvyn ja markkinoinnin vahvistaminen sekä lisätä henkilökunnan osallisuutta, motivaatiota ja varmuutta asiakastyöhön. Tarkka dokumentointi lisää tietoa ja yhtenäistää käytäntöjä. Tänä päivänä laatu-tietoisuus hoitoalalla on lisääntynyt ja esimerkiksi kuntien kanssa tehtävissä palvelusopimuksissa vaaditaan palveluntuottajalta yhä yksityiskohtaisempia palveluja. Laadukkaat palvelut ja jatkuva työn kehittäminen ovat tämän päivän keskeisiä työelämän osaamisalueita.

KTM:n tutkimuksen mukaan (Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä) laatujärjestelmän käyttöönotto on lisännyt yritysten laatu-tietoisuutta ja parantanut toiminnan laatua. Laatu-järjestelmien avulla yritykset ovat oppineet kirjaamaan ja dokumentoimaan toimintaansa, laadun kehittämisen sääntöjään ja periaatteitaan. Laadusta on tullut osa käytäntöä, toimintatavat ovat yhdenmukaistuneet ja henkilöstön laatu-tietoisuus lisääntynyt. (Tuominen & Lillrank 2000 31, 94–95.)

Laatukäsikirjan tekeminen on tullut ajankohtaiseksi toiminnan laajentuessa ympäri Suomen. Yhdenmukainen toimintamalli mahdollistaa Provesta Oy:n vision siirtämisen myös uusiin yksiköihin. Tehtäväkuvat selkiytetään ja dokumentointiin ja raportointiin luodaan yhtenäiset ohjeet, jotta ne

ovat samanlaista kaikissa yksiköissä. Toistaiseksi Provesta Oy:n asiakkaat ovat profiloituneet enimmäkseen mielenterveyskuntoutujiin. Tämän vuoksi opinnäytetyössä syvennytään nimenomaan tähän asiakasryhmään ja lähestymme tehtävää mielenterveyskuntoutujien kautta. Ihmisiä jotka tarvitsevat apua elämänhallintaan liittyvissä asioissa ei enää piiloteta laitoksiin tai ryhmäkoiteihin kauemmaksi muusta asutuksesta, vaan asutaan keskellä kaupunkia tai kylää, palveluiden välittömässä läheisyydessä.

Keskeinen laatuavoite organisaatiossa on erilaisten prosessien hallinta ja niiden näkyväksi tekeminen. Tavoitteena on myös löytää niitä keskeisiä kehittämisen osa-alueita ja asioita, jotka toimivat hyvin ja joita voidaan sellaisenaan vahvistaa. Prosessit suunnitellaan vastaamaan asiakkaiden palvelu- ja hoidon tarpeita. Organisaatiossa tärkeinä pidettävät asiat, kuten arvot, arvope- rusta, muut tavoitteet ja strategiat tulee näkyä työkäytännöissä. Laadunarvioinnin peruskysymyksiä ovat kuinka asiakas kokee saamansa palvelun, palvelun sujuvuus, millaisessa ilmapiirissä asiakas saa palvelunsa ja kuinka hän voi vaikuttaa palvelunsa kokonaisuuteen. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002, 37–38.)

Laatukäsikirjan lisäksi Provestalla on otettu käyttöön sähköinen toimintajärjestelmä, jonka avulla kuvataan organisaation toimintatapoja ja yhteisiä pelisääntöjä, jotka on määritelty henkilöstön sekä johdon kanssa. Toimintajärjestelmä on työväline, jonka avulla pyritään määrätietoisesti kehittämään toimintaa ja saavuttaa asetetut tavoitteet mukaan lukien asiakkaat, että sidosryhmät. Toimintajärjestelmässä prosessikuvaukset, mittarit, ohjeistukset, tallenteet, tehtävät sekä palautteet kootaan toimivaksi kokonaisuudeksi.

Laatua voidaan lähestyä erilaisten laatujärjestelmien kautta, joita on olemassa useita. Käytännössä jokainen organisaatio ja työyhteisö valitsevat itselleen omaan toimintaan parhaiten sopivan laatujärjestelmän. Keskityimme opinnäytetyössämme ISO9001 laatujärjestelmään, koska Provesta Oy on päättänyt tekemään laatukäsikirjansa tämän mukaisesti. Projektissa oli mukana Provesta Oy:n muodostama laatutyöryhmä, joka vastasi aikataulusta ja laatukäsikirjan valmistumisesta. Opinnäytetyötä tehdessämme työskentelemme kaikki kolme tasavartaisina ja yhteisvastuullisina niin toimeksiannon kuin oman opinnäytetyön prosessin osalta.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITEET

Opinnäytetyömme välitön tavoite on työstää yrityksen laatukäsikirjan osa, joka sisältää asiakasprosessin kuvaamisen ja sen viemisen laadunhallintajärjestelmään. Asiakasprosessin hallinta perustuu Provestan toimintaperiaatteisiin, arvoihin ja visioon. Holman, Outisen, Idänpää-Heikkilän ja Sainion (2002, 37) mukaan organisaation tärkeinä pitämät asiat, kuten arvot, arvoperusta ja strategiat tulee näkyä työkäytännöissä. Tavoitteenamme on ymmärtää asiakkuuden hallinta ja kuvata asiakkuuden hallinnan prosessille yhtenäiset käytännöt siten, että ne vastaavat asiakkaiden hoidon ja palveluiden tarpeita. Asiakasprosessi sisältää asiakkaaksi tulon, asiakkuuden, eli palvelun tuottamisen sekä asiakkuuden päättymisen. Laatukäsikirjaan asiakasprosessi kuvataan sekä kaaviona, että kirjallisina kaavioiden vaiheina.

Opinnäytetyömme tavoitteena on avata asiakasprosessi tietoperustan, toimivien käytäntöjen sekä kehittämistyön näkökulmasta. Tavoitteenamme on myös tuoda esille työntekijöiden käytännön kokemusta ja asiantuntemusta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista. Käytännön toimintaan ja kokemuksiin palveluiden tuottamisesta perehdyimme tutustumalla yrityksen toimintaan sekä haastatteleamalla palvelupäällikköä ja henkilökuntaa. Palvelun tuottamisen tavoite on laadukkaat asumispalvelut ja asiakastyytyväisyyden saavuttaminen, jossa asiakkaan kuntoutukselle laaditut tavoitteet toteutuvat suunnitelman mukaisesti. Asiakasprosessilla tehdään henkilöstön työtä näkyväksi sekä selkiytetään ja vahvistetaan osaamista ja varmuutta asiakastyöhön.

Opinnäytetyömme omat oppimistavoitteet pohjautuivat sosionomien (AMK) kompetensseihin, joilla tarkoitetaan työntekijän valmiuksia, taitoja ja ominaisuuksia suoriutua tietyistä tehtävistä. Keskeisiksi kompetensseiksi nostimme asiakastyön osaamisen, eettisen osaamisen sekä reflektiivisen kehittämisosaamisen (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 17.) Tavoitteemme käytännön tasolla olivat:

- asiakkaiden osallisuuden toteutuminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen
- ymmärtää asiakkaiden tarpeet sekä osata tukea ja ohjata erilaisia asiakkaita tavoitteellisesti
- yhteiskunnan muutoksiin vastaaminen, asiakaslähtöiset palvelut, asiakasprosessin eri vaiheiden tunnistaminen ja työn kehittäminen

3 PROVESTA OY

Provesta Oy tarjoaa kuntouttavia asumis- ja tukipalveluita asiakkaille, joilla on eri syistä johtuen toimintakyky laskenut. Asiakkaina ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, kehitysvammaiset ihmiset sekä lastensuojelun jälkihuoltoasiakkaat. Palveluiden tavoitteena on vahvistaa ja ylläpitää asiakkaiden toimintakykyä, itsenäisyyttä ja osallisuutta yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Palvelutuotteita ovat asumispalvelut, joissa asiakkaat asuvat Provestan vuokra-asunnoissa sekä tukiasuminen. Tuetun asumisen asiakkaat asuvat joko omissa asunnoissaan tai Provestan tukiasunnoissa. Provestan palveluihin kuuluu myös työ- ja päivätoiminnan järjestäminen. Päivätoiminnan tilat, Villa Vesta, sijaitsevat Kempeleen kunnan keskustassa. Kaikissa yksiköissä kuntoutus toteutetaan yksilöllisesti suunnitellun kuntoutussuunnitelman pohjalta.

Provesta Oy on kasvava yritys, joka työllistää tällä hetkellä (syksy 2015) noin 30 työntekijää ja asiakkaita on hieman yli sata. Yksiköitä on yhteensä kuusi, joista neljä toimii Kempeleessä ja kaksi Oulussa. Toimintaa ollaan käynnistämässä syksyn 2015 aikana myös Vantaalle ja Kuopioon, jolloin asiakasmäärä kasvaa noin kolmanneksella. Vuonna 2016 on tarkoitus laajentua edelleen ja perustaa uusia yksiköitä.

Tulevaisuuden visio Provestalla on kasvaa valtakunnallisesti merkittäväksi palveluntuottajaksi. Palvelujen ydin sijoittuu kotiin annettaviin palveluihin. Perustuotteena ovat jatkossakin erityisryhmät ja tavoitteena on laajentaa asumispalveluja myös vanhuksille. Visio on avata uusia yksiköitä ja lisätä yrityksen tunnettavuutta niin, että laadukas työ/palvelu sisältyy yksiköiden toimintaan. Tavoitteena Provestalla on asiakkaiden kuntoutuminen ja sitä kautta vaihtuvuus asumispalveluisa sekä henkilöstön viihtyvyys työssä.

4 ASIAKASPROSESSI OSANA PROVESTA OY: N LAATUKÄSIKIRJAA

Sosiaali- ja terveydenhuollon prosessit on suunniteltu asiakasta varten eli vastaamaan asiakkaiden palveluiden ja hoidontarpeita. Organisaation tärkeinä pitämät asiat, kuten arvot, arvoperusta ja strategiat tulisi näkyä työkäytännöissä. Laadunarvioinnin peruskysymyksiä ovat kuinka asiakas kokee saamansa palvelun ja mitä mahdollisuuksia hänellä on vaikuttaa omaan hoitoonsa ja mitä hyötyä prosessista on ollut asiakkaalle. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002, 37.)

Tutkimusten mukaan menestyville organisaatioille on ominaista, että niissä toiminta perustuu ihmisten osallistumiseen, yhteistyöhön ja kumppanuuteen, jatkuvaan laadun parantamiseen, päätöksentekoon ja prosessisuuntautumiseen. Jotta asiakaslähtöinen toimintatapa toteutuu, tarvitaan johdon sitoutumista. Innostava, yhteistyöhön perustuva ja tavoitteellinen ilmapiiri mahdollistaa hyvän hoidon ja palvelun aikaansaamisen. Johdon tehtävä on selkeyttää arvot ja päämäärät ja viestiä ne koko organisaatiolle. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio, 2002, 28.)

4.1 Provesta Oy: palvelujen kehittämistyö

Provesta Oy:n laatukäsikirja toteutetaan ISO9001 mukaisesti. Laatutyö on aloitettu organisaation johdon toimesta keväällä 2015 ja laatukäsikirjan on tarkoitus valmistua alku vuodesta 2016. Laatutyöryhmään kuuluu laatujohtaja, palvelupäällikkö ja Oulun ja Kempeleen asumisyksiköiden vastaavat ohjaajat. Kansainväliset ISO9000 – standardit ovat tunnetuimmat laatustandardit. ISO-kirjainyhdistelmä tulee sanoista International Organisation for Standardization. Laadunhallintajärjestelmän täydellinen nimi on ISO 9001:2000. Luku 2000 tarkoittaa vuoden 2000 versioita, joka on viimeisin ja yleisimmin käytössä. Sertifikaatin voi saada vain tämän standardin perusteella. (Pesonen 2007, 74.)

ISO9001 määrittää laadunhallintajärjestelmälle selkeät vaatimukset. Organisaation tulee osoittaa kykynsä toimittaa johdonmukaisesti tuotteita /palveluja, jotka täyttävät asiakasvaatimukset lakien ja viranomaisten vaatimusten mukaan sekä pyrkimällä jatkuvasti lisäämään asiakastytyvääisyyttä. Vaatimukset kattavat lähes kaikki toiminnan alueet sisältäen toiminnalliset prosessit kuten suunnittelu, myynti, viestintä, hankinnat, tuotteiden tai palvelujen tuottamisen sekä hallinnolliset päätösaasiat kuten organisaatio, vastuut, valtuudet ja tavoitteet. (Pesonen 2007, 74–75.)

Toiminnan laadun varmistaminen edellyttää organisaation ja vastualueiden tarkkaa määrittelyä, kirjallisten toimintaohjeiden ja toimintatapojen luomista sekä työskentelyn dokumentoimista (Jämssä & Manninen 2000, 134). Dokumentointi osana sosiaalihuollossa toteutettua työtä on välttämätöntä. Lait ja asetukset säätelevät kirjaamisvelvoitetta sekä esimerkiksi kuntoutussuunnitelman laatimista. Kirjaamisella ja dokumentoinnilla turvataan asiakastyön jatkuvuutta sekä parannetaan vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Lisäksi laadukkaan työn arviointi syntyy tietojen dokumentoinnista. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 6.)

Prosessien luonteet ovat erilaisia ja niistä voidaan käyttää erilaisia nimityksiä. Ydinprosessit ovat prosesseja, jotka ovat yhteydessä ulkoiseen asiakkaaseen (esim. asiakasprosessit sekä tuotekehitysprosessit). Ydinprosessit alkavat ulkoisesta asiakkaasta ja päättyvät ulkoiseen asiakkaaseen. Tukiprosessit ovat organisaation sisäisiä ja ne tukevat ydinprosessien toimintaa ja auttavat niitä onnistumaan (esim. tietohallinnon prosessit). Prosessi alkaa sisäisestä asiakkaasta ja päättyy sisäiseen asiakkaaseen. Avainprosesseihin kuuluvat kaikki ydinprosessit ja myös osa tukiprosesseista. Prosessien luokittelu perustuu siihen, että voidaan keventää turhaa kuvaamista. (Pesonen, 2007, 131.)

Prosessit eivät ole irrallisia kokonaisuudesta vaan liittyvät kiinteästi strategiseen suunnitteluun, vuosisuunnitteluun, tuotekehitykseen ja organisaation tulosten mittaamiseen. Prosessiajatteluun sitoutuvat sekä johto että työntekijät, jolloin laadunhallinta nivoutuu arjen työhön. Prosessien hallinta edellyttää, että keskeiset ydinprosessit ovat kuvattu ja tehty näkyviksi. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002, 38.)

Laatujohtaminen on prosessi, joka korostaa tietoista pyrkimystä laadulliseen virheettömyyteen organisaation kaikissa toiminnoissa. Laatujohtamisella pyritään kohtaamaan asiakkaan odotukset tekemällä oikeat asiat oikein jo ensimmäisellä kerralla. Laatujohtamisen tavoitteena on luoda laatuorientoitunut organisaatiokulttuuri, jossa koko organisaatio sitoutuu laatuun ja sen parantamiseen. Tärkeää on henkilökunnan sitoutuminen, koulutus sekä vastuun antaminen ja delegointi myös organisaation alemmille portaille. Organisaatiokulttuurin huomioiminen on tärkeää laatujohtamisen käyttöönotossa, koska laatujohtamisella pyritään kokonaisvaltaiseen uudistukseen, joka sisältää myös kulttuuristen ominaisuuksien muuttamiseen. Laatujohtamisella tähdätään organisaatiota avoimuuteen, luottamukseen ja luovuutta mahdollistavaan ympäristöön. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 28–29. 80–81.)

Laatupolitiikka on tärkeä toiminnan ohjaaja, joka kertoo sekä organisaation asiakkaille, että henkilökunnalle, mitä laadulla organisaatiossa ymmärretään, miten laatuun suhtaudutaan ja miten sitä kehitetään. Laatupolitiikan tulee perustua yhteisön arvoihin ja tulla esille toimintastrategioissa. Laatupolitiikan sisältämät asiat tulee tuntea ja pystyä välittämään myös ulkopuolisille, esimerkiksi palvelua käyttäville asiakkaille, ostajille tai arvioijille. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002,25.)

Timo Toikon mukaan kehittämistoiminta on jatkuva prosessi, jossa kehittämistä ja kehittämisprosessin etenemistä voidaan kuvata spiraalimallin mukaisesti jatkuvana syklinä. Kehittämistoiminnan kehät muodostavat tehtävistä, jossa perusteluvaihetta seuraavat organisointi, toteutus ja arviointi. Prosessi jatkuu ensimmäisen kehän jälkeen, jolloin sitä seuraa uusia kehiä. Samoja asioita arvioidaan myös seuraavien kehien aikana. Spiraalimallissa kehittämistoiminnan tulokset arvioidaan aina uudestaan ja arvioinnin tuloksena perusteluja, organisointia ja toteutusta täsmennetään. (2009, 66-67.) Palvelujen laadun kehittäminen ei pääty laatukäsikirjan valmistumiseen vaan se on jatkuvaa kehittämistyötä. Palveluja kehitetään asiakkaiden sekä yrityksen ulkoisten, että sisäisten sidosryhmien palautteiden ja arviointien avulla.

4.2 Palvelujen ja osaamisen tuotteistaminen

Palvelujen tuotteistaminen edistää sosiaali- ja terveysalan toiminnalle asetettujen laatuvaatimusten noudattamista, kun samanaikaisesti palveluja tarjoavat monet toisistaan riippumattomat tahot. Haasteita kilpailutuksiin tuo asiakkaiden lisääntynyt laatu-tietoisuus ja kiinnostuksen lisääntyminen erilaisista palveluvaihtoehdoista sekä niihin liittyvistä mahdollisuuksista valintatilanteessa. Palvelujen tuotteistaminen mahdollistaa asiakaspalautteiden hyödyntämisen ja tuotteen jatkuvan parantamisen. Palvelujen ja osaamisen tuotteistaminen lisää asiakastyytyväisyyttä, toiminnan tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Osaamisen tuotteistamisen tulee perustua sosiaali- ja terveysalan tavoitteisiin sekä eettisyyteen liittyviin erityispiirteisiin ja velvoitteisiin. (Jämsä & Manninen 2000, 9-10.)

