

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2017

Hanna Viita-Alho

SUKKULASTA KODIKSI

– asiakastyytyväisyystutkimus vammaisille
suunnatussa asuntoryhmässä

Hanna Viita-Alho

SUKKULASTA KODIKSI

- asiakastyytyväisyystutkimus vammaisille suunnatussa asuntoryhmässä

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden asumiseen tarkoitettussa asuntoryhmä Sukkulassa. Opinnäytetyönä olen suunnitellut asiakastyytyväisyyskyselyn ja toteuttanut sen, sekä analysoinut kyselyn tulokset. Asuntoryhmä Sukkula on Kaarinassa sijaitseva Palveluyhdistys Kaseva ry:n omistama asuntokohde. Kyseessä on ns. hankkeistettu opinnäytetyö, joka tarkoittaa, että työ tehtiin toimeksiantajan tilauksesta työelämän tarpeisiin.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu vammaisten henkilöiden itsenäisen asumisen malleihin, asumista tukevaan ohjaukseen sekä vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuteen ja sen tukemiseen. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-verkkotutkimus työkalun avulla laadittua survey-muotoista kyselylomaketta. Kyselyitä tehtiin yhteensä kaksi, yksi asukkaille ja toinen heidän läheisilleen. Kysely lähetettiin kaikille asukkaille ja heidän läheisilleen.

Toteutetulla asiakastyytyväisyyskyselyllä haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ”Tukevatko tarjotut palvelut asukkaiden arkea ja sen sujumista?” sekä ”Mikä on asukkaiden ja heidän läheistensä kokemus itsemääräämisoikeuden toteutumisesta?”. Kyselyn ulkopuolelle rajattiin tarkoituksella kysymykset, jotka koskivat itse asuntoja, koska ne ovat se osa tarjottua palvelua, johon asukkaat eivät voi vaikuttaa.

Kyselyn tulokset käsiteltiin aihepiireittäin, jotka olivat asuminen ja arjen sujuvuus, yhdessä oleminen ja yhteisöllisyys, vuorovaikutus ja ohjaus, vapaa-aika ja sosiaaliset suhteet sekä itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutuminen. Tutkimustulosten mukaan asiakastyytyväisyys asuntoryhmässä on hyvä. Tuloksista nousi kuitenkin esiin muutamia kehittämiskohteita, jotka ovat yhteiseen toimintaan osallistuminen, suhteet naapureihin, itsemääräämisoikeus sekä itsenäinen päätöksenteko. Läheiset kaipaisivat lisää keskustelua ja informaatiota itsemääräämisoikeuteen sekä asukkaiden yksilölliseen kohtaamiseen liittyen.

ASIASANAT:

Vammaiset, Asuntoryhmä, Asumispalvelut, Ohjattu asuminen, Tuettu asuminen, Asiakastyytyväisyys

Hanna Viita-Alho

FROM A SUKKULA TO A HOME

- A Customer Satisfaction Survey in a Housing Group Directed to the Disabled

The aim of this thesis was to explore customer satisfaction in Sukkula, a housing group for the disabled and chronically ill persons. For this thesis I have designed and performed a customer satisfaction survey and analysed the results. The housing group Sukkula is situated in Kaarina and owned by Service Association Kaseva ry. The thesis was made by a request from Service Association Kaseva ry and was targeted to meet working life needs.

The theoretical frame of reference was based on the existing models for example models of living of the disabled persons, models of the guidance supporting the housing and models of how to promote self-determination of disabled persons. The research was conducted as a quantitative research. The data was collected by using a questionnaire made by Webropol online survey. Two separate questionnaires were made, one for the residents and one for the residents' close ones. The questionnaires were sent to all 16 residents and to their close ones.

The aim of the customer satisfaction survey was to find answers to the following research questions "Do the provided services support the everyday life of the residents?" and "What is the experience of the residents and their close ones about the fulfillment of self-determination?" The questions concerning the residences were intentionally left out of the survey for those are part of the services the residents' can't have any influence on.

The results of the surveys were processed under five following themes: housing and everyday living, social activity, interaction and guidance, free-time and social relations, self-determination and the fulfillment of supported decision-making. According to the results the customer satisfaction in the housing group is good. However there were some areas which needed development, for example participating to the joint activities, relationships with neighbours, self-determination and independent decision-making of the residents. The close ones hope for more conversation and information concerning self-determination and the individual encountering of the residents.