Sosiaalialan työssä asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen on perusta eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle. Ammattietiikkaan tulee sisältyä halu ja kykyä nähdä ja kuulla arjen toiminnoissa erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollistaa asiakkaan omien näke-

mysten esiin tuominen. Koska sosiaalityö on jatkuvasti muuttuvaa, se on myös yhteisöllinen asia, ei vain yksittäisen työntekijän vastuulla. Tavoite on, että eettiseen keskusteluun osallistuu koko työyhteisö ja organisaatio. (Talentia 2013, 6.)

Osaaminen on Jämsän ja Mannisen (2000, 23-25) mukaan tiedon ja taidon yhteensulautumista, johon liitetään myös kokemuksen tuoma ulottuvuus. Kokemuksen ulottuvuuden kautta tietotaitojärjestelmä laajenee ja tarkentuu. Keskeistä osaamisen hallinnassa on kyky soveltaa tutkittua tietoa toiminnassaan sekä perustella näkemystään tutkitun tiedon avulla. Sosiaali- ja terveys-alan osaamiseen liittyy

- asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja täsmentäminen yhdessä asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa
- tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen työryhmän kanssa
- tarkoituksenmukaisten auttamismenetelmien ja -keinojen valitseminen
- suunnitelman toteuttaminen ja arvioiminen

Palvelujen kehittäminen tapahtuu yleensä moniammatillisen yhteistyön tuloksena. Moniammatillisuus on eri ammattiryhmien yhteistyötä, tavoitteiden asettamista ja toteutuksen arviointia. Asiakkaan tavoitteet sisällytetään koko työryhmän tavoitteisiin.

Moniammatillisella yhteistyöllä tuetaan ohjaajien työskentelyä ja hyödynnetään ammatillista osaamista asiakkaan parhaaksi (Mönkkönen 2002, 25). Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoaminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. Vuorovaikutusprosessissa rakennetaan yhteinen tavoite ja pyritään luomaan yhteinen käsitys tarvittavista toimenpiteistä tai ongelman ratkaisusta. (Isoherranen 2005, 14.)

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus huomioidaan asiakkaan palveluja suunniteltaessa. Asiakaslähtöisyys lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja asiakkaan palvelut suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöisyys vaatii yhteistyötä eri tahojen kanssa ja siinä tärkeää on vuorovaikutus. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016/16, viitattu 28.4.2016.)

5 MIELENTERVEYSKUNTOUTUS

Mielenterveyden määrittelyissä on heijastunut kunkin aikakauden arvot, asenteet ja normit. Mielenterveyttä on määritelty eri tavoin, mutta siitä ei ole yhtä yksiselitteistä määritelmää. Mielenterveys on laaja käsite ja siihen vaikuttavat monet tekijät kuten yksilölliset tekijät, sosiaaliset ja vuorovaikutukselliset tekijät, yhteiskunnan rakenteelliset tekijät sekä kulttuuriset arvot. Kun nämä tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään, syntyy uusia voimavaroja ja kuluu entisiä. Ihmisen mielenterveys ei ole pysyvä tila, vaan se vaihtelee, muotoutuu ja kehittyy elämän tilanteiden ja kokemusten mukaan. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2006, 17.)

Mielenterveysongelmat, niiden hoito ja kuntoutus ovat muuttuneet viime vuosikymmenien aikana. Tiedon lisääntyessä käsitys mielenterveysongelmien luonteesta on muuttanut myös kuntoutukselle asetettavia haasteita. Mielenterveyskuntoutuksen peruskysymys onkin sama kuin yleensä kuntoutuksen eli miten turvataan kuntoutuspalvelut, jotka ovat eettisesti korkeatasoisia, pyrkivät yksilön hyvään ja samalla toteuttavat yhteiskunnallisia hyötynäkökohtia. (Koskisuus 2004, 10.)

Kuntoutuminen on kuntoutujassa ja hänen suhteessaan ympäristöönsä tapahtuva yksilöllinen muutosprosessi, jota voidaan tukea kuntoutuksen keinoin. Tärkeää on erottaa kuntoutus palvelumuotona tai järjestelmänä kuntoutumisen käsitteestä. Kuntoutuminen on kuntoutujassa tapahtuvaa muutosta. Muutosprosessi kattaa henkilön ajatukset, asenteet, tunteet ja toimintatavat. Mielenterveysongelmista kuntoutuminen ei ole ainoastaan taitojen ja yksilöllisen käyttäytymisen muuttamista vaan myös hänen toimintatapansa eri rooleissa ja tilanteissa muuttuu. (Koskisuus 2004, 24.)

5.1 Kuntoutuksen tukeminen

Mielenterveyskuntoutuksella tarkoitetaan monialaista kuntouttavien palvelujen kokonaisuutta. Palvelujen kokonaisuus suunnitellaan ammattihenkilöstön ja kuntoutujan kanssa yhteistyössä kuntoutujan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kuntoutuksessa hyödynnetään laajasti erilaisia ammatillisia sekä ympäristö- ja yhteisöpainotteisia toimintoja yksilötoimintamuotojen lisäksi. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13,13.) Tärkeitä työmuotoja mielenterveystyössä ovat

yksilöihin ja ryhmiin kohdistettu ohjaus ja neuvonta sekä eri viranomaisten välinen yhteistyö (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2000, 27).

Oman elämänhallinta sekä itsenäisyys toteutuvat itsemääräämisoikeuden eettisenä periaatteena. Osallisuus nähdään asiakkaiden mahdollisuutena olla kehittämässä sekä suunnittelemassa palveluja, jotka koskevat heitä. Asiakkaiden yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. (Jokinen & Juhila 2008, 188.)

Mielenterveyskuntoutujalla tarkoitetaan täysi-ikäistä henkilöä, joka tarvitsee kuntouttavia palveluja mielenterveyden häiriön vuoksi. Kuntouttavien palvelujen lisäksi henkilö tarvitsee mahdollisesti apua asumisensa järjestämisessä tai asumispalveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13,13.) Mielenterveystyön painopisteen siirtyminen sairaalakeskeisestä hoitokäytännöstä avopalveluihin on merkinnyt asiakkaan aseman ja omaisten roolin muuttumista. Myönteisenä seurauksena avopalveluihin siirtyminen on vähentänyt pitkäaikaiseen laitoshoitoon joutumista sekä parantanut yhteyksien säilyttämistä läheisiin, kotiin ja yhteiskuntaan. Avopalveluihin siirtyminen on myös käynnistänyt uudenlaisten ja monimuotoisten, itsenäistä asumista ja kuntoutumista tukevien avopalvelujen kehittämisen. (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2000, 27.)

Asumispalveluissa ohjauksella ja tuella vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä ja selviytymistä. Mielenterveyskuntoutujalla on usein vaikeuksia huolehtia omista perustarpeistaan esim. hygieniasta, terveydestä, ravitsemuksesta, arkielämän hallinnasta sekä sosiaalisesta kanssakäymisestä. Kuntoutuja ei välttämättä itse tunnista, mitä hänen kehonsa ja terveytensä tarvitsevat. Kuntoutujan on usein myös vaikea rytmittää päivää niin, että siinä olisi riittävästi aktiivisuutta ja vuorokausirytmiksi pysyisi säännöllisenä. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2006, 205.)

Mielenterveyden kehitykselle kaikissa ikävaiheissa on tärkeää elinolot. Ihminen voi fyysisesti ja psyykkisesti huonosti vaatimuksiltaan liian ylivoimaisessa ympäristössä sekä tuntee avuttomuutta ja stressiä. Suotuinen elinympäristö on mielenterveyden kannalta voimavara, joka auttaa toipumaan psyykkisestä kuormittavuudesta sekä antaa korjaavia kokemuksia esim. ympäröivistä ihmisuhteista. Fyysinen ympäristö, joka on viihtyisä, virikkeellinen, turvallinen ja esteettinen sekä kannustava sosiaalinen ympäristö edesauttavat mielenterveyden ylläpitämistä ja mielenterveyden häiriöistä toipumista. (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2000, 13-14.)

Kuntoutuksessa huomioidaan asiakkaan voimavarat. Asiakkaan voimavaroja ovat asiat, joita asiakas jaksaa, osaa tai voi tehdä sekä joissa hän tuntee onnistuvansa. Voimavaroja löytyy asiakkaasta itsestään, että hänen elinympäristöstään. Voimavarat ovat fyysisiä, sosiaalisia ja psyykkisiä (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 118–119.) Asiakkaan kanssa työskennellessä ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan tuetaan hänen omia voimavaroja ja itsenäistä päätöksentekoa. Psyykkisen hyvinvoinnin kannalta läheiset, tukea antaviksi koetut ihmissuhteet, sosiaalinen aktiivisuus sekä arkielämän taidot ovat hyvinvoinnin ja kuntoutumisen kannalta tärkeitä voimavaroja (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2000, 28).

Yleensä kuntoutus nähdään kuntoutusprosessina, jossa kuntoutushenkilökunta ja kuntoutuja pyrkivät yhdessä pääsemään tavoitteisiin ja kuntoutujan elämänlaadun paranemiseen. Kuntoutuksella tuetaan kuntoutujassa tapahtuvaa muutosta, kuntoutumista erilaisin väliintuloin ja palveluin. Kuntoutusprosessi ajatellaan jatkuvana, arvioitavana ja dynaamisena vuorovaikutussuhteena. Tässä prosessissa sekä kuntoutujan että kuntoutushenkilökunnan panos on tärkeä. (Koskisu 2004, 30.)

Kuntoutuksessa pyritään asiakkaan ja ohjaajan väliseen luottamukselliseen suhteeseen ja avoimeen vuorovaikutukseen. Dialoginen ohjaussuhde ei ole mikä tahansa ihmissuhde vaan se on kasvatussuhde, jossa ohjaaja on vastuussa siitä, että tekee kaikkensa ohjattavan kasvun edistämiseksi. Tietojensa ja taitojensa lisäksi ohjaaja käyttää työvälineenä omaa persoonaansa, joka edellyttää tietynlaista asennoitumista. Dialogisuus viittaa asenteeseen, joka tukee inhimillistä kasvua ottamalla huomioon toisen näkökulman, eli se viittaa suhteen molemminpuolisuuteen. (Ojanen 2000, 62–63.) Kaarina Mönkkösen mukaan ammatillinen vuorovaikutus ja dialogisuus ovat keskeinen osa sosiaalista kommunikaatiota (Mönkkönen 2002, 25).

Ihmiset arvostavat elämässään erilaisia asioita ja elävät eri lailla ja mitä kukin pitää hyvänä elämänä. Usein työntekijät joutuvat työskentelemään asiakkaiden kanssa, joilla voi olla arvot ja asenteet erilaiset kuin työntekijällä, jolloin eettinen harkinta on osa ammatillista käytäntöä. Ammattieettisyyttä tarvitaan, koska työssä voidaan kohdata asioita joihin ei ole olemassa selkeää vastausta laista, ohjeista tai säännöistä. (Jokinen & Juhila 2008, 173–174.)

Kuntoutuksen tukemisessa hyödynnetään erilaisia asiantuntija -ja läheisverkostoja. Verkostotyöllä tarkoitetaan työmuotoja, joissa toimitaan yhdessä sekä asiakkaan läheisverkoston, että viranomaisverkoston kanssa. Ideana verkostotyössä on hyödyntää erilaisia näkemyksiä tuke-

maan asiakkaan kuntoutumista. Verkostoyössä voidaan käyttää erilaisia työmenetelmiä ja sitä toteutetaan monin eri tavoin. (Mönkkönen 2007, 130.)

Mielenterveyshäiriöistä pitkäaikaisesti kärsineet eristäytyvät helposti ulkomaailmasta. Kuntoutuksella pyritään edistämään kuntoutujan ja hänen elinympäristönsä välistä vuorovaikutusta. Kuntoutujaa tuetaan ja rohkaistaan ylläpitämään sosiaalisia suhteita ja luomaan uusia sekä harrastamaan myös kodin ulkopuolella. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2006, 205.) Sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan syrjäytyneiden henkilöiden osallisuutta yhteiskunnan toimintaan vahvistamalla heidän sosiaalista toimintakykyä ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edellytyksiä (Sosiaali- ja terveysministeriö, kuntoutus, 2016, viitattu 28.9.2016.)

Kuntoutus pyrkii parantamaan ihmisen mahdollisuuksia selviytyä erilaisissa sosiaalisissa rooleissa ja toimintaympäristöissä. Kyseessä voi olla sairaudesta toipumisen prosessi tai selviytyminen arjesta sairauden oireista huolimatta tai niiden kanssa. Kuntoutusprosessin etenemiseen vaikuttavat mielekäs toiminta ja riittävän sosiaalisen tuen antaminen. (Järvikoski & Härkäpää 2007, 237.)

Kuntoutusta voidaan tukea erilaisilla toiminnallisilla ryhmillä ja päivätoiminnan järjestämisellä. Päivätoimintakeskusten tarkoituksena on tarjota kuntoutujille mielekästä tekemistä ja selviytymistä tukevia rutiineja. Toimintaan mukaan tuleminen kynnys on matala eikä osallistumiselle yleensä aseteta aikarajoituksia. Päivätoimintakeskukset voivat olla merkittävä kuntoutusresurssi, koska ne voivat muuttaa toimintojaan ja ryhmiään kuntoutujien tarpeiden mukaan ja tuoda kuntoutujien arkeen toiminnallisen ja erilaisen lähestymistavan. Kuntoutuminen on myös tekemistä, opettelua ja harjoittelua. (Koskisu 2000, 207.)

Kuntoutujan rooli on muuttumassa kuntoutuspalvelujen ja asiantuntijuuden kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Jari Koskisuun (2004, 12–22) mukaan keskeisiä käsitteitä kuntoutuksen määritelmien ja käsitteiden selkiyttämiseksi ja jäsentämiseksi ovat:

- Elämänhallinta (suoriutuminen arjen tapahtumista ja tehtävistä, itsenäisyys, omatoimisuus, itsemääräämisoikeus)
- Elämänprojektit (omat suunnitelmat, päämäärät ja niihin tähtäävä toiminta)
- Yhteisön jäsenyys (kyky toimia menestyksellisesti tärkeinä pitämissään rooleissa ja ympäristöissä, osallistuminen yhteiskunnan toimintaan)
- Suunnitelmallisuus (kuntoutussuunnitelma, tavoitteet)

- Monialaisuus (kuntouttava työote, eri tieteenalat, lähestymistavat)
- Yhteistyösuhde kuntoutujan ja työntekijän välillä
- Kuntoutujan asiantuntemus (kuntoutujalähtöisyys)

5.2 Kuntoutussuunnitelma

Kuntoutussuunnitelman tarkoitus on kuvata kuntoutuksen tavoitteet ja toimenpiteet, joiden pohjalta kuntoutusprosessia toteutetaan. Kuntoutussuunnitelmasta tulee ilmetä kuntoutustarpeen perusteet nykyisen elämäntilanteen pohjalta, kuntoutukselle asetetut tavoitteet ja toimenpiteet, joilla tavoitteisiin pyritään, suunnitelman aikataulu, vastuuseen ja sopimuksellisuuteen liittyvät kysymykset sekä suunnitelma kuntoutusprosessin seurannasta. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 196.)

Kuntoutuksen tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kuntoutussuunnitelma määrittelee mitä kuntoutuksessa tehdään ja se toimii kuntoutusta ohjaavana välineenä. Kuntoutussuunnitelman laatimisen tehtävä on selkiyttää tavoitteita ja keinoja sekä lisätä kuntoutujan tietoisuutta omasta tilanteestaan, vaihtoehdoista, mahdollisuuksista ja valinnoista. Kuntoutussuunnittelun tavoitteena on, että kuntoutuja itse kokee voivansa vaikuttaa kuntoutusprosessinsa hallintaan, suuntaan ja tuen riittävyteen. (Koskisu 2004, 124.)

Mielenterveyspalveluiden laatusuosituksen (2001) mukaan kuntoutussuunnitelma on kuntoutuksen keskeinen osa. Suositus korostaa erilaisten toimintojen, lähipiirin ja sosiaalisten verkostojen ja muun sosiaalisen tuen mahdollisuuksien huomioimista, omaisten ja läheisten tuen arviointia sekä suunnitelman säännöllistä tarkistamista. Kriteerejä sille minkä perusteella laatua tulisi arvioida, ei ole määritelty, mutta suositus edellyttää kuntoutuspalvelujen säännöllistä arviointia. Suosituksen mukaan kunnan / alueen on tuettava laatutyötä, jonka avulla eri kuntoutusmuodoille valmistellaan niiden toimintatavalle sopivat omat laatukriteerit. (Koskisu 2004, 215–216.)

Kuntoutussuunnitelman tekemiseen velvoittaa lait ja kuntoutussuunnitelma voi olla edellytys tiettyjen etuisuuksien saamiselle. Kuntoutussuunnitelman tulee olla lääkinnällisestä kuntoutuksesta annetun asetuksen mukainen ja se laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten ja lähiverkostonsa kanssa. Suunnitelmassa sovitetaan yhteen myös mahdolliset terveydenhuollon kuntoutuspalvelut, muut toimijat kuten Kela, sosiaalitoimi, työvoimahallinto ja opetusviranomaiset sekä mahdolliset muut tahot. Kuntoutussuunnitelmassa määritellään tahot, jotka ovat

vastuussa kuntoutusprosessin toteutuksessa sekä vastuuhenkilöt. Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä kuntoutujan kanssa. (Koskisuus 2004, 125.)

6 ASIAKASLÄHTÖISYYS TOIMINNAN LÄHTÖKOHTANA

Asiakasprosessit ovat ehkäisevää, yhteisöllistä ja rakenteellista työtä. Ehkäisevä työ on ensisijaisesti ongelmien syntyminen ehkäisyä siten, että yhteisöjen tuki sekä toimivuus ehkäisisivät ongelmien syntymistä. Ehkäisevässä työssä sosiaalinen sekä sosiaalisten vaikutus huomioidaan suunnittelussa sekä päätöksenteossa. Prosessin oikeaan aikaan käynnistyminen voi ehkäistä palvelujen pitkäaikaista palvelujen tarvetta. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14, viitattu 9.3.2016.)

Sosiaalipalvelujen kehitys on muuttanut asiakkaan roolia ja asiakkaan tekemät valinnat ovat muodostumassa keskeiseksi palvelutuotantoa ohjaavaksi tekijäksi. Tämä asiakkaan uusi rooli tukee sosiaalipalveluiden asiakaskeskeistä luonnetta. (Toikko 2012, 130.)

6.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasprosessi sosiaalihuoltolain mukaan

Uuden sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaan asiakasprosessi on kuvattu seuraavan kuvion mukaan (kuviot 1). Uudessa laissa on huomioitu erityisesti kiireellisen avun arviointi, palvelutarpeen arvio, jota täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla sekä omatyöntekijän nimeäminen. Monialaisella yhteistyöllä varmistetaan, että sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä sosiaalihuollon, kunnan eri toimijoiden sekä muiden toimijoiden välillä siten, että palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden (Sosiaalihuolto, soveltamisopas 2015, 75.)

Sosiaalihuoltolaissa korostetaan hyvinvoinnin edistämisen ja ennaltaehkäisyä näkökulmaa asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseksi. Asiakkaan kanssa työskennellessä tulee edistää hänen itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistaa asiakkaan omia, että lähiyhteisön voimavaroja. Asiakkaan arjen tukemisella edistetään osallisuutta. Laissa korostetaan myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa omien palvelujensa toteuttamiseen eli asiakkaan rooliin asiakasprosessissa. (Sosiaalihuolto, soveltamisopas 2015, 11-12.)

SOSIAALIPALVELUJEN ASIAKKUUS



KUVIO 1. Uusi sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Tehokas, huolellisesti suunniteltu ja toteutettu asiakasprosessi sosiaalihuollossa nopeuttaa asiakkaan ohjautumista tarvittaviin palveluihin. Säännöksiä, jotka koskevat asiakasprosessia ovat: ohjaus ja neuvonta, palvelutarpeesta ilmoittaminen ja palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijä, monialainen yhteistyö, asiakassuunnitelma, lähiverkoston kartoittaminen tai ohjaaminen tarvittaessa muuhun palveluun (Palola 2015, viitattu 7.4.2016.)

Prosessilla tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa asiakasprosessin eri vaiheista ja yhteistyöstä eri toimijoiden kesken. Vastuuhenkilö vastaa myös siitä, että toimintaa ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma ja että prosessin vaikuttavuutta arvioidaan. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Yhteydenotto tapahtuu asiakkaan, läheisen tai viranomaisen tahosta, mutta omaisen ottaessa yhteyttä tarvitaan asiakkaan suostumus. Palvelutarve arvioidaan viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisen avun tarve selvitetään välittömästi, kun tieto avuntarpeesta tulee. Kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten, läheisten sekä muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarve tehdään kirjallisesti ja siinä on käytettävä riittävästi asiantuntemusta sekä osaamista. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, joka on sama koko asiakkuuden ajan. Palvelutarvearviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla, jonka pääsääntöisesti laatii asiakkaan omatyöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Annettavasta

sosiaalipalvelusta tehdään kirjallinen päätös, joka asiakkaan tulee myös saada (Sosiaali- ja terveysministeriö, aikuistenpalvelut, viitattu 9.3.2016).

Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä, mikäli hänelle ei ole jo nimetty muista palveluista vastaavaa työntekijää tai nimeäminen muusta syystä on tarpeetonta. Omatyöntekijällä tulee olla asiakkaan palvelukokonaisuuden kanalta tarkoituksen mukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten mukainen koulutus. (Sosiaalihuoltolaki 130/2014 4: 42 §.)

Tarvittaessa palvelu tuotetaan kunnan tai yksityisen palvelutuottajan tarjoamalla palvelulla. Sosiaalihuollon palvelutarpeen loppuessa vastuuhenkilö tekee arvioinnin perusteella päätöksen asiakkuuden päättämisestä ja se merkitään asiakirjoihin tiedoksi. Sosiaalihuollon asiakkuus päättyy, kun palveluntarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalla ei ole enää tarvetta sosiaalipalveluille. Tarvetta arvioidaan erilaisissa moniammatillisissa verkostopalavereissa. Asiakkuus voi päättyä myös, mikäli asiakas kieltäytyy palveluista. Asiakkuuden päättymisestä keskustellaan asiakkaan ja työntekijän välillä, jotta heille syntyy yhteneväinen käsitys asiasta. Sosiaalihuoltolaki määrittelee asiakkuuden päättymisen kirjaamisen sosiaalihuollon asiakirjaan (Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas, 2015, 60.)

6.2 Asiakslähtöisyys palveluissa

Keronen toteaa lainaten Virpi Vuorista, että asiakaslähtöisessä ajattelussa sosiaalihuollon lähtökohtana järjestämisessä ja toteuttamisessa tulee olla aina ensisijaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tai muun lähipiirinsä tuen ja palvelun tarpeet. Keskeisiä asioita ovat asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakasta ei mielletä ainoastaan toiminnan kohteeksi vaan asiakaslähtöinen toiminta perustuu yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Toiminta lähtee asiakkaan tarpeista ja hänen mielipiteitä ja toiveita tulee kunnioittaa. Asiakslähtöisyys vahvistaa avoimuutta ja luottamuksellisuutta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Vuorisen mielestä asiakaslähtöisyyden toteutuminen kytkeytyy paljolti esimerkiksi johtamiseen ja henkilöstön asenteisiin. (Keronen 2013, viitattu 28.4.2016.)

Sosiaalihuollon asiakslain (812 /2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuol-

lossa. Laki ei perustele asiakaslähtöisyyttä, vaan sosiaalihuollon henkilöstön ammatillinen osaaminen perustuu asiakkaiden palvelutarpeisiin. Raunio viittaa Kari Raivion (2002) tulkintaan, jossa laki näkee hoivan, huolenpidon ja palvelujen ytimenä ihmisyyden, inhimillisyyden ja ihmisarvon (Raunio 2009, 103.)

Minna Laitila on väitöskirjassaan tutkinut asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia osallisuuden toteutumisesta mielenterveys- ja päihdetyössä. Lähtökohtana tutkimuksessa on, että asiakkaan osallisuuteen liittyy läheisesti asiakaslähtöisyys. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakaslähtöisyys toteutuu kolmella eri tasolla, organisaatioiden, asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyösuhteessa sekä yksittäisen työntekijän toiminnan tasolla.

- Organisaation rakenteilla, esimiestyöskentelyllä ja hyvinvoivan henkilöstön avulla voidaan tukea asiakaslähtöistä toimintaa.
- Asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyösuhteessa vaikuttaa aito kohtaaminen ja vuorovaikutus, suhteen tasa-arvoisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys ja joustavuus.
- Asiakaslähtöisesti työskentelevän ammattilaisen toiminnassa tulee esille työntekijä ihmisenä ja lähimmäisenä sekä yhteisymmärrys asiakkaiden odotusten ja ammatillisen toiminnan välillä. Asiakkaat arvostavat työntekijän osaamista.

Asiakaslähtöinen toiminta mielenterveys- ja päihdetyössä mahdollistaa tavoitteiden realistisuuden, mikä auttaa niiden saavuttamisessa. Asiakkaiden sitoutuminen, motivaatio ja asiakastytyväisyys paranevat. Työntekijöiden kannalta vastuun jakaminen ja asiakkaan kanssa yhdessä työskenteleminen vaikuttaa myönteisesti jaksamiseen ja työmotivaatioon. (Laitila 2010, 155–161.)

7 LAATU MIELENTERVEYSPALVELUISSA

Laatua voidaan tarkastella monista eri näkökulmista ja laadulle onkin monenlaisia määritelmiä. Yleisimmin laadulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatuun liittyy tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen kehityksen myötä. Tarpeita laadun kehittämiseen saadaan paitsi omasta systemaattisesta laatutyöstä myös ulkopuolisesta maailmasta. Yhteiskunnan ja markkinoiden muutokset, innovaatiot ja kilpailijoiden toiminta asettavat laadulle jatkuvasti uudenlaisia vaatimuksia. (Lecklin 2006,18.)

Yritystoiminnassa laadun käsite yleisimmin liitetään yrityksen aikaansaamiin lopputuloksiin, jolloin tuotteen laadulla tarkoitetaan tuotteen soveltuvuutta käyttötarkoitukseen. Laadun arvioi viime kädessä tuotteen käyttäjä, ei sen valmistaja. Samoin on myös palvelusten kohdalla, joten laatu on tuotteen ja palvelun kyky täyttää käyttäjän, asiakkaan tarpeet ja odotukset. Tuote tai palvelu on laadukas, kun se vastaa asiakkaan tarpeisiin ja on kilpailukykyinen markkinoilla. Asiakslähtöisyyden lisäksi tarvitaan yrityksen sisäistä laatukäsitteen määrittelyä. Yrityksen toiminnan näkökulmasta laatu on tuotteen vastaavuutta tuotemäärittäisiin ja standardeihin. Laadun määrittäminen auttaa yritystä asettamaan laadulle vaatimukset, selkeät kriteerit ja raja-arvot, joita voidaan käyttää laadun kehittämisen apuvälineinä. (Haverila, Uusi-Rauva, Kouri & Miettinen 2005, 22, 372.)

Laatua voidaan käsitellä osana yksilön maailmankuvaa. Siihen, mitä ymmärrämme laadulla vaikuttavat muun muassa erilaiset kokemukset, koulutustaustat ja ammattiasema. Laatuun ja laatu-kulttuuriin vaikuttavia tekijöitä yrityksissä ja organisaatioissa ovat asenteet, maailmankuvat, johtaminen ja toimintatavat. Laatua käsiteltäessä tulee ottaa huomioon niin tuottajan kuin asiakkaan näkökulma. Asiakkaiden laatu-tietoisuuden kasvu edellyttää myös tuottajien jatkuvaa kehittämis-työtä, jotta tuote/palvelu vastaa asiakkaan laadulle asettamia odotuksia. (Tuominen & Lillrank 2000, 18–19.)

7.1 Mielenterveyspalvelujen laatusuositukset

Sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveyspalveluiden laatusuositukset käsittelevät keskeisimmät laadukkaan mielenterveystyön rakenteelliset ja toiminnalliset seikat käytännön kokemuksen mukaan. Suosituksia käsitellään kolmessa eri näkökulmassa erottamalla tarvelähtöisesti a) kuntalaisen ja potilaan tarpeet, b) palvelut ja toimintatavat, joilla tarvitsija saisi parhaan avun (ammattihenkilöiden ja ammatillisten käytäntöjen näkökulma) ja c) edellytykset, joita ajateltu toiminta vaatii päättäjiltä ja hallinnolta (hallinnon näkökulma). Suositusten mukaan kunnalla pitää olla hyvinvointipoliittinen ohjelma, johon sisältyy mielenterveystyön kokonaissuunnitelma (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001:9, viitattu 8.3.2016.)

Suosituksen rakenne noudattaa ajatusta mielenterveysongelmien kehittymisestä prosessina, jonka mukaan mielenterveystyön resursseja ja osaamista tulisi suunnata elämisen ja selviytymisen voimavarojen vahvistamiseen, ongelmien ehkäisyyn, psykososiaalisten ongelmien selvitteilyyn ja niissä tukemiseen, mielenterveyshäiriöiden varhaiseen tunnistamiseen ja tehokkaaseen hoitoon sekä monipuoliseen kuntoutukseen. Mielenterveyden edellytykset ja myös häiriöt rakentuvat monenlaisista tekijöistä ja mielenterveystyön haaste koskee monia elämänaloja. Suosituksen mukaan jokainen pääsee elämäntilanteensa ja ongelmiansa kannalta tarkoituksenmukaiseen tutkimukseen ja hoitoon ja hoidon tulee tapahtua päätetyn suunnitelman mukaan. Hoidossa ensisijaista on avohoito, jossa toteutetaan kuntouttavaa otetta. Asiakkaalla tulee olla tarvittaessa myös mahdollisuus päästä psykiatriseen sairaalahoitoon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001:9, viitattu 8.3.2016.)

Mielenterveystyön kehittämisessä keskeinen käsite on kuntouttava työote, jolla tarkoitetaan ammatillisen vuorovaikutuksen tapaa (Koskisuus 2004, 152). Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan työntekijän työtapaa, jonka peruseräteenä on ottaa huomioon asiakkaan subjektiivisuus, osallisuus ja vuorovaikutusmahdollisuudet. Asiakastyössä käytetään asiakkaan selviytymistä ja elämänhallintaa edistäviä sekä asiakkaan omatoimisuutta sallivia työtapoja. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 23.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan oikeutta saada hyvää ja laadukasta palvelua ilman syrjintää, kohtelua ihmisarvoa loukkaamatta sekä asiakkaan vakaumusta, yksityisyyttä ja itsemää-

räämisoiikeutta kunnioittaen. Laissa korostetaan myös asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa oman hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta tulee informoida siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 1:4 §.)

7.2 Mielenterveyskuntoutujien asumista ja kuntouttavia palveluja koskeva kehittämissuositus

Mielenterveyskuntoutujien asumista ja kuntouttavia palveluja koskeva kehittämissuositus (2007) soveltuu sekä julkisten että yksityisten palvelujen laadun kehittämiseen ja arviointiin. Suositusten lähtökohdaksi on, että jokaisella ihmisellä tulee olla mahdollisuus asua omassa kodissaan. Asumismuodosta riippumatta kuntoutujalle tulee järjestää kuntouttavia palveluja, joilla tuetaan itsenäistä selviytymistä ja kuntoutumista. Asumista ja palvelujen kokonaisuutta koskevien suositusten lähtökohdat ja tavoitteet ovat:

- Hyvin hoidetut asumispalvelut parantavat elämänlaatua ja vähentävät erikoissairaanhoidon kustannuksia.
- Ensisijaisesti turvataan asumisen pysyvyys asiakkaan omassa kodissa ja asumisen pysyvyys myös hoitajaksojen jälkeen
- Pitkäaikaisessa asumisessa asumisen laadun on vastattava yleisiä asumisen standardeja. Laadukkaalla asumisella edistetään kuntoutumista.
- Kuntouttavat palvelut turvataan sekä omassa asunnossa että asumispalveluyksikössä asuvalle.

Palvelukokonaisuuksien järjestäminen vaatii suunnitelmallisuutta ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä kunta että yksilötasolla, jotta mielenterveyskuntoutujan asumisesta ja kuntouttavista palveluista muodostuu toiminnallinen kokonaisuus. Kuntoutuspalvelut tukevat kuntoutujan itsenäistä selviytymistä ja edistävät siirtymistä palveluasumisesta ja tehostetusta palveluasumisesta itsenäisempään asumisen muotoihin (Vammaispalvelujen käsikirja, viitattu 24.1.2016.)

Asumisen palvelukokonaisuudet jaetaan kolmeen ryhmään kuntoutujan tuen tarpeen ja asumismuodon perusteella (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2007:13, 18–20.)

- Tuettu asuminen: Kuntoutuja tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan itsenäisesti kotonaan tai tukiasunnossa.

- Palveluasuminen: Kuntoutuja tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä kuntoutusta mielen-terveysongelmansa vuoksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Asuminen on usein yhteisöllistä asumista ryhmäasunnossa.
- Tehostettu palveluasuminen: Kuntoutuja tarvitsee jatkuvasti hoivaa ja huolenpitoa sekä ympärivuorokautista tukea.

Asumispalvelujen kehittämissuositus korostaa asiakkaan perusoikeuksia kuten oikeus yksilöllisyyteen asuntoa hankittaessa. Asumisen tulisi sijaita muun asumisen keskellä, lähellä palveluja, jotta kuntoutuja voi olla vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavilta edellytetään samoja velvollisuuksia, joita vaaditaan vastaavissa tehtävissä toimivilta kunnan tai kuntayhtymien sosiaalipalveluilta niin tilojen, henkilöstömäärien, kuntoutujien ryhmäkoon, että henkilöstön kelpoisuusvaatimusten suhteen. Yksityisten ja julkisten sosiaalipalveluyksiköiden toiminnan laadun arvioiminen kuuluu aluehallintovirastojen valvontatehtävään. Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta vastaa myös kunta, jossa palveluja annetaan ja yksityiseltä tuottajalta palveluja hankkiva kunta, sijoittamiensa asiakkaiden osalta. Palvelujen laadun arvioinnissa keskeistä on myös yksikkökohtainen omavalvonta. (Vammaispalvelujen käsikirja, viitattu 24.1.2016.)

8 ASIAKASPROSESSIN TYÖSTÄMINEN OSAKSI PROVESTA OY: N LAATUKÄSIKIRJAA

Opinnäytetyömme toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, joka liittyy työelämän kehittämiseen. Toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii käytännön toiminnan kehittämiseen, toiminnan ohjeistamiseen, opastamiseen, toiminnan järjestämiseen tai järjeistämiseen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on jokin tuote. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestillisin keinoin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Tässä työssä tuote on yrityksen laatukäsikirjan osa, asiakasprosessin kuvaaminen ja sen vieminen laadunhallintajärjestelmään.

Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena ja palvelee käytännön apuvälineenä työn suorittamisessa ja perehdyttämisessä. Käsikirjan lähtökohtana ovat yrityksen omat tarpeet. Laatukäsikirja on yrityksen laatujärjestelmän kirjallinen kuvaus, joka koostuu eri toimintoihin liittyvistä menettely- ja toimintaohjeista ja tapahtumien rekisteristä. Laatukäsikirja sisältää johdon laatiman laatupolitiikan ja kehitystyön tavoitteet, toiminnan yleiskuvauksen, määritelmät ja lyhenteet sekä päivitys- ja hyväksymisohjeet. (Lecklin 2006, 31–32.)