KEYWORDS:

Disabled person, Housing group, Housing Services, Guided housing, Supported housing, Customer satisfaction

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA	9
2.1 Toimeksiantaja Palveluyhdistys Kaseva ry	9
2.2 Asukkaiden arki Sukkulassa	9
2.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	11
3 ASUMINEN JA SITÄ TUKEVAT PALVELUT	13
3.1 Vammaisille suunnatut asumispalvelut	13
3.2 Ohjattu ja tuettu asuminen	16
3.3 Palveluiden laatu	17
4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA PÄÄTÖKSENTEKO	20
4.1 Vammaisten henkilöiden oikeuksia tukevat lait ja yleissopimukset	20
4.2 Itsemääräämisoikeus	22
4.3 Asumisen ja osallisuuden tukeminen	23
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	25
5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	25
5.2 Tutkimustyön kulku ja aikatauluttaminen	26
5.3 Luotettavuusarviointi	29
6 KYSELYN TULOKSET	30
6.1 Asuminen ja arjen sujuvuus	30
6.2 Yhdessä oleminen ja yhteisöllisyys	31
6.3 Vuorovaikutus ja ohjaus	32
6.4 Vapaa-aika ja sosiaaliset suhteet	33
6.5 Itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutuminen	33
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	37
8 POHDINTA	41
LÄHTEET	44

LIITTEET

- Liite 1. (1). Asiakastyytyväisyyskysely Sukkulan asukkaille
- Liite 1. (2). Asiakastyytyväisyyskysely Sukkulan asukkaille
- Liite 1. (3). Asiakastyytyväisyyskysely Sukkulan asukkaille
- Liite 1. (4). Asiakastyytyväisyyskysely Sukkulan asukkaille
- Liite 2. (1). Kysely Sukkulan asukkaiden läheisille
- Liite 2. (2). Kysely Sukkulan asukkaiden läheisille
- Liite 3. Saatekirje asukkaiden kyselyyn
- Liite 4. Saatekirje läheisten kyselyyn
- Liite 5. Tutkimuslupa

TAULUKOT

Taulukko 1. Yleiset kysymykset.	30
Taulukko 2. Itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa kartoittavat kysymykset.	34
Taulukko 3. Läheisten tietämys itsemääräämisoikeudesta ja kokemus sen toteutumisesta.	35

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

ARA	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus
ASTA-arvio	Asumisen toimintojen arviointi
KEHAS	Kehitysvammaisten asumisen ohjelma
KVANK	Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta
LSS-laki	Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)
VAMPO	Suomen vammaispoliittinen ohjelma

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitän asiakastyytyvyyttä vammaisille henkilöille suunnatussa asuntoryhmä Sukkulassa, joka on Palveluyhdistys Kaseva ry:n omistama asuntokohde Kaarinassa. Asuntoryhmä aloitti toimintansa keväällä 2013, mutta asukkaille tai heidän läheisilleen ei ole tätä ennen toteutettu vastaavanlaista asiakastyytyvyydestutkimusta. Tästä syystä oli ajankohtaista ja tarpeellista toteuttaa kyselyt. Niiden avulla asukkailla ja heidän läheisillään oli mahdollisuus kertoa ajatuksiaan, kokemuksiaan, tunteitaan ja mielipiteitään asumisesta ja sitä tukevista palveluista.

Julkisuudessa on kiinnitetty paljon huomiota vammaisille suunnattuihin palveluihin, niiden järjestämiseen ja varsinkin niiden laadukkuuteen. Kun tutkin aihetta tarkemmin, huomasin, että vammaisten henkilöiden mielipiteitä koskien heidän asumistaan on selvitetty melko vähän kyselyiden avulla. Palveluiden laadun mittaaminen ja näkyväksi tekeminen vaatii kuitenkin palautteen antamista, ja palautetta voi saada vain kysymällä sitä heiltä, jotka käyttävät palveluita. Vammaisilla henkilöillä on päätösvaltaa, ja tästä syystä tulevaisuudessa on kiinnitettävä enemmän huomiota myös heidän mielipiteidensä selvittämiseen.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu pääosin kolmesta pääteemasta, jotka ovat vammaisten henkilöiden asumispalvelut, asumista tukeva ohjaus sekä vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen. Pääteemojen lisäksi opinnäytetyössä käydään läpi asiakastyytyvyysskyselyiden suunnittelu ja toteutus, sekä esitellään kyselyiden tulokset. Tulososiossa vastauksia käsitellään viiteen aihepiiriin luokiteltuina. Aihepiirit ovat asuminen ja arjen sujuvuus, yhdessä oleminen ja yhteisöllisyys, vuorovaikutus ja ohjaus, vapaa-aika ja sosiaaliset suhteet sekä itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutuminen.

Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden toteutusta ja laatua ohjaavat Suomessa useat eri lait ja erilaiset määräykset. Niiden tarkoitus on turvata elämäntilanteeseen sopivat, toimivat ja yksilölliset asumispalvelut vammaisille henkilöille nyt ja tulevaisuudessa. Asumisessa on tavoitteena sen integroiminen eli sulauttaminen ja yhdistäminen lähiympäristöön niin, että tarvittavat palvelut ovat helposti vammaisen henkilön saavutettavissa.

Kehitysvammaisten henkilöiden asumisohjelma (KEHAS) käynnistyi vuonna 2010 ja ohjelman toimeenpano jatkuu vuoteen 2020 saakka. Ohjelman tarkoituksena on parantaa kehitysvammaisten henkilöiden asumista sekä heidän oikeuksiaan osallistua ja määrätä itse asioistaan. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asettaman seurantaryhmän mielestä jatkossa tehokkaampia toimia vaativat erityisesti vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteutuminen, sekä palvelutarpeen arviointi ja yksilöllinen palvelujen suunnittelu. Tutkimustyöni pohjautuu pitkälti KEHAS-asumisohjelmassa esiin tuleviin seikkoihin ja Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan laatimiin laatusuosituksiin.

Sosiaaliala on muutoksen edessä, mutta muutoksesta huolimatta haavoittuvimmassa asemassa olevat kansalaiset tarvitsevat palveluita, ja heidän palvelunsa pitää turvata. Palveluita tulisi myös jatkuvasti kehittää, jotta niiden laatu säilyisi hyvänä. Asumisen tarpeet muuttuvat jatkuvasti ja erilaisia uusia asumismuotoja kehitetään. Ryhmämuotoisessa asumisessa yhteisöllisyyden luominen ja tukeminen on oma, iso haasteensa.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

2.1 Toimeksiantaja Palveluyhdistys Kaseva ry

Palveluyhdistys Kaseva ry, jäljempänä Kaseva ry, perustettiin vuonna 1992 eli se on toiminut jo 25 -vuotta. Yhdistyksen toiminta-ajatus on vammaisten ja pitkäaikaissairaiden itsenäistymisen edistäminen ja omatoimisen elämän saavuttaminen yhteiskunnan jäsenenä. Yhdistyksen toiminta alkoi pienimuotoisella kehitysvammaisten asumispalvelulla ja on sen jälkeen laajentunut pikku hiljaa uusilla yksiköillä. Yhdistyksen toiminnan arvoja ovat yksilöllisyyden ja erilaisuuden kunnioittaminen, turvallinen asumis- ja toimintaympäristö, yhteisöllisyydestä voimaa ja toiminnan läpinäkyvyys. (Kaseva ry 2017a.)

Kaseva ry:llä on Kaarinassa kaksi asuntokohdetta, asumispalveluyksikkö Pirta ja asuntoryhmä Sukkula, sekä Avoin kohtaamispaikka Kiesi. Asuntokohteissa järjestään vammaisille henkilöille autettua, ohjattua ja tuettua asumispalvelua sekä lyhytaikaishoitoa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti yhteistyössä asukkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat Kaarinan kaupungin lisäksi toimintaa lähellä olevat yhteisöt, oppilaitokset, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) sekä Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus (STEA). (Kaseva ry 2017a; STEA 2017.)

Toiminnan läpinäkyvyys sekä toiminnan ja sen tavoitteiden arviointi kuuluvat Kaseva ry:n toimintaperiaatteisiin. Arvioinnissa on tärkeänä apuna asiakaspalautteiden, -kyselyiden ja erilaisten tilastojen kautta saatu tieto. Asiakastytyväisyyskyselyt antavat tietoa ja uusia ideoita toiminnan kehittämiseen ja suuntaamiseen. Erilaiset asiakkaille suunnatut kyselyt myös tukevat toiminnan läpinäkyvyyden periaatetta.