Tuotekehitysprosessissa voidaan erottaa viisi vaihetta. Ensimmäinen vaihe on ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, jota seuraa ideointi, ratkaisujen löytyminen, tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Siirtyminen vaiheesta toiseen ei edellytä edellisen vaiheen päättymistä vaan esim. kehittämistarve voi täsmentyä työn edetessä. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

8.1 Suunnittelu ja ideointi

Opinnäytetyömme aihe ja idea tuli työelämästä, kun Provesta Oy:n toimesta esitettiin meille toive osallistua laatukäsikirjan tekemiseen keväällä 2015. Ensimmäinen tapaaminen laatukäsikirjan tiimoilta käytiin Provesta Oy:n laatujohtajan ja palvelupäällikön kanssa 22.5.2015. Tapaamisella sovittiin meidän opiskelijoiden sitoutumisesta laatukäsikirjan tekemiseen sekä täytimme samalla vaihtolovelvollisuuskaavakkeet. Laatujohtaja esitteli meille laatukäsikirjan työvaiheita ja kävimme läpi laatukäsikirjan niitä kohtia, joihin meidän opiskelijoiden on tarkoitus syventyä. Käydyssä keskustelussa myös sovimme, että käytämme sähköpostia tiedon välittämiseen ja palautteen anta-

miseen. Meidän tehtäväksemme ehdotettiin asiakasprosessia sekä resurssienhallintaa. Perehdyimme laatukäsikirjan lisäksi sähköiseen toiminnanhallintajärjestelmään, jota Provestalla käytetään laatukäsikirjan rinnalla. Tapaamisella ei käyty vielä läpi tarkkoja aikatauluja, vaan sovimme uudesta tapaamisesta elokuun lopulle.

Elokuussa 2015 pidimme palaverin Provestalla, jossa oli meidän lisäksi läsnä laatujohtaja, palvelupäällikkö ja laadunhallintajärjestelmän konsultti. Palaverissa varmistui meidän osuus laatukäsikirjan tekemisessä, jotka olivat asiakasprosessi sekä osa resurssienhallinnasta. Resurssienhallinta sisältää henkilöstöön liittyviä asioita kuten, rekrytointi, työhön perehdytys, työhyvinvointi, ammattitaidon kehittäminen, työterveyshuolto, toimitilat, työvälineet ja laitteet. Resurssienhallinnan tekemiseen osallistuimme yhdessä laatutiimin kanssa. Opinnäytetyössämme keskityimme asiakasprosessiin ja sen viemiseen laadunhallintajärjestelmään. Saimme käyttöömmme järjestelmän demo-version. Tutustuimme samalla myös Provesta Oy:n päivätoimintaan, joka sijaitsee Kempeleen keskustassa. Samalla sovimme, että yhteydenpitoon käytämme aluksi sähköpostia.

Lokakuussa 2015 tutustuimme Provesta oy:n Honka yksikköön ja haastattelimme henkilökuntaa sekä palvelupäällikköä. Samalla perehdyimme Provestalla jo olemassa oleviin materiaaleihin, kuten kuntoutussuunnitelma, ”uusi asiakas muistilista”, perehdytyskansio ja työvuorokuvauksiin. Koska opinnäytetyössämme keskityimme mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin, pohdimme erityisesti heille suunnattuja tuen tarpeita. Haastattelussa nousi esille, että asiakasprosessi etenee hyvin yksilöllisesti useista eri syistä johtuen, kuten asiakkaan omat toiveet ja tarpeet, kuntoutuksen eteneminen sekä moniammatillisen yhteistyön tuloksena. Sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämisessä käytetään erilaisia laadun kehittämisen menetelmiä organisaatio-tasolla, joista yksi menetelmä on arviointitiedon kerääminen nykyisistä palveluista (Jämsä & Manninen, 200, 29).

Palvelupäällikkö kertoi, että laatukäsikirjan tekoa varten on perustettu laatutiimi. Laatutiimiin kuuluvat Oulun ja Kempeleen alueen yksiköiden vastaavat ohjaajat, laatujohtaja sekä palvelupäällikkö. Laatutiimi vastaa laatukäsikirjan aikataulusta ja tuottamisesta. Palvelupäällikkö korosti, että laatukäsikirjan työstäminen ja asioiden sisäistäminen vaatii koko henkilökunnan osallistumista projektiin. Tärkeää on henkilökunnan sitoutuminen, koulutus sekä vastuun jakaminen koko organisaatiolle (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 28-29, 80-81).

Jämsän ja Mannisen mukaan keskeistä osaamisen hallinnassa on kyky soveltaa tutkittua tietoa toiminnassaan sekä perustella näkemystään tutkitun tiedon avulla (2000, 23-25). Lähdimme rakentamaan tietoperustaa etsimällä teoretietoa siitä mitä on laatu ja prosessienhallinta, mielenterveyskuntoutus ja mielenterveyskuntoutujien asumista ohjaavat laatusuositukset sekä sosiaalihuoltolain mukainen asiakasprosessi. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeissa puhutaan teoriasta, jolla viitataan formaaliin eli olemassa olevaan tietoon. Tietoa tulee osata soveltaa opinnäytetyötä tehdessä. Lisäksi formaali tieto voi sisältää käytännön ja kokemuksen tietoa. Tietoperustan käsite on laaja ja vaihtoehtoja on enemmän kuin yksi, jolloin opinnäytetyöntekijät tekevät valintoja sekä yhdistelevät eri tietoperustan tietoja. (Toljamo & Vuorijärvi (toim.) 2007, 175-176.)

8.2 Asiakasprosessin toteutus

Toteutusvaiheessa työ etenee valittujen ratkaisujen, periaatteiden, rajauksen sekä yhteistyössä työyhteisön mukaisesti. Eri työvaiheissa tarvitaan palautetta sekä arviointia. (Jämsä & Manninen 2000, 54, 80.)

Provesta Oy:n kehittämistoiminnalla pyritään selkiyttämään ja tehostamaan toimintatapaa. Yrityksen laajentumisen myötä yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että laatu sekä toimintaprosessit ovat tasalaatuisia kaikissa toimipaikoissa, paikkakunnasta ja esimiehistä riippumatta. Toimintatapaa koskevalla kehittämisellä voidaan tarkoittaa laaja-alaista koko organisaation yhteisen toimintatavan selkiyttämistä. Työprosessien mallintamiset ovat toimintatavan kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 14.) Asiakasprosessin mallintamisen avulla henkilöstön toiminta ja vastuut selkiytyvät, vältetään virheitä ja voimavarojen tuhlausta.

Laatukäsikirjan tulee olla oman näköinen, vaikka se laaditaan vastaamaan tietyn kriteeristön tai järjestelmän mukaan. Laatukäsikirjan tarkoitus on kuvata niin organisaatiolle itselle kuin ulkopuolisille, miten meidän organisaatiossa toimitaan. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002, 57–58.) Paul Lillrankin mukaan laatujärjestelmän tulee olla selkeä, yksinkertainen ja tarkoituksenmukainen. Laatujärjestelmän kehittäminen tarkoittaa sitä, että organisaation keskeiset toimet ja prosessien suoritustavat standardoidaan, kuvataan systemaattisesti ja toimitaan niiden mukaisesti. Näin asiakas voi varmistua organisaation laaduntuotantokyvyn perusteista. (1998, 132.)

Aloitimme työstämään palvelun tuottamisessa huomioitavia osa-alueita sekä asiakkaan, että henkilökunnan näkökulmasta. Laatuajattelun mukaisesti oman työn ja palvelujen tekeminen näkyväksi sekä itselle että yhteistyökumppaneille tulee perustua niihin asioihin, joita palvelutuottaja pitää tärkeinä (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002, 23). Provestan perusarvoja palveluisissa ovat vastuullisuus, yksilöllisyys ja yhteisöllisyys.

Palvelupäällikön haastattelussa nousi esille ns. ”Provestan malli” tuottaa asumispalveluita. Provestan mallissa asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan tavallisissa kerrostaloissa, joka auttaa integroitumaan yhteiskuntaa. Keskustelimme myös mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen laatusuosituksista ja kuntoutussuunnitelmasta, jonka pohjalta nostimme esille asumisen ja arjen sujumisen, lähiverkostot, monialaisen yhteistyön sekä dokumentoinnin.

Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio (2011, 102-104.) kuvaavat asiakastyönprosessia, joka voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen

1. ongelman ja tilanteen analysointiin, arviointiin ja suunnitelmaan, joka sisältää tiedot asiakkaasta, ongelman luonteesta, ja siihen vaikuttavista tekijöistä
2. suunnitelman täytäntöönpanoon eli toimintavaiheeseen, jossa valitaan interventiot ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi
3. lopetukseen, joka sisältää arviointivaiheen eli tavoitteiden saavuttamisen, strategioiden luominen tulevaisuuteen sekä asiakassuhteen päättämisen

Prosessi on tapahtumasarja, joka muodostuu eri vaiheista. Tapahtumat etenevät vaiheittain ja syntyy tulos, prosessin tuote (Pesonen 2007, 129). Asiakkaan näkökulmasta prosessi on ajallisesti peräkkäin tapahtuvien palvelutapahtumien muodostama ketju. Samaa palvelutapahtumien ketjua voidaan tarkastella sekä asiakkaan prosessina tai työntekijän ja työryhmän työprosessina. Prosessin toteutumista varmistetaan erilaisilla tarvittavilla ohjeilla. Prosessi voi olla myös osa laajemmasta kokonaisuudesta kuten esim. asiakkaan kotiutusprosessi. (Holma 2003, 50.)

Ydinprosessit ovat prosesseja, jotka ovat yhteydessä ulkoiseen asiakkaaseen (esim. asiakasprosessit sekä tuote-kehitysprosessit) (Pesonen 2007, 131). Provestan asiakasprosessin eli ydinprosessin vaiheet sisältävät asiakkaaksi tulon, palvelun tuottamisen eli asiakkuuden sekä asiakkuuden päättymisen. Provestan laatukäsikirjassa kuvataan asiakasprosessin eri vaiheita kaavioiden ja vaiheiden kuvauksina. Toimintajärjestelmästä löytyvät yksityiskohtaisemmat työohjeet ja työtehtävien tarkistuslistat. Prosessin eri vaiheilla tulee olla prosessin vaiheesta vastaava taho tai

henkilö. Vastuualueiden jakaminen selkiyttää henkilökunnan tehtävien jakamista ja vastuualueita. Prosessilla tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa asiakasprosessin eri vaiheista ja yhteistyöstä eri toimijoiden kesken. Vastuuhenkilö vastaa myös siitä, että toimintaa ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma ja että prosessin vaikuttavuutta arvioidaan. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Lokakuussa 2015 ensimmäinen versio asiakkuuden kuvaamisesta kaaviona ei onnistunut suunnittelemlamme tavalla vaan jouduimme kokeilemaan eri vaihtoehtoja. Yritimme kuvata asiakkuutta etenevänä kaaviona, kuten asiakkaaksi tuloa ja asiakkuuden päättymistä, mutta asiakkuuden kuvaamisessa etenevä prosessikaavio ei toiminut ja päädyimme kuviossa 3 esitettyyn tapaan. Kysyimme palautetta sähköpostitse palvelupäälliköltä ja hän hyväksyi osa-alueiden kuvaamisen esittämällämme tavalla. Asiakkaiden tuen tarpeet ovat erilaisia ja kuntoutuminen on hyvin yksilöllinen prosessi, jossa mm. asiakkuuden kesto vaihtelee. Asiakkuus voi olla pitkäkestoinen tai asiakkuus voi olla lyhytkestoinen, elämäntilanteen mukainen tilapäinen vaihe. Kuntoutuksen eteneminen ei tapahdu kaikilla asiakkailla samalla tavalla ja tuen tarpeet vaihtelevat myös kuntoutumisen eri vaiheissa.

Asiakkuuden kuvion keskiössä on asiakas, jolla korostamme asiakaslähtöisyyttä. Mietimme aluksi, että keskellä olisi mielenterveyskuntoutuja, mutta Provesta Oy:n asiakkaina on myös muita asiakasryhmiä, joten käytimme sanaa asiakas. Lähtökohdaksi palvelujen tuottamiselle asetimme kuntoutussuunnitelman, joka ohjaa palveluprosessia. Dokumentointi nostettiin omaksi alueeksi, koska dokumentoinnin avulla todennetaan asiakkuuden eri vaiheet, tallennetaan ja välitetään tietoa sekä kehitetään toimintaa jatkuvasti.

Dokumentointi osana sosiaalihuollossa toteutettua työtä on välttämätöntä. Lait ja asetukset säätävät kirjaamisvelvoitetta sekä esimerkiksi kuntoutussuunnitelman laatimista. Kirjaamisella ja dokumentoinnilla turvataan asiakastyön jatkuvuutta sekä parannetaan vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Lisäksi laadukkaan työn arviointi syntyy tietojen dokumentoinnista. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 6.)

Asiakasprosessin asiakkuus vaiheeseen kootut osa-alueet muodostuivat asiakkaan kuntoutuksessa tarvittavista tukitoimista ja tahoista, joiden kanssa tehdään yhteistyötä. Näiden osa-alueiden sisällöistä muodostuvat myös kuntoutuksessa käytettävät työmenetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Alueet tuli olla lisäksi sellaisia, että niitä voidaan arvioida ja kehittää. Osa-

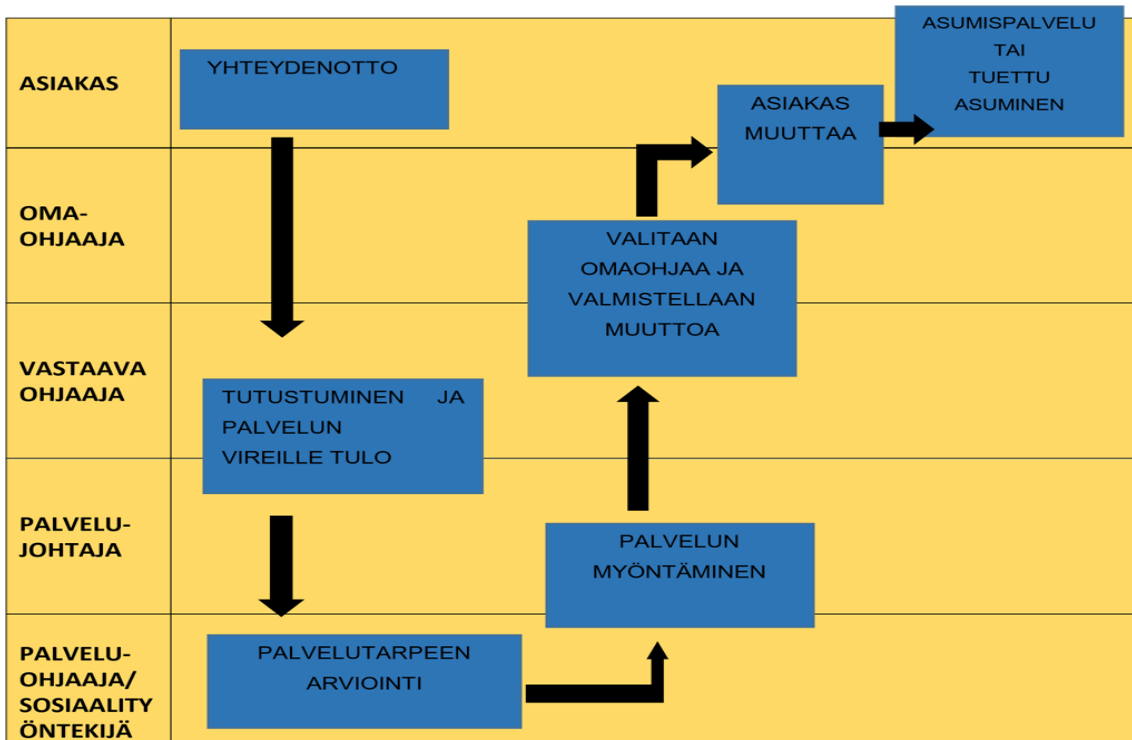
alueiden painotus asiakkaan kuntoutusprosessissa vaihtelee eri asiakkailla ja myös kuntoutusprosessin eri vaiheissa.

Tutustuessamme Provestan toimintaan ja aikaisempiin materiaaleihin huomasimme, että käytössä oli useita jo hyviksi koettuja ohjeita ja toimintatapoja. Laatukäsikirjan tekeminen tuo mahdollisuuden näiden materiaalien kokoamiseen ja myös hiljaisen tiedon esille tuomiseen. Monilla henkilökunnan ohjaajilla oli kokemusta mielenterveysasiakkaiden asumispalveluista ja niiden kehittymisestä laitospalvelu- ja ryhmäasumisesta nykyisiin avopalveluihin ja itsenäisempään asumiseen. Asumispalveluiden kehittymisellä on koettu olevan huomattava merkitys mielenterveyskuntoutujien elämän hallinnan tukemisessa ja kuntoutusprosessin etenemisessä. Mielenterveyskuntoutujien asumista ja kuntouttavia palveluja koskevassa kehittämissuosituksessa (2007) yhtenä lähtökohhtana mm. on, että hyvin hoidetut asumispalvelut parantavat elämänlaatua ja vähentävät erikoissairaanhoidon kustannuksia. Lisäksi laadukkaalla asumisella edistetään kuntoutumista. (Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 24.1.2016.)

Marraskuussa yksi opinnäytetyöryhmämme jäsenestä esitteli Provestan laatutiimille tekemiämme prosessikaavioita. Palvelupäällikkö pyysi lisäämään vielä yhden osa-alueen kaavioon, ympäristön. Palvelupäällikkö korosti aktiivisen arjen ja ympäristön merkitystä mielenterveyskuntoutujan elämässä. Käytännön kokemuksen myötä on koettu olemassa olevien lähipalveluiden mm. kirjaston, kuntosalin ja kansalaisopiston harrasteiden hyödyntäminen tärkeäksi. Ympäristön merkitykseen kiinnitetään nykyisin yhä enemmän huomiota, koska se edistää asiakkaan kuntoutumista ja tukee myöhemmin mm. itsenäisempään asumiseen siirtymistä. Kuntoutus pyrkii parantamaan ihmisen mahdollisuuksia selviytyä erilaisissa sosiaalisissa rooleissa ja toimintaympäristöissä (Järvikoski & Härkäpää 2007, 237). Tämän päivän ydinkysymyksiä ovat kuntoutujan osallisuus ja vaikuttaminen ympäristöön, jolloin kuntoutuksessa nähdään yhä enemmän psykososiaalisia ja sosiaalisia ulottuvuuksia (Kuntoutusselonteko 2002, 3.)

Saatuamme prosessikaaviot valmiiksi aloimme hahmotella kirjallista osuutta eri vaiheista. Hyödynsimme valmiita prosessikaavioita, muistiinpanoja haastatteluista ja tietoperustaa. Kysyimme palautetta palvelupäälliköltä ja hän pyysi tiivistämään asiakkaaksi tulo tekstiä. Tammikuussa 2016 laatutiimin kokouksessa käsiteltiin tekemämme kaaviot ja sen hetkinen kirjallinen tuotos. Prosessikaaviot hyväksyttiin ja tekstiä pyydettiin lisäämään liittyen asiakkuuden päättymiseen. Asiakkuuden päättyessä tulee huomioida asiakkaan hoidon jatkumo ja yhteistyö sekä tietojen siirtämisen tarvittaessa.

8.2.1 Asiakkaaksi tulo



KUVIO 2. Provesta Oy:n asiakkaaksi tulo.

Ensimmäiseksi otimme selvää, kuinka asiakas ohjautuu Provestan palveluihin. Tämän jälkeen lähdimme hahmottamaan prosessin etenemistä poimimalla tekemästämme henkilökunnan ja palvelupäällikön haastattelusta vaiheita, jolloin asiakkaaksi tulosta muodostui etenevä prosessi. Näistä eri vaiheista Provestalla oli myös käytössä kirjallista dokumenttia, kuten mm. jo aikaisemmin käytössä ollut muistilista ”uusi asiakas”. Palvelupäällikön haastattelussa kävi ilmi, että asiakasprosessi alkaa palveluntuottajan näkökulmasta silloin, kun palveluohjaajalta tai sosiaalityöntekijältä tulee **yhteydenotto** uudesta mahdollisesta asiakkaasta. Palvelun tarve voi olla joko tuen tarve asiakkaan omaan kotiin tai Provestan asumisyksiköihin.

Asiakas voi ohjautua asumis- ja tukipalveluihin sosiaalihuollon asiakkuuden missä vain vaiheessa kiireellisellä päätöksellä, mutta yleensä yhteydenotto tapahtuu palvelujen järjestämisen vaiheessa uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti (kuvio 1). Yhteydenoton jälkeen sovitaan **verkostopalaveri ja mahdollinen tutustumiskäynti**, jolloin esitellään tilat ja toiminnot. Tästä vaiheesta vastaavat palvelupäällikkö ja /tai asumisyksikön vastaava ohjaaja.

Oma elämänhallinta sekä itsenäisyys toteutuvat itsemääräämisoikeuden eettisenä periaatteena. Osallisuus nähdään asiakkaiden mahdollisuutena olla kehittämässä sekä suunnittelemassa palveluja, jotka koskevat heitä. (Jokinen & Juhila, 2008 188.) Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan palveluja omien voimavarojensa mukaisesti, huomioiden hänen elämäntilanteensa, toivomuksensa ja mielipiteensä. On tärkeää arvioida elämäntilanteen eri osa-alueita ja niihin vaikuttavien tekijöiden merkitystä yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin tilanne samalla jäsentyy myös asiakkaalle itselle (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 144).

Mikäli asiakas on halukas tulemaan Provestan palvelujen piiriin, kutsutaan koolle verkostopalaveri, jossa tehdään asiakkaan elämäntilanteen kartoitus ja arvioidaan asiakkaan tuen tarpeet eli arkeen ja asumiseen, terveydentilaan ja toimintakykyyn liittyviä asioita. Palaverissa kartoitetaan myös asiakkaan taloudellista tilannetta, sosiaalisia suhteita ja lähiyhteisön tukea. Monialaisella yhteistyöllä varmistetaan, että sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä sosiaalihuollon, kunnan eri toimijoiden sekä muiden toimijoiden välillä siten, että palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden (Sosiaalihuolto, soveltamisopas 2015, 75).

Verkostopalaveriin osallistuvat asiakas, asiakkaan omainen, sosiaalityöntekijä, lääkäri/ psykiatri/ psykiatrinen sairaanhoitaja. Provestan henkilökunnasta palaveriin osallistuvat palvelupäällikkö tai vastaava ohjaaja sekä mahdollinen omaohjaaja. **Palveluntarpeen arvioinnissa** huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on myös oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4:36 §.) Palvelun myöntämisen vaiheesta vastaa palvelujohtaja.

Kun palvelu myönnetään ja päätös asiakkaan tulemisesta on varmistunut, liitetään asiakas asiakastietojärjestelmään. Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista (Henkilötietolaki 523/1999 2:5 §.)

Opinnäytetyöryhmämme keskusteli henkilökunnan kanssa ja kysyttäessä nousi esiin omaohjaajan merkitys sekä asiakkaalle että työyhteisölle. Vastaava ohjaaja nimeää henkilökunnasta, omaohjaajan, joka osallistuu asiakkaan palaveriin ja asioiden hoitoon mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asiakkaan ja omaohjaajan työskentelyn tulisi edetä dialogisena reflektiivisenä prosessina, jossa molemmat osallistuvat ja antavat tietonsa toistensa käyttöön sekä etsivät ratkaisuja

asiakkaan tukemisessa (Kokkola, Kiikkala, Timonen & Sorsa 2002, 51.) Henkilökunnan kokemusten perusteella omaohjaajan merkitystä pidetään erityisen tärkeänä vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen rakentumisessa asiakkaan ja ohjaajan välille asiakkuuden alkuvaiheessa. Omaohjaajan merkitys asiakassuhteessa on luoda turvallisuutta ja tavoitteellisuutta sekä jatkuvuutta (Ikonen 2015, 35–36). Työyhteisön kannalta omaohjaajan nimeäminen selkiyttää tehtävän kuvia ja vastuun jakamista.

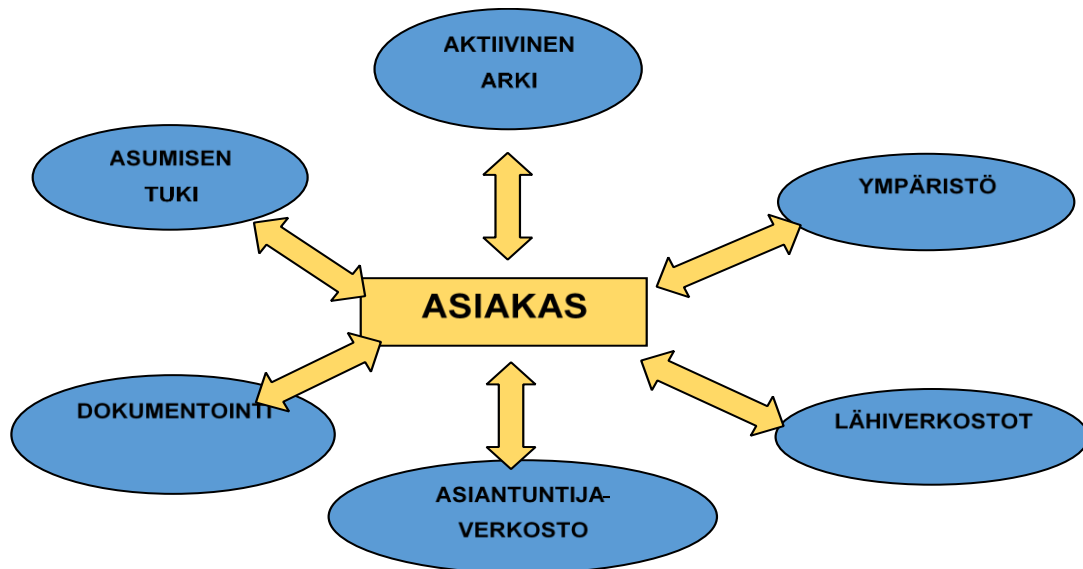
Vastaava ohjaaja huolehtii yhdessä omaohjaajan kanssa **asiakkaan muutosta**. Provestalla on käytössä muistilista ”uusi asiakas”, josta löytyy kaikki tarvittava tieto mitä tehdään asiakkaan muuttaessa yksikköön. Lomake löytyy sähköisestä toimintajärjestelmästä. Muistilistan pääotsikot ovat; asiakastietojärjestelmä, terveydenhoito, paperityöt, lääkeasiat ja muut tärkeät asiat. Muistilistaan rastitetaan heti kun työ on suoritettu. Esimerkiksi huolehditaan muuttoilmoituksesta, sähkösopimuksesta, vuokrasopimuksesta, kotivakuutuksesta jne. Lomake allekirjoitetaan ja päivätään, jolloin jää dokumentti kaikesta tehdystä työstä.

Kun asiakas muuttaa yrityksen palveluihin, vaihtoehtoja ovat asumispalvelut ja tukipalvelut. Palvelupäällikkö ja yksikön vastaava ohjaaja varmistavat, että kaikki sopimuksen vaatimukset toteutuvat toimintayksiköiden arjessa asiakkuuden aikana.

Asumispalvelut: Asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan Provestan työntekijöiltä saamansa tuen avulla. Samassa kerrostalossa on asiakkaiden yhteiset tilat ja henkilökunnan toimisto. Yhteiset tilat tukevat yhteisöllisyyttä ja luovat turvallisuutta. Asumiskuntoutuksella vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä ja sosiaalisia suhteita. Asiakasta ohjataan harjoittelemaan selviytymistä sairautensa kanssa sekä hankkimaan tarvittavia toimintavalmiuksia.

Tukipalvelut: Tukiasuminen on tarkoitettu niille asiakkaille, joilla on kykyä, halua ja motivaatiota asua itsenäisemmin, mutta he tarvitsevat vielä apua, ohjausta ja neuvoa muun muassa asumiseen tai asioidensa hoitamiseen liittyen. Tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa vuokra- tai omistusasunnoissaan.

8.2.2 Asiakkuuden osa-alueet, palvelujen tuottaminen



KUVIO 3. Provesta Oy:n asiakkuus

Kun asiakas on muuttanut asumispalveluihin, tehdään kuntoutussuunnitelma. Mikäli asiakkaalle on tehty aiemmin kuntoutussuunnitelma, palvelusuunnitelma tai vastaava, otetaan se huomioon. Omaohjaaja laatii kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja vastaa, että kuntoutus toteutuu suunnitelman mukaisesti. Jari Koskisuun mukaan kuntoutuksen tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kuntoutussuunnitelma toimii kuntoutusta ohjaavana välineenä sekä lisää kuntoutujan tietoisuutta omasta tilanteestaan, vaihtoehtoista, mahdollisuuksista ja valinnoista. (2004, 124.)

Kuntoutusprosessi ajatellaan jatkuvana, arvioitavana ja dynaamisena vuorovaikutussuhteena. Tässä prosessissa sekä kuntoutujan että kuntoutushenkilökunnan panos on tärkeä (Koskisuu, 2004, 30.) Kuntoutussuunnitelman tekemisessä huomioidaan sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan lähiverkosto, sosiaalinen tuki sekä moniammatillinen yhteistyö. Kuntoutussuunnitelmaan kuvataan myös asiakkaan nykyinen elämäntilanne, kuntoutuksen tavoitteet sekä toimenpiteet. (Koskisuu 2004, 215-216, Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.) Kuntoutussuunnitelman väliarviointi tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Kuntoutussuunnitelmassa näkyvät kaikki asiakkuuden osa-alueet. Kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan, asiakkaan omaisten, lähiverkoston ja asian-tuntijaverkoston kanssa, johon voi kuulua psykologi, fysioterapeutti, sosiaalityöntekijä, lääkäri, toimintaterapeutti tai muu työntekijä. Moniammatillisessa yhteistyössä työntekijöiden vahvuuksia ovat mm. kyky solmia vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, kyky tunnistaa asiakkaan tarpeet ammatillista osaamista hyödyntäen, taito perustella ja valita asiakkaalle tuotteita, jotka vastaavat asiakkaan odotuksia ja valmiuksia tuotteen käytön suhteen sekä taito täsmentää tuotteeseen liittyviä odotuksia. (Jämsä & Manninen 2000, 25.)

Aktiivinen arki kuuluu Provestan toimintaperiaatteisiin ja sillä on koettu olevan tärkeä merkitys kuntoutusprosessissa. Säännöllisen arjen avulla tuetaan asiakkaiden normaalia vuorokausirytmää, mahdollistetaan mielekäs tekeminen ja osallisuus. Toiminta perustuu voimavaralähtöiseen ajatteluun ja siihen, että kuntoutuja osallistuu aktiivisesti omaan kuntoutusprosessiinsa. Ohjauksessa keskeistä on asiakkaan itsemääräämisoikeus, voimavarat ja asiakkaan omat tavoitteet. Palvelut räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan toimintakykyä vahvistaen ja toiveet huomioiden. Kuntoutuminen lisää kuntoutujan uskoa omiin mahdollisuuksiin, itsenäistymiseen ja elämänhallinnan vahvistumiseen. Aktiiviseen arkeen kuuluu läheisesti myös sosiaalinen kuntoutus ja ympäristölähtöinen ajattelutapa.

Asiakkaan kanssa työskenneltäessä ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan tuetaan hänen omia voimavaroja ja itsenäistä päätöksentekoa. Itsenäiseen päätöksentekoon kannustetaan kuuntelemalla, hyväksymällä ja arvostamalla asiakkaan mielipiteitä ja toiveita. Menetelminä asiakkaiden kanssa työskenneltäessä ovat ohjaus, neuvonta, ryhmätoiminta, voimavaralähtöisyys, kuntouttava työote sekä yksilöllisyyden huomioiminen. Asiakkaan voimavaroja ovat asiat, joita asiakas jaksaa, osaa tai voi tehdä sekä joissa hän tuntee onnistuvansa. Voimavaroja löytyy asiakkaasta itsestään, että hänen elinympäristöstään. Voimavarat ovat fyysisiä, sosiaalisia ja psyykkisiä. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 118–119.)

Kähäri-Wiik, Niemi & Rantasen mukaan (2006, 205.) mielenterveyshäiriöistä kärsivät eristäytyvät helposti ulkomaailmasta. Työ- ja päivätoiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaille säännöllistä toimintaa, ohjattua tekemistä ja yhdessäoloa. Työ- ja päivätoimintaa toteutetaan asiakkaan voimavarojen mukaan ja sillä on tärkeä merkitys osana arkea. Viikko-ohjelmassa on mm. luovaa toimintaa, käsitöitä, jumppaa, pelaamista, ulkoilua ja yhteisiä retkiä. Sosiaaliseen ympäristöön liittymistä

tuetaan tarjoamalla eri vaihtoehtoja. Asiakkaita tuetaan osallistumaan myös Provestan ulkopuoliseen työtoimintaan ja harrastustoimintaan.

Ympäristön merkitys koetaan tärkeänä kuntoutujan elämässä. Päivittäiset kaupassakäynnit, terveyskeskuksessa sekä virastokäynnit rohkaisevat kuntoutujaa toimimaan palvelujen läheisyydessä itsenäisesti. Kuntoutuja oppii liikkumaan ja käyttämään lähipalveluja sekä kommunikoidaan muiden ihmisten kanssa. (Kähäri-Wiik & Niemi 2011, 179.) Ympäristöllä on myös iso merkitys, kun asiakas siirtyy itsenäisempään asumiseen.

Ympäristölähtöinen toimintatapa tukee kuntoutumista. Mielenterveyskuntoutujalle on tärkeää, että hän voi kokea ympäristönsä turvalliseksi ja että hän voi toimia ja tehdä asioita itse. Sosiaaliseen ympäristöön liittymistä tuetaan tarjoamalla eri vaihtoehtoja, kuten kannustamalla osallistumaan erilaisiin harrasteryhmiin, kansalaisopiston, seurakunnan tai muun kolmannen sektorin järjestämään toimintaan. Lisäksi hyödynnetään kunnan järjestämiä palveluita, kuten kirjasto, uimahalli tai kuntosalin käyttö. Sairaudesta johtuen joillakin kuntoutujilla voi olla vaikeuksia käyttää yleisiä palveluja tai palvelujen käyttöä tulee opetella uudestaan. Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan kuntoutujan sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, kuntoutus, 2016, viitattu 28.9.2016.)

Järvikosken ja Härkäpään mukaan kuntoutuksessa on tärkeää, että asiakkaita kannustetaan ja tuetaan huolehtimaan fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista sekä harrastamaan omien tavoitteidensa, kiinnostuksensa ja rooliensa suunnassa. Kyseessä voi olla sairaudesta toipumisen prosessi tai selviytyminen arjesta sairauden oireista huolimatta tai niiden kanssa. Kuntoutusprosessin etenemiseen vaikuttavat mielekäs toiminta ja riittävän sosiaalisen tuen antaminen (2007, 237.)

Seuraavaksi nostimme esille asumiseen liittyviä asioita, joissa lähtökohtana on mielenterveyskuntoutujan kuntoutumisprosessi, osallisuus ja yksilöllisyys. Erotimme asumisessa fyysiset raamit eli itse asunnon ja **asumisen tuen** eli arkielämään liittyvä tukipalvelut. Vammaispalveluasetuksen 10 §:n mukaan palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut. Palveluasumiseen kuuluu toimiva asunto, jossa hänellä on asukkaan oikeudet ja velvollisuudet. Asumisen tueksi asukkaan tulee saada riittävästi palveluja ja tukea suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. (Vammaispalvelujen käsikirja 2016, viitattu 23.10.2016.)

Asiakkaat voivat asua joko omissa omistus- tai vuokra-asunnoissaan tai Provestan vuokra-asunnoissa. Provestan arvojen mukaisesti tukipalveluilla mahdollistetaan asiakkaan kotona asuminen ja arjesta selviytyminen ammattilaisten tarjoaman tuen turvin. Tuen tarpeet eivät ole pysyviä vaan voivat vaihdella elämäntilanteiden mukaisesti. Kuntoutujalle on tärkeää asuin- ja elinympäristö. Palvelupäällikkö kertoi, että asiakkailta saaduista palautteista käy ilmi kuinka tärkeäksi he kokevat asumisen omassa asunnossaan palveluiden läheisyydessä.

Jari Koskisuun mukaan tulee muistaa, että kuntouttavissa asumispalveluyksiköissä kuntoutusta on ihmisten eli henkilökunnan työ. Kuntouttavien asumispalveluiden tarkoitus ei ole kuntoutujien säilyttäminen, vaan lisätä heidän itsenäisyyttään ja toimintakykyä, jotta he voivat aikanaan siirtyä itsenäisempään asumismuotoon. Asumisyksiköiden rinnalle on kehitetty tukiasumista, jossa tuki- ja kuntoutuspalvelut tuodaan asiakkaan omaan kotiin. (2004, 201.)

Mielenterveyskuntoutujan asumisen järjestäminen nähdään tärkeänä kuntoutujan itsetunnon ja ihmisarvon kohottamisen kannalta. Henkilökunnan kanssa käydyin keskustelujen pohjalta ja työkokemuksen kautta nousi esille, että useimmat asiakkaat, jotka ovat asuneet pitkään laitoksessa, ryhmäkodissa tai vanhempiansa kanssa, kokevat itsetunnon ja ihmisarvonnousua, kun heillä on oma koti. Siirtyminen laitoksesta ja ryhmäkodeista itsenäisempään asumiseen vaikuttaa positiivisesti myös läheisten suhtautumiseen ja osallistumiseen kuntoutujan elämänhallinnan tukemisessa. Oma asunto tuo itsenäisyyttä ja yksityisyyttä, jota monet kuntoutujat toivovat.

Laatusuosituksen mukaan hyvin hoidetut asumispalvelut parantavat elämänlaatua ja laadukkaalla asumisella edistetään kuntoutumista (Vammaispalvelujen käsikirja, viitattu 24.1.2016). Provesta Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia tuetun asumisen palveluita erityisryhmille integroituneena normaaliin asuinympäristöön. Asuntojen sijainti palvelujen läheisyydessä ja asuntojen hyvä kunto luo turvallisuutta ja tukee asiakkaiden kiinnittymistä ympäröivään yhteiskuntaan. Käytäntö on osoittanut, että nykyaikaisesti varustellut asunnot ja niiden toimivuus sekä asuntojen sijainti palvelujen läheisyydessä vahvistavat kuntoutujien mahdollisimman itsenäistä selviytymistä ja uskoa tulevaisuuteen. Kuntoutujalle on tärkeää asuinympäristö, joka merkitsee pysyvyyttä ja tuntuu omalta.

Seuraavaksi etsimme mielenterveyskuntoutujan kuntoutusprosessiin vaikuttavia Provestan ulkopuolisia toimijoita, joiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Kuntoutujan elämään vaikuttavat omaiset, ystävät ja muu lähipiiri sekä asiantuntijaverkosto. Verkostojen määrä ja laajuus vaihtelee

vat eri asiakkailta. Käytännön kokemusten mukaan esim. tämän päivän nuori haluaa selviytyä elämässään hyvin itsenäisesti, ilman ”omaisten holhousta” tai liiallista puuttumista asioihinsa. Tämä näkyy selvästi myös mielenterveyskuntoutujan asenteissa. Lähiverkoston ja asiantuntijaverkoston kanssa tehtävä yhteistyö huomioidaan erikseen, koska niiden tehtävät mielenterveyskuntoutujan kuntoutuksessa painottuvat eri asiakkailta eri tavoin.

Asiakkaan lähiverkostot ja niiden tuki ovat tärkeitä asiakkaan kuntoutuksessa. Ohjaajat ja erityisesti omaohjaaja toimii aktiivisesti omaisten kanssa. Sosiaalihuoltolaki korostaa asiakkaan läheisverkoston kartoittamista, omaisten tai muiden asiakkaalle läheisten henkilöiden osallistumista asiakkaan elämään. Läheisverkosto kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sekä asiakkuuden aikana yhdessä asiakkaan kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4:43 §.) Omaisten ja ystävien merkitys tavallisessa arjessa on tärkeää. He vierailevat asiakkaan luona sekä asiakas vastavuoroisesti heidän luonaan. Käydään yhdessä mm. lomilla, asioidaan kaupungilla tai menään vaikka elokuvateatteriin. Asiakkaan omaiset eivät välttämättä osallistu verkostopalaveriinhin, vaan heidän rooli ja keskinäinen suhde korostuvat arjessa.

Asiakkaiden **moniammatillinen asiantuntijaverkosto** on asiakkaista riippuen hyvin vaihteleva. Yleisesti yhteistyötä tehdään palveluohjauksen (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja) ja mielenterveystoimiston (psykiatri, sairaanhoitaja sekä lähihoitaja) kanssa. Yhteistyötä tehdään terveyskeskuksen lääkärin (oma lääkäri) ja hoitajien kanssa. Yhteistyö tahoja ovat myös asiakkaan mahdolliset terapeutit (musiikki-, taide- ja psykoterapeutit) sekä kunnan oman toimintakeskuksen henkilökunta, työkokeilupaiikkojen henkilökunta ja muut mahdolliset asiakkaalle merkitykselliset tahot.

Asiakasprosessissa mukana olevat henkilöt muodostavat tiimin tai ryhmän, jonka työtä ohjaavat samansuuntaisesti kuntoutussuunnitelman tavoitteet. Tiimityössä hyödynnetään erilaisia näkemämyksiä, tehdään näkyväksi työkäytäntöjä ja erilaisia ajattelutapoja ja prosessoidaan niitä yhdessä. Työskenteleminen eri ammattihenkilöiden kanssa kehittää vuorovaikutustaitoja, yhdistää ammatillisen osaamisen ja luo uudenlaista tietämystä työyhteisön käyttöön. Yhteistyöllä voidaan myös parantaa työn koordinoitua palveluprosessissa sekä tehostaa resurssien käyttöä. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 357.)

Dokumentointi on tärkeä ohjaajien päivittäisen työn apuväline. Työn dokumentointi on tiedon välittämisen sekä työn luotettavuuden ja asiakastyön laadun kannalta välttämätöntä. Asiakkaan

kanssa sovitaan kenelle tietoja kuntoutumisesta voi antaa ja keihin voidaan olla yhteydessä. Tiedot kirjataan asiakkaan tietoihin. Provestalla asiakkaiden tiedot ja asiakasta koskevat asiakirjat, kuten palaverimuistiot, kuntoutuksen arvioinnit, ohjeet ja tapahtumat kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Dokumentointi toimii työntekijän apuvälineenä, kun dokumentointi on tehty, voidaan tehtyyn työhön asiakkaan kanssa palata uudelleen tai aikaisempiin tapahtumiin sekä päätöksiin. Ajan tasalla oleva dokumentointi palvelee asiakastyötä, niin asiakasta, muita työntekijöitä kuin päätöksentekijöitä. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki, Jäppinen 2011, 10–11.)

Dokumentointi ja asiakirjojen laatiminen ovat työntekijän vastuulla ja on tärkeää, että asianmukaiseen ja asialliseen dokumentointiin kiinnitetään erityistä huomiota. Työntekijän on tärkeää kirjata asiakkaaseen liittyvät asiat, koska ne vaikuttavat myös asiakkaan toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen sekä seurannan kannalta tiedot ovat tarpeellisia. Työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta tehty asiakastyö kuten tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot sekä päätökset kirjataan asiakirjoihin.

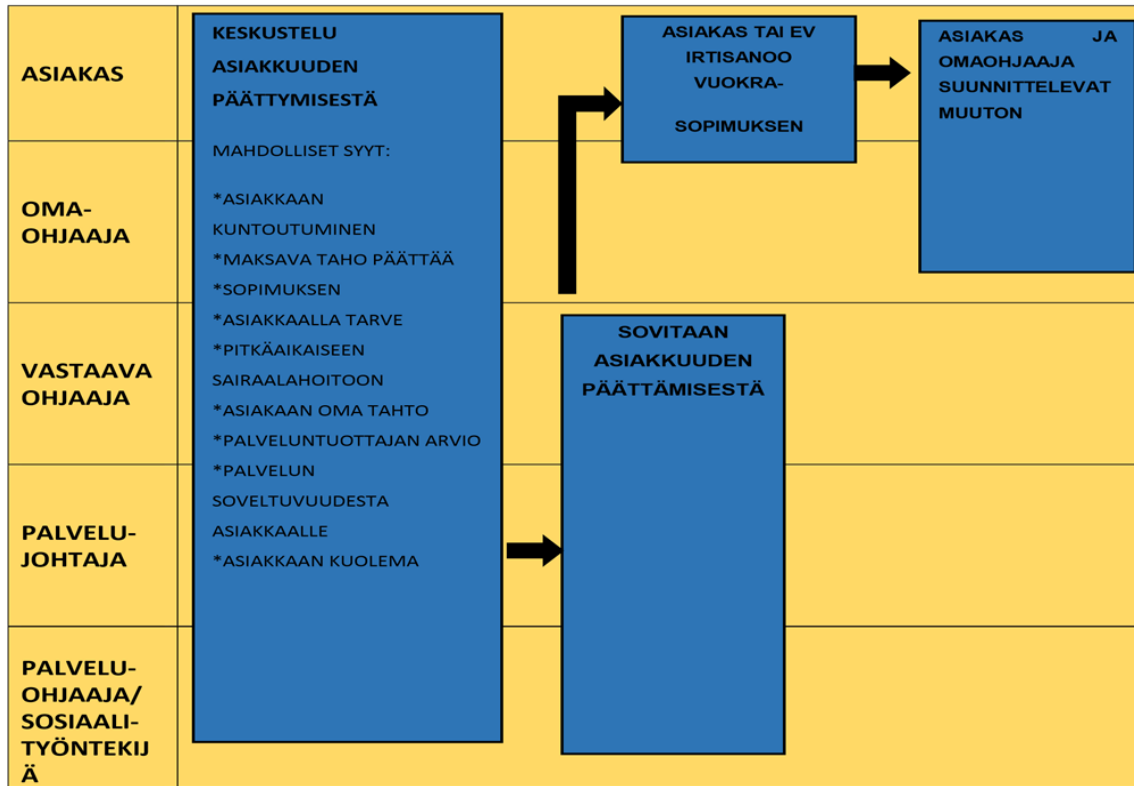
Dokumentointi ja asiakaskertomukseen kirjaaminen tapahtuu lakien ja asetusten mukaisesti. Henkilötietolain (523/1999 2:5 §) tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista.

Prosessien kuvaamisen avulla on tarkoitus selkiyttää ja tehdä näkyväksi henkilökunnan työtä sekä tukea suunnitelmallisesti asiakkaan kuntoutusprosessia. Dokumentointi on tiedon tallentamista ja saattamista kirjalliseen muotoon, jotta se välittyy sitä tarvitseville ja sillä voidaan osoittaa asioiden toteutuminen. Dokumentointi palvelee johtamista, tiedonvälitystä ja on osa organisaation päivittäistä toimintaa. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2001, 54.)

Asiakaspalautteet käsitellään huolellisesti ja välittömästi niiden saavuttua. Tietoja ja asiakaspalautetta kerätään asiakasprosessin kaikissa vaiheissa sekä asiakkailta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta, työntekijöiltä että ympäristöstä, jotta niitä voidaan käyttää prosessin laadun parantamiseen ja kehittämiseen. Kun tiedot tallennetaan ja hallitaan järjestelmällisesti, niitä voidaan hyödyntää (Lecklin 2002, 277).

8.2.3 Asiakkuuden päättyminen

ASIAKKUUDEN PÄÄTTÄMISEN PROSESSIKAAVIO



KUVIO 5. Provesta Oy:n asiakkuuden päättyminen

Opinnäytetyöryhmämme lähti liikkeelle ottamalla selvää asiakkuuden päättämiseen johtavista syistä ja haastattelimme myös palvelupäällikköä. Korostimme asiakkaan huomioimista ja yhteistyön merkitystä päätösprosessissa. Asiakkuuden päättyminen voi katkaista hyvin edenneen kuntoutuksen tai jopa laskea asiakkaan motivaatiota kuntoutumiseen joutumalla sairaalaan (ei ole asuntoa mihin mahdollisesti voisi palata) tai palvelun maksajan päätös lopettaa palvelun ostamisen liian varhaisessa vaiheessa. Toisaalta palvelupäällikkö näki myös asiakkuuden päättämisen hyvänä asiana silloin, kun asiakas on kuntoutunut Provesta Oy:n palveluissa. Kunnalle se on taloudellinen kysymys, joka mahdollistaa uusien asiakassuhteiden syntymisen.

Asiakkuuden päättämistä vastaa palvelupäällikkö. Asiakkuuden päättämässä huomioidaan asiakkaan oma, että henkilöstön arviointi tilanteesta sekä monialainen yhteistyö. Asiakkuuden päättämistä pidetään verkostopalaveri, johon osallistuvat asiakkaan lisäksi omaohjaaja, vastaavaohjaaja, palvelupäällikkö, palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä. Palaverin muistioon kirjataan

asiakkuuden päättymisen syyt ja ne perustellaan asiakkaalle, läheisille ja/tai palvelun ostajalle.

Syitä asiakkuuden päättymiselle yleisimmin ovat

- asiakkaan kuntoutuminen
- maksava taho päättää palvelun ostamisen
- palvelun tuottajan arvio palvelun soveltuvuudesta asiakkaalle
- asiakkaan joutuminen pitkäaikaiseen sairaalahoitoon
- asiakkaan oma tahto
- asiakkaan kuolema (erillinen ohjeistus toimintajärjestelmässä)

Asiakassuhteen viimeisenä vaiheena on asiakassuhteen päättäminen, joka voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa arvioidaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista, toisessa vaiheessa autetaan asiakasta luomaan toimintasuunnitelmia, jotka ylläpitävät muutosta ja kasvua sekä viimeisenä vaiheena asiakassuhteen eli yhteisen työskentelyn päättäminen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio, 2011, 103-104.)

Asiakkaalle on tärkeää, että asiakkuuden päättymisestä keskustellaan hyvissä ajoin ja valmistellaan asiakasta tuleviin muutoksiin. Asiakkaalle kerrotaan totuudenmukaisesti muutoksista ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Asiakas on mukana palvelun päätösprosessissa ja on tietoinen tuen loppumisesta. Sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa asiakkuuden päättymisen perustuu asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin. Sarvimäen & Siltaniemen (2007, 25) mukaan asiakkuuden päättymisen tulee perustella asiakkaalle niin, että asiakas ymmärtää päätöksen vaikutukset.

Vuokrasopimuksen irtisanominen tapahtuu joko asiakkaan itsensä tai edunvalvojan toimesta. Muutosta vastaa asiakas itse tai omaohjaajan avustuksella. Provestalla on käytössä lomake, muistilista ”asiakkaan lähtö”, joka löytyy sähköisestä toimintajärjestelmästä. Muistilistan pääotsikot ovat; asiakastietojärjestelmän kirjaukset, asuntoon liittyvät asiat, paperityöt ja lääkeasiat. Muistilistaan rastitetaan heti kun työ on suoritettu, samoin kuin asiakkaan tulon liittyvässä lomakkeessa. Vuokrasopimuksen irtisanomisaika määritellään palvelupäällikön kanssa, joka on maksimissaan yksi kuukausi.

Asiakkaan muuttaessa pois Provestan palveluista voidaan asiakkaan suostumuksella luovuttaa tietoja mm. lääkähoidosta sekä kuntoutuksen etenemisestä ja yhteenvedosta. Hoidon jatkuminen tukee turvallista muuttoa ja jatkohoitotoimenpiteitä.

8.3 Asiakasprosessin viimeistelyvaihe

Tuotteen viimeistelyvaihe sisältää tuotteen korjaamisen ja yksityiskohtien viimeistelyn. Tuloksena on saada aikaan käyttövalmis tuote (Jämsä & Manninen 2000, 85.) Saimme palautetta työn edessä vaihe vaiheelta, kun työstimme asiakasprosessin kaavioita. Kun kaaviot olivat valmiit, ne hyväksyttiin ja siirrettiin sähköiseen toimintajärjestelmään laatukäsikirjaan siirrettäviksi. Myös vaiheiden kuvauksista tekemämme tekstit lähetettiin word-tiedostoina palvelupäällikölle hyväksyttäväksi sitä mukaa, kun ne valmistuivat.

Asiakasprosessin tekstejä muutettiin Provestan toimesta hieman ennen ulkoista auditointia. Tiettyillä muutoksilla haettiin lisää selkeyttä laatukäsikirjaan, mitä ei aiemmin ollut ottaa huomioon. Laatutiimi lisäsi tekemiimme teksteihin asiakkuuden eli palveluntuottamisen vaiheeseen vielä tekstit palvelun tuottamisen tavoitteista sekä raportoinnista vuosikertomukseen. Laatutiimi teki viimeisimmät muutokset itse, koska aikataulu oli kiireinen. Tässä vaiheessa emme olleet enää mukana projektissa, mutta meille informoitiin muutoksista. Asiakkuuden osa-alueiden kuvaukset pysyivät muuttumattomina.

Prosessien kuvointi ja väritys muuttuivat kaavioissa, mutta pohjana säilyi täysin tekemämme tekstit. Asiakkaaksi tulo-vaihe muuttui asiakkuuden alkamiseksi. Palvelupäällikön nimitys muuttui laatukäsikirjan valmistumisen aikoihin palvelujohtajaksi, joten käytimme uutta nimitystä kaavioissa sekä laatukäsikirjan teksteissä.

8.4 Lopullisen tuotteen arviointi

Tarkastelimme opinnäytetyömme asiakasprosessia asumista ja kuntouttavia palveluja koskeviin laatusuosituksiin sekä uuteen sosiaalihuoltolakiin. Uusi sosiaalihuoltolaki korostaa asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja oikeutta laadukkaisiin sosiaalipalveluihin sekä yhteistyön merkitystä eri toimialojen ja toimijoiden välillä. Asiakasprosessin hallinnan tavoitteena on selkiyttää henkilöstön työtä sekä vahvistaa osaamista ja varmuutta asiakastyöhön. Toinen tavoite on viedä yhtenäinen toimintamalli uusiin perustettaviin yksiköihin. Yhtenäiset prosessit edistävät eri yksiköiden sekä johdon välistä yhteistyötä, toiminnan tasalaatuisuutta, arviointia ja tavoitteiden seuraamista. Mielestämme onnistuimme tavoittamaan yrityksen asiakasprosessille asettamat

vaatimukset. Asiakasprosessissa näkyvät yrityksen arvot ja toiminta-ajatus, asiat joita yritys pitää tärkeinä eli vastuullisuus, yksilöllisyys ja yhteistyö.

Arvioimme opinnäytetyötämme Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2006,149–160) toimintatutkimuksen arvioinnissa käyttämän viiden periaatteen mukaisesti, jotka ovat: historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus ja havahduttavuus. Historiallista jatkuvuutta osoitimme kehittämällä työyhteisölle työvälineen, joka selkiyttää ja tukee työntekijöiden työnhallintaa. Asiakasprosessin kuvaukset ja tekstit on muodostettu siten, että ne käyvät asumis- ja tukipalvelujen asiakkaille asiakasryhmästä tai työyksiköstä riippumatta.

Reflektiivisyys tarkoittaa aikaisemman toiminnan reflektointia ja tästä syntyneitä kehittämistarvetta. Tiedon tuottamisessa käytettiin kirjallisuuskatsausta sekä aiemman toiminnan reflektointia. Aikuisopiskelijoina meillä opinnäytetyön tekijöillä oli paljon työelämän kokemusta sekä opintojen kautta lisääntyneitä teoretietoja, jota pystyimme käyttämään hyväksi keskusteluissa laatutiimin ja yrityksen henkilökunnan kanssa.

Dialektisuus eli Provestan työyhteisön osallisuus laatuprojektiin tapahtui henkilökunnan, laatutiimin ja palvelupäällikön kanssa käymiemme keskustelujen kautta. Koska työ tehtiin työyhteisön näkökulmasta, asiakkaiden osallisuus prosessin työstämisessä tuli esille vain henkilökunnalta saatujen kokemusten ja asiakaspalautteiden kautta.

Havahduttavuus syntyi projektista tulleiden kokemusten kautta. Mitä ymmärrämme palvelujen laadulla ja kuinka laatu nivoutuu normaalin arjen työhön? Laatu politiikan merkitys sekä strategian näkyminen ruohonjuuritasolla on avautunut työn edetessä aivan eri tavalla kuin aikaisemmin ja se on avannut uudenlaisia näkökulmia ja ajatuksia. Asiakasprosessin toimivuus ja käytännön vaikutus näkyvät Provestalla myöhemmin itse konkreettisessa työssä.

Palvelupäällikön antamassa lopullisessa arvioinnissa saimme palautetta työstämistämme osuudesta sähköpostilla. Palautteen mukaan saimme kiitosta aktiivisesta ja laaja-alaisesta pohdinnasta, jossa käytimme hyväksi omaa osaamistamme ja aikaisempaa kokemustamme asiakastyöstä. Prosessien kuvaamista niin kaavioissa kuin tekstiosuudessa pidettiin selkeänä ja palvelupäällikön mielestä havainnollistimme hyvin toimintaa, jota laatukäsikirjaan haettiin.

9 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Eettisyys tulee ottaa huomioon jo opinnäytetyön aihetta valittaessa. Aiheen tulisi lähteä liikkeelle kiinnostavasta havainnosta tai ilmiöstä. Eettisesti hyvässä opinnäytetyössä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2007, 23,71.) Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen. Palvelujen laatu ja laadun kehittäminen ovat viime aikoina olleet keskeisiä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Asiakasprosessin työstäminen oli osa yrityksen laatukäsikirjaa ja se toteutettiin tietoperustaa hyödyntäen sekä noudattamalla laatutiimin ohjeistusta.

Tutkimusorganisaatioissa tulee noudattaa hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa sekä tietosuojaa koskevia kysymyksiä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, 8). Eettisyyttä ja luotettavuutta olemme noudattaneet opinnäytetyötä tehdessämme allekirjoittamalla vaitiolovelvollisuuskaavakkeet sekä sitoutumalla tekemään yritykselle tietyt osuudet laatukäsikirjaan. Tekemämme tekstit olemme vieneet palvelupäällikölle ja laatutyöryhmälle tarkistettaviksi. Kaikkia materiaaleja kuten esim. yksityiskohtaisia muistilistoja emme tuo esille, koska ne ovat Provestan oman käyttöön laadittuja.

Sosiaalialan ammattieettiset periaatteet ja arvot ja niiden sisäistäminen arjen työssä luovat perustan eettisyydelle (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 18). Olemme sisäistäneet sosiaalialan ammattieettiset periaatteet ja arvot ja korostamme mielenterveyskuntoutujan asiakasprosessissa asiakaslähtöisyyttä, yksilöllisyyttä, osallisuutta ja mahdollisimman itsenäistä elämän hallintaa. Asiakkaat elävät normaaleissa ympäristöissä, asioivat, työskentelevät ja harrastavat kuten kaikki muutkin kuntalaiset.

Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvän tiedon tulee olla todenmukaista sekä hyödyllistä (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.) Provesta Oy:n tavoitteena on viedä yhtenäistä toimintamallia eteenpäin myös jokaiseen uuteen perustettavaan yksikköön. Asiakasprosessilla tuodaan näkyväksi henkilöstön toimintaa ja sitä voidaan käyttää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Asiakasprosessin mallinamisen avulla henkilöstön toiminta ja vastuut selkiytyvät, vältetään virheitä ja voimavarojen tuhlausta.

POHDINTA

Asiakasprosessi on kulkenut mukana monien sosionomiopintojen kursseilla ja sitä on käsitelty monissa eri oppiaineissa. Aihe tuntui mielenkiintoiselta ja tietyllä tapaa jopa tutulta, mutta työn edetessä yllätyimme sen laajuudesta. Opinnäytetyössämme lähestyimme asiakasprosessia palvelun tuottajan näkökulmasta ja se toi tehtävään lisäksi uudet haasteet. Asiakasprosessin kuvaamisen tuli perustua sekä tutkittuun tietoon että työkäytäntöihin. Kehittämistyön tavoitteen mukaisesti työkäytännöt tulee kuitenkin myös kyseenalaistaa, jotta niitä voidaan arvioida ja kehittää. Tehtävän tekeminen on vaatinut meiltä kaikilta sopeutumista projektityöskentelyyn ja uuteen asiaan perehtymistä.

Aiheen rajaus oli mielestämme selkeä. Ongelmaksi muodostui kuitenkin oman opinnäytetyömme prosessin jäsentely, koska asiat etenivät nopeasti. Yritys tarvitsi ensimmäisenä asiakasprosessin kaaviot, joten jouduimme palaamaan itse työstämisprosessiin ja tietoperustan etsimiseen, kun olimme saaneet ensin tehtyä osuutemme Provestalla valmiiksi. Oma prosessi oli työstettävä myös laadun, laatujärjestelmän ja yleensä laatutyön tekemisen ja siihen liittyvien asioiden ja käsitteiden sisäistämisen kanssa. Laatu syntyy arjen työssä, mutta kuinka usein sitä tulemme ajatelleeksi kentällä työskenneltäessä? Yrityksen laatujärjestelmän rakentaminen on iso ja aikaa vievä projekti, joka tehdään arkisen työn ohessa, joten sen työstäminen vaatii paljon organisointia ja työyhteisön yhteistyötä.

Tehtävän tekemistä viimeistelyvaiheessa helpotti, että yksi opinnäytetyömme ryhmän jäsen, joka työskentelee Provestalla, pystyi keräämään palautetta henkilökunnan koulutusten yhteydessä. Jaoimme keskenämme tehtäviä, keskustelimme niistä palautteen jälkeen ja työstimme kirjoitettua osuutta yhdessä. Yhteisen ajan löytyminen oli välillä vaikeaa ja suunniteltu aikataulu ei aina pitänyt paikkaansa. Meillä aikuisopiskelijoilla oli vaikeuksia sovittaa yhteen opiskelu, työvuorot, perhe-elämä ja pitkät välimatkat, koska asumme eri paikkakunnilla. Haasteen meille teki myös Provestan kiireinen aikataulu.

Opiskelijoina pääsimme lähemmin tutustumaan käytännön kehittämistoimintaan. Asiakaslähtöisessä työssä on sosiaalihuoltolain mukaisesti tärkeää huomioida asiakkaan osallisuus, joka nousi vahvasti esille omaa opinnäytetyötä tehdessämme. Mielestämme tämä sama asiakasprosessikuvio toimii monessa muussakin sosiaalialan asumispalvelujen yhteydessä, kuten vammaispalve-

luissa tai vanhuspalveluissa. Samat osa-alueet: läheisverkoston tuki, asiantuntijaverkosto, asuminen ja asumisen tuki sekä ympäristö liittyvät asiakkaan elämänhallinnan ja itsenäisyyden tukemiseen. Dokumentointi on liima ja välittäjä, jolla tapahtumat ja asiat todennetaan, tallennetaan ja välitetään niitä tarvitseville.

Opinnäytetyötä tehdessämme huomasimme, että voimme liittää oppimaamme teoriaa käytäntöön ja samalla myös etsimään teorian tietoa käytännön työn tukemiseksi. Myös hiljaisen tiedon esille tuominen on tärkeää, koska sosiaalialan työn kehittämisessä tarvitaan asiakkaiden kanssa työskennellessä kokemuksen tuomaa osaamista, historian tuntemista ja käyttöteoriaa, joka syntyy siinä yhteydessä missä toimitaan. Tiedon hakemisen valmiudet ovat parantuneet meillä kaikilla ryhmämme jäsenillä. Prosessi toi eteen monia opinnoissa käsiteltyjä aiheita ja pystyimme käyttämään oppimaamme hyväksi reflektoinneissa henkilöstön kanssa. Työskentely laatutyöryhmän ja yrityksen henkilökunnan kanssa antoi arvokasta kokemusta tiimityöstä ja yhteisten tavoitteiden mukaisesta toiminnasta.

Osana laatukäsikirjan tekoa opimme ymmärtämään, kuinka tärkeä se on yritykselle ja keitä se palvelee. Laatuprojektin myötä opimme ymmärtämään laatukäsikirjan tekemisen todellisen merkityksen. Laatukäsikirja on työkalu kaikille yrityksen työntekijöille, koska se pitää sisällään ohjeita nimenomaan arjen työhön. Laatukäsikirja on avain suunnitelmalliseen työhön, kehittämiseen ja työn arviointiin. Laatu politiikan merkitys sekä strategian näkyminen ruohonjuuritasolla on avautunut meille opiskelijoille eri tavalla kuin aikaisemmin ja se on avannut uudenlaisia näkökulmia ja ajatuksia. Yritys määrittelee laatu politiikalla suunnan ja tavoitteet sekä vastaa päätöksenteosta, strategian avulla pyrimme savuttamaan tavoitteet yhteistyössä.

Työelämästä saatu opinnäytetyön aihe tukee ammatillista kasvua. Toimeksi annetun opinnäytetyön etu on siinä, että opiskelija voi peilata taitojaan ja tietojaan sen hetkiseen työelämään ja työn tarpeisiin (Vilka & Airaksinen 2003,17). Oma näkemyksemme on, että opitut asiat tulivat näkyviksi laajasti ja aihe oli ajankohtainen. Asiakastyön osaamista ja perehtyneisyyttä oli meillä kaikilla kolmella opinnäytetyöntekijällä, koska olemme työskennelleet sosiaalialalla jo ennen opintoja. Asiakkaan kanssa tekemämme työn lisäksi pohdimme työn edetessä usein myös omaa toimintaamme työyhteisössä ja työyhteisöjen toimivuutta.

Arvioimme asettamiamme kompetensseja ja niiden toteutumista opinnäytetyön aikana. Asiakastyön osaaminen, eettinen osaaminen sekä reflektiivinen kehittämisosaaminen (Mäkinen, Raati-

kainen, Rahikka & Saarnio 2011, 17.) Sosionomeina voimme työskennellä monipuolisesti erilaisen ihmisten arjessa tukien ja ohjaten heitä erilaisissa elämän tilanteissa. Asiakaslähtöiset palvelut, asiakkaiden osallisuus sekä asiakastyytyväisyys ovat saavutettavissa suunnitelmallisella ja tavoitteellisella työllä. Koimme opinnäytetyön edetessä, että asiakasprosessiin perehtyminen vahvisti kaikkien asiakastyön osaamista ja siten myös ammatti-identiteetin vahvistumista. Osallistuminen yrityksen laatuprojektiin antoi valmiuksia työyhteisön ja palvelujen kehittämistoimintaan.

Eettinen osaaminen on sosiaalialan työssä lähtökohtana. Opinnäytetyötä tehdessämme pidimme sosiaalialan arvot sekä ammattieettiset periaatteet mielessämme, jotta ne näkyisivät myös asiakasprosessissa. Asumis- ja tukipalvelujen kehittämisessä lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisyyden kunnioittaminen, hyvinvoinnin edistäminen, itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen.

Reflektiivisen kehittämisosaamisen tavoitteena oli saavuttaa asiakasprosessin vaiheiden mallintamisen avulla työyhteisölle sellainen toimintamalli, joka tukee Provestan joka päiväistä toimintaa ja arjen työtä. Yhteiset tavoitteet, selkeät roolit ja vastuun jakaminen edesauttavat henkilöstön sitoutumista, asiakastyytyväisyyden saavuttamista sekä tukevat työhyvinvointia.

Mitä sitten olisimme tehneet toisin, jos tekisimme työn uudelleen? Kuten alussa totesimme, yllätyimme aiheen rajauksesta huolimatta työn sisällön laajuudesta. Toiminnallinen opinnäytetyö tuntui aluksi jopa helpolta vaihtoehdolta, mutta sen eteneminen käytännössä yllätti. Meidän olisi pitänyt kirjata paremmin muistiin myös omat kokoontumisemme, keskustelumme ja perustelut valinnoillemme. Tarkemmat muistiinpanot ja ennen kaikkea selkeämpi päivämäärien kirjaaminen olisi auttanut aikataulun rakentamisessa. Tietoperustaa rakennettiin todella laajaksi ja supistettiin sekä muutettiin paljon matkan varrella. Oliko se hyvä asia vai tehtiinkö turhaa työtä? Näin jälkikäteenpäin voisi myös tunnustaa että mm. Vilka & Airaksisen kirja, ohjeita toiminnallisen opinnäytetyön tekijöille on avautunut meille aivan eri tavalla, nyt kun opinnäytetyö on valmis. Enemmän suunnittelua ja harkintaa, ei ryntäämistä asioiden edelle. Opinnäytetyön tekeminen on ollut kasvattava kokemus ja prosessi, joka opettanut ajattelemaan asiakkaan kanssa tehtävää työtä laajemmassa merkityksessä, kokonaisuuksien hallintaa. Jos nyt aloittaisimme uuden opinnäytetyön tekemisen, uskoisimme, että se olisi paljon helpompaa.

Opinnäytetyön tekeminen ryhmässä oli omalla tavallaan työlästä, mutta sitäkin antoisampaa. Pohtiessamme yhdessä asioita opimme myös toinen toisiltamme. Päällimmäisenä on jäänyt mie-

leen, kuinka paljon olemme tarjonneet toisillemme oivalluksia. Siihen vaikuttavia seikkoja ovat meidän erilaiset työtaustamme ja omat tyylimme mieltä ja käsitellä asioita. Jokainen on pohtinut käsillä olevaa aihetta ensin oman tietonsa ja taitonsa pohjalta, jonka jälkeen yhdessä keskustellen on jokaiselle avautunut uusia näkökulmia. Mielestämme tämä on hyvä lähtökohta meille myös tulevana sosionomeina, jotta voimme hyödyntää osaamistamme erilaisissa työyhteisöissä sekä oppia uutta ja kehittää asiakastyön osaamistamme.

Jatkokehittämisen idea: Provestan laatukäsikirja valmistui kesäkuussa 2016 ja sille myönnettiin ISO 9001 laatusertifikaatti. Käsikirjan myötä on rakennettu pohja laatutyön aloittamiselle ja varsinainen jatkuvan kehittämisen työ vasta käynnistyy. Koko henkilökunnan koulutukset jatkuvat ja mukaan arviointiin Kempeleen ja Oulun yksiköiden kanssa tulevat myös uudet yksiköt. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia kuinka laatukäsikirja on käytännönsäällä otettu käyttöön, osaksi arjen toimintaa ja kuinka laatutyöajattelu on sisäistetty? Kuinka laatukäsikirja on vastannut laadun tavoitteeseen eli asiakastytyväisyyden lisääntymiseen? Kuinka laatu näkyy asiakastyössä ja onko sillä ollut vaikutusta henkilökunnan tekemään työhön sekä henkilöstön työhyvinvointiin?

LÄHTEET

Finlex 1999, Henkilötietolaki1999/523. Viitattu 9.3.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku/?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=henkil%C3%B6tietolaki&h=Hae+%E2%80%BA>

Finlex 2000, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista2000/812. Viitattu 17.4.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Finlex 2014, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 25.4.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Heikkinen, T., Rovi, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy.

Haverila, M., Uusi-Rauva, E., Kouri, I. & Miettinen, A. 2005. Teollisuustalous. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Heiskanen, T., Salonen, K. & Sassi, P. 2006. Mielenterveyden ensiapukirja. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy. Suomen mielenterveysseura.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava kirjapaino Oy.

Holma, T. 2003. Laatusuunta vanhustyön arkeen –suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U., & Sainio, S. 2002. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa kehittä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomenkuntaliitto.

Ikonen, E-R. 2015. Kehittyvä kotihoito. Keuruu: Otava Oy

Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Järvikoski, A., Härkäpää, K. 2007. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: Sanoma Pro.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Raamatutrükikoda.

Keronen, M. 2013. Asiakslähtöisyys-olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. 31.3.2013. Viitattu 28.4.2016.

<http://tesso.fi/artikkeli/asiakslahtoisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Stakes.

Koskisuus, J. 2004. Eri teitä perille. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuntoutusselonteko 2002. Valtioneuvosto. Viitattu 1.4.2016.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70137/kselfe02.pdf?sequence=1>

Kuntoutusportti 2015. Sosiaalinen kuntoutus. Viitattu 25.4.2016.

<https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/>

Kähäri-Wiik, K., Niemi, A. & Rantanen, A. 2006. Kuntoutuksella toimintakykyä. Helsinki: WSOY.

Kähäri-Wiik, K., Niemi, A. & Rantanen, A. 2011. Kuntoutuksella toimintakykyä. Helsinki: WSOY.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., Jäppinen, A. 54/2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Kuopio: Kopijyvä Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Liilrank, P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Lumijärvi, I., Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.

Mielenterveyspalveluiden laatusuositus, 2001. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelman (TATO) mielenterveyden valmistelu- ja seurantaryhmä. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:9. Viitattu 8.3.2016.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111122/laatusuositus.pdf?sequence=1>

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy

Ojanen, S. 2000. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy

Palola, E. 2015. Sosiaalityön uusista kehyksistä.

http://www.socca.fi/files/4177/Elina_Palola_Sosiaalityon_uusista_kehyksista_23.1.2015.pdf

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.

Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä A. 2000. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Porvoo: WSOY

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki 2013.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Sosiaalihuolto, soveltamisopas 2015.

<http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva suositus. Viitattu 8.3.2016.

https://www.thl.fi/documents/470564/817072/Asumista_ja_kuntoutusta_+stm+2007+13.pdf/6740f734-8533-482c-9d65-bd86a757e235

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2014. Psykiatrian asumispalvelut. Viitattu 8.3.2016.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127104/Tr21_15.pdf?sequence=4

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Viitattu 14.4.2016.

<http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja siihen liittyvät muut lainsäädäntöuudistukset. Viitattu 14.4.2016. <http://stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:16. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste 2012-2015.) Viitattu 28.4.2016.

<https://www.innokyla.fi/documents/422402/99903753-59de-41dd-afb4-c40c5a149ff2>

THL. 2016. Vammaispalvelujen käsikirja. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittämissuositus, viitattu 24.1.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/laatusuositukset/mielenterveyskuntoutujien-asumispalvelujen-kehittamissuositus>

THL. 2016 Vammaispalvelujen käsikirja 2016. Palveluasuminen. Viitattu 24.10.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/asuminen/palveluasuminen>

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Yliopistopaino oy-Juvenes Print.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print.

Toljamo, M. & Vuorijärvi, A. (toim.) 2007. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö kehittämiskohteena. Käytännön kokemuksia ja perusteltuja puheenvuoroja. Oulu: Kalevaprint Oy.

Tuominen, C. & Lillrank, P. 2000. toim. Sami Tuurna. Laatukäsitykset Suomalaisissa yrityksissä. Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja 24 / 2000.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://oiva.oamk.fi/tietoa_opiskelusta/opinnaytetyo/sote/sosiaalialan_ohjeet_ja_lomakkeet. Viitattu 8.10.2016.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITTEET

LIITE1. Opinnäytetyön eteneminen

LIITE 2. Asiakasprosessin kuvaus Provesta Oy:n laatukäsikirjaan

Ajankohta	Aihe/Vaihe	Osallistujat	Palaute
Toukokuu 2015	-suunnitelman laatiminen ja aiheen valinta -vaihtolovelvollisuuslomakkeiden allekirjoittaminen	Provesta oy:n laatujohtaja ja palvelupäällikkö	-sovittiin työn aikataulusta - aihe tarkentuu kesän aikana (joko asiakasprosessi tai resurssienhallinta)
Elokuu 2015	-aiheen tarkennus ja rajaus (asiakasprosessi ja osa resurssienhallinnasta) -tutustuttiin Provestan päivätoimintaan -saimme käyttöömmme toimintajärjestelmän DEMO version ja salasanat prosessien suunnittelua varten -aikatauluista sopiminen	Provesta oy:n laatujohtaja, palvelupäällikkö ja ulkopuolinen laatuasioiden konsultti	-sovittiin, että käytämme sähköpostia tiedon välittämiseen ja palautteen antamiseen -resurssien hallinta tehdään yhdessä muun henkilökunnan kanssa -kaaviot tulee olla valmiina vuoden loppuun mennessä
Lokakuu 2015	-tutustuminen Provesta oy:n Honka yksikköön -haastateltiin henkilökuntaa ja palvelupäällikköä	palvelupäällikkö, Hongan henkilökuntaa	-teimme muistiinpanoja haastattelusta -saimme luvan kuvata asiakkuutta esittämällämme tavalla
Lokakuu 2015	-toimintajärjestelmään prosessikaavioiden tekeminen	sähköpostia palvelupäällikölle	-palvelupäällikkö hyväksyi osa-alueiden kuvaamisen esittämällämme tavalla
Marraskuu 2015	- prosessikaavioiden esittäminen	Provesta Oy:n laatu tiimin tapaaminen: vastaavat ohjaajat, laatujohtaja, palvelupäällikkö ja konsultti	-palvelupäällikkö pyysi lisäämään asiakkuus vaiheeseen vielä kuudennen osa-alueen, ympäristö
Joulukuu 2015	-kirjallisen tuotoksen tekeminen asiakasprosessin eri vaiheista	sähköpostia palvelupäällikölle	-puhelinkeskustelu, jonka perusteella palvelupäällikkö pyysi tiivistämään asiakkaaksi tulotekstiä

Tammikuu 2016	-laatukäsikirjaan liittyvä tapaa- minen Provestalla -prosessikaavioiden ja sen het- kisten tekstien esittäminen	Provesta Oy:n laatu- tiimin tapaaminen: vastaavat ohjaajat, laatujohtaja, palvelu- päällikkö ja konsultti	-saimme hyvää palautetta ja prosessikaaviot hyväksyttiin sekä jo valmiiksi saadut tekstit hyväksyttiin
Tammikuu 2016	-teksti asiakkuuden päättymi- sestä	sähköpostia palvelu- päällikölle	-teksti hyväksyttiin muuten, mutta palvelupäällikkö pyysi lisäämään asiakkuuden päättymisen jälkeiseen tekstiin kappa- leen tietojen luovuttamises- ta ja yhteistyöstä
Huhtikuu 2016	-loppu keskustelu asiakaspro- sessin työstämisestä	Provesta oy:n palvelu- päällikkö	-asiakkuuden vaiheeseen lisättiin vielä tekstit palve- lun tuottamisen tavoitteista sekä raportoinnista vuosi- kertomukseen -kaavioiden kuviointi ja väritys muuttuivat lopulli- sessa tuotteessa

ASIAKKAAKSI TULO

Asiakkuuden alkamisen tavoitteena on hoitaa asiakkaan siirtyminen Provestan palveluiden piiriin niin, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi. Palveluiden piiriin siirtymässä pitää huolehtia hoidon jatkumosta eli lääkehoidon sekä psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin huolehtimisesta. Lisäksi on tärkeää, että palvelun tilaaja luottaa yrityksen henkilökunnan ammattitaitoon ja asiakkaan siirto tapahtuu ammattimaisesti, turvallisesti ja joustavasti.

Ensimmäisenä tulee yhteydenotto palvelun ostajan taholta (kaupunki, kunta, kuntayhtymä, yksityinen) ja sovitaan tutustumiskäynti tai verkostopalaverin ajankohta. Palaverissa tehdään asiakkaan palvelutarpeen selvitystä ja mietitään asiakkaalle soveltuvinta palvelumuotoa ja yksikköä. Kartoitetaan yleistä elämäntilannetta, eli arkeen ja asumiseen, terveydentilaan ja toimintakykyyn, sosiaalisiin suhteisiin, taloudelliseen tilanteeseen, sekä palvelujen käyttöön liittyviä asioita.

Tutustumisen yhteydessä esitellään toimintaa ja näytetään tilat. Asiakkaan ollessa halukas muuttamaan Provestan palveluiden piiriin, sovitaan palvelun ostajan kanssa palvelun tuottamisesta. Tilaajan kanssa solmitaan palvelusopimus aloituksen yhteydessä. Sopimukset voivat olla puitesopimuksia tai yksittäisiä asiakaskohtaisia sopimuksia. Puitesopimukset allekirjoittaa toimitusjohtaja. Yksittäiset asiakaskohtaiset sopimukset laatii palvelujohtaja. Sopimuksen myötä sitoudumme tuottamaan palvelua sopimuksen määrittelemällä tavalla. Otamme sopimuksen vaatimukset huomioon arjen toteuttamisessa. Sopimusten sisällöt vaikuttavat suurestikin arjen toimintojen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelujohtaja ja yksikön vastaava ohjaaja varmistavat, että kaikki sopimuksen vaatimukset toteutuvat toimintayksiköiden arjessa.

Alkuvaiheista vastaa yksikön vastaava ohjaaja. Asiakkaan muutosta huolehtii vastaava ohjaaja yhdessä omaohjaajan kanssa ja perehdyttää yksikön henkilökunnan uuteen asiakkaaseen. Provestalla on käytössä muistilista "uusi asiakas", josta löytyy kaikki tarvittava tieto mitä tehdään asiakkaan muuttaessa yksikköön. Lomake löytyy IMS-toimintajärjestelmästä. Lomake tulee olla täytetty, jolloin tiedämme hoitaneemme kaikki asiakassuhteen aloittamiseen vaadittavat asiat. Muistilistan pääotsikot ovat; asiakastietojärjestelmä, terveydenhoito, paperityöt, lääkeasiat ja

muut tärkeät asiat. Muistilistaan rastitetaan heti kun työ on suoritettu. Esimerkiksi huolehditaan muuttoilmoituksesta, sähkö sopimuksesta, vuokrasopimuksesta, kotivakuutuksesta jne. Lomake allekirjoitetaan ja päivätään, jolloin jää dokumentti kaikesta tehdyistä asioista asiakkaan muuttoon liittyen. ”Uusi asiakas” lomake ja kaikki muut tärkeät dokumentit säilytetään asiakkaan kansiossa, joka löytyy henkilökunnan toimistossa erillisessä kaapissa. Vuokrasopimuksesta huolehtii palvelupääällikkö. Muistilistan toimeenpanosta vastaa yksikön esimies ja omaohjaaja.

PALVELUN TUOTTAMINEN

Palvelun tuottamisen tavoite on, että asiakkaan kuntoutukselle laaditut tavoitteet saavutetaan ja asiakkaan kuntoutuminen etenee. Siksi on tärkeää, että yksilölliset kuntoutuksen tavoitteet laaditaan huolellisesti ja niitä tarkastellaan säännöllisin väliajoin. On tärkeää, että palvelun tuottamisen alussa henkilökunnalla on kaikki tarvittava tieto palvelun turvalliseen ja kattavaan toteuttamiseen. Palvelun tuottaminen on onnistunut, jos asiakkaan kuntoutumisen tavoitteita on saavutettu ja uusi tavoitteita päästään laatimaan. Lisäksi asiakkaan hyvä ja tasainen vointi, tyytyväisyys, aktiivisuuden lisääntyminen ja vähentyneet sairaalahoidon tarpeet ovat merkkejä onnistuneesta palvelun tuottamisesta.

Kuntoutuksen toteutumista arvioidaan havainnoimalla päivittäin asiakkaan psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia, päivittäistä käyttäytymistä ja kykyä selviytyä arjen toiminnoista. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus säännöllisiin viikoittain toteutettaviin yksilökeskusteluihin omaohjaajan kanssa, jolloin arvioidaan asiakkaan vointia ja kuntoutusta. Yksilökeskustelujen pohjalta omaohjaaja käyttää tarvittaessa eri toimintakykyä, mielialaa, käyttäytymistä sekä itsenäisen asumisen ja arjen hallinnan mittareita ja testejä. Käytössä ovat esimerkiksi RAI, BDI-, AUDIT- ja SADD- testit sekä ASTA- asumisen toimintojen arviointimittari.

Voimassaolevan asiakkuuden aikana asiakas saa tukea ja ohjausta sen mukaan, mitä asiakkaan kanssa yksilöllisesti on suunniteltu. Vastuu kuntoutuksen toteuttamisesta sovitulla tavalla on toimintayksikön vastaavalla ohjaajalla ja viime kädessä palvelujohtajalla. Omaohjaajan vastuulla on kuntoutussuunnitelman laatiminen ja sisällönmukaisen toteuttamisen varmistaminen sekä kuntoutuksen sisällön avaaminen muulle työyhteisölle. Lisäksi omaohjaaja suunnittelee asiakkaan kanssa yhdessä yksilöllisen viikko-ohjelman sekä päivittää väliarvion tarvittaessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa. Verkostopalavereista ja vuosikontrollikäynneistä vastaa omaohjaaja tai yksikön

vastaava ohjaaja. Vuorossa oleva ohjaaja kirjaa asiakkaan ohjauskäynnit ja tärkeät huomiot asiakastietojärjestelmään.

Asumisen tuki. Jokaiselle asiakkaalle kartoitetaan tuen tarpeet yksilöllisesti verkostoa hyödyntäen. Asiakas saa yksilöllisen, riittävän ja tarpeenmukaisen tuen, avun ja ohjauksen arjessa selviytymisensä tueksi.

Aktiivinen arki tukee asiakkaan säännöllisyyttä ja tuo mielekkyyttä päivään. Työ- ja päivätoiminta toteutetaan asiakkaan voimavarojen mukaan, ja sillä on tärkeä merkitys osana arkea. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksiköllinen viikko-ohjelma, joka pitää sisällään arkipäivän eri asioita (harrastus, ruokailu, asiointi, siivous- ja pyykkihuolto, työ- ja päivätoiminta jne.) Tarjoamalle mahdollisuuksia eri toimintoihin asiakkaalle mahdollistuu aktiivinen arki. Ohjaaja on alussa asiakkaan rinnalla eri toiminnoissa, mikäli tarve niin vaatii.

Ympäristölähtöinen toimintatapa tukee kuntoutumista. Tavoitteena on edistää osallisuutta ja tasa-arvoa. Sosiaaliseen ympäristöön liittymistä tuetaan tarjoamalla eri vaihtoehtoja. Esimerkiksi harrasteryhmiin osallistumista, kansalaisopiston, seurakunnan tai muun kolmannen sektorin järjestämää toimintaa. Mielensterveyttä edistetään monitahoisissa verkostoissa, yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Ympäristöllä on merkittävä vaikutus asiakkaan kuntoutumisessa (fyysinen ympäristö, sosiaalinen ympäristö, psyykinen ympäristö). Fyysinen ympäristö: oman asunnon ja asumispalveluyksikön sijainti, yhteisten tilojen ja oman asunnon viihtyvyys, esteettisyys, ulkoilu- ja liikuntamahdollisuudet jne. Psykososiaalinen ympäristö on kannustava ja yksilöllisyyttä sekä erilaisuutta kunnioittava sekä jokaisen asiakkaan toimintakykyä tukeva. Ympäristö mahdollistaa asiakkaalle yhteistyökäytännön toiminta- ja asuinympäristön, jossa on mahdollisuus osallistua aktiiviseen toimintaan.

Lähiverkosto. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaan lähiverkoston kanssa (asiakkaan luvalla). Kuntoutuksessa ja sen suunnittelussa hyödynnetään läheisiltä saatua tietoa asiakkaan toimintakykyyn, voimavaroihin, arjen taitoihin ym. kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyvistä asioista.

Asiantuntijaverkosto. Verkostotyö on merkittävä yhteistyö asiakkaan kuntoutusprosessissa, sen suunnittelussa ja arvioinnissa. Verkostotyö alkaa heti asiakkuuden alussa ja jatkuu koko asiakkuuden ajan. Asiakkaille tehdään palvelusopimus, joka ohjaa asiakkaalle tehtävää kuntoutusuun-

nitelmaa. Kuntoutussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, sovituin aikavälein. Jokaisesta asiakkaasta tehdään väliarvio yhteistyötaholle/palvelun tilaajalle sovitun aikataulun mukaisesti.

Dokumentointi. Asiakastyöhön liittyvät eri vaiheet kirjataan ja dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa. Käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakasprofiilit ja asiakkaiden päivittäiset kirjaukset. Asiakkaan kuntoutukseen liittyen käytetään lisäksi muita dokumentointimenetelmiä, kuten kuntoutussuunnitelmat, väliarvioit, poikkeamaraportit, viikko-ohjelmat jne.

Raportoimme tilaajayrityksemme ja toimintayksiköidemme toiminnasta vuosittaisten tilaajatytyväisyyskyselyjen yhteydessä. Ns. vuosikertomukseen tulee toimitusjohtajan lyhyt kertomus yrityksen toiminnasta ja kuulumisista sekä kertomus kyseisen toimintayksikön toiminnasta. Asiakastietojen osalta raportoimme tilaajalle vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakkaiden kuntoutuksen sisällöstä kirjallisilla väliarvioilla. Tarvittaessa pidämme yhteistyöpalavereita koskien asiakkaitamme ja heidän Provestalla saamia palveluita. Tarjoamme palvelun tilaajalle tutustumiskäyn- tejä Provestan eri yksiköihin yhteistyömme kehittämiseksi. Lisäksi ilmoitamme asiakkaiden toteutuneista hoitopäivistä palvelun tilaajalle asiakaslaskutuksen yhteydessä kuukausittain.

ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN

Yleisimmin asiakkuus päättyy asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Tällöin palvelu ei esimerkiksi enää riitä vastaamaan asiakkaan tuen tarpeeseen tai asiakas on kuntoutunut niin, ettei enää tarvitse ulkopuolista tukea. Joissakin tapauksissa asiakas itse haluaa lopettaa palvelun. Palvelun ostaja voi myös päättää asiakkaan hoitosuhteen. Asiakas on mukana palvelun päätösprosessissa ja on tietoinen tuen loppumisesta. Asiakkuus voi päättyä myös asiakkaan kuolemaan. Asiakkuuden päättymiseen liittyvistä asioista vastaa yksikön vastaava ohjaaja. Asiakkuuden loppumiseen liittyvistä toiminnoista on laadittu ns. toimenpiteiden tsekki-lista, jonka avulla tarvittavat toimenpiteet tulee tehtyä ja kirjattua.

Asiakkuuden päättymisen tavoitteena on turvata asiakkaan asioiden hoitumisen jatkuminen. Asiakkaan siirtyminen toiselle palvelun tuottajalle vaatii kattavat tiedon siirrot kuntoutuksen, lääkeshoidon ja arjen asioiden osalta. Siirtyminen on tapahtunut suunnitellulla tavalla, kun asiakas pääsee muuttamaan turvallisesti. Myös kuoleman tapausten myötä päättyvissä asiakkuuksissa on

tärkeää huolehtia asiakastietojen luovuttamisesta, omaisten kanssa tehdystä yhteistyöstä ja muista kuolemaan liittyvistä asioista.