2.2 Asukkaiden arki Sukkulassa

Sukkula tarjoaa kehitysvammaisille ja muille pitkäaikaissairaille ohjattua ja tuettua asumista. Asumisryhmä koostuu kolmesta erillisestä rakennuksesta. A-talossa sijaitsevat ohjatun asumisen ryhmäkodin lisäksi yhteiset tilat ja toimistotilat. Yhteisiä tiloja ovat olohuone, sauna ja pyykkitupa sekä varastotilat. Ohjatun asumisen ryhmäkodissa on seitsemän asuntoa. Asunnot ovat yksiöitä, joissa on keittiövarustus ja oma wc/suihkuhuone.

Asuntoryhmässä on mahdollisuus myös tuetun asumisen vaihtoehtoon samassa pihapiirissä sijaitsevilla rivitaloilla. Kahdessa eri rivitalossa (B- ja C-talot) on yhteensä yhdeksän tukiasuntoa, joissa kaikissa on tupakeittiö ja makuutila sekä wc/suihkutila. Asunnot näyttävät ulkoa- ja sisältäpäin aivan tavallisilta rivitaloasunnoilta.

Asukkailla on laaja kirjo erilaisia fyysisiä, kognitiivisia, kommunikointiin tai mielenterveyteen liittyviä sairauksia tai haasteita. Tästä syystä on tärkeää, että uudet asukkaat tulevat ensin tutustumaan asuntoryhmään. Alkuhaastattelussa heidän kanssaan keskustellaan heidän omista toiveistaan ja ajatuksistaan. Tulevalle asukkaalle tehdään yhdessä hänet tuntevan läheisen kanssa ASTA-arvio. Sen avulla pystytään arvioimaan asukkaan avun, tuen ja ohjauksen tarve arjen eri toiminnoissa. (ASTA 2017.) Uusi tulokas tulee vielä asumisyksikköön asumiskokeiluun ennen varsinaista muuttoa. Pienessä yksikössä on tärkeää, että asukkaiden välinen yhteistoiminta sujuu, ja että naapuruusuhdeet ovat hyvät.

Sukulassa on neljä vakituista työntekijää, joista kaksi on koulutukseltaan sosionomeja ja kaksi lähihoitajaa. Toimintaa johtaa vastaava ohjaaja. Lähes kaikki vakituiset työntekijät ovat olleet toiminnassa mukana alusta asti. Henkilökunnan sitoutuneisuus ja pysyvyys luo omalta osaltaan turvallisuutta ja jatkuvuutta asukkaiden arkeen. Ohjaajien tärkein tehtävä on tukea ja ohjata asukkaita heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaan. (Kaseva ry 2017b; Omavalvontasuunnitelma 2017, 7.) Ohjaajat ovat paikalla joka päivä, mutta yksikössä ei ole yöaikaan paikalla henkilökuntaa. Asunnoissa ja yhteisissä tiloissa on turvahälyttimet. Yöllisissä hätätapauksissa hälytys ohjautuu yhdistyksen toisen ympärivuorokautisen yksikön puhelimeen.

Asukkaita tuetaan ja ohjataan omannäköisen arjen luomiseen niin, että se koostuisi asukkaalle tärkeistä ja mielekkäistä aktiviteeteista. Tavoitteena on tavallinen arki ja säännöllinen päivärhythmi riippumatta siitä, mistä yksittäisistä toimista päivät koostuvat. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan yhteisesti sovittuja tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Jokaiselle asukkaalle pyritään löytämään hänelle sopivia harrastuksia. Asumisyksikössä järjestetään säännöllisesti yhteisiä liikuntahetkiä, kuten torstailenkit ja liikuntalauantait. Asukkaiden käyttöön on hankittu erilaisia liikuntavälineitä. Liikuntahetkien lisäksi yhteiseen viikko-ohjelmaan kuuluvat peli-illat ja silloin tällöin järjestettävät yhteiset juhlat, retket ja matkat. Aikaa vietetään iltaisin yhdessä olohuoneessa TV:tä katsellen tai jutustellen. Yhteinen asumisympäristö auttaa myös ystävyysuhdeiden luomisessa, ja jotkut asukkaista viettävät yhdessä vapaa-aikaa kodin ulkopuolella tai käyvät ulkona yhdessä.

Asukkaita myös tuetaan ja ohjataan terveellisen ja monipuolisen ruoan valmistamiseen, säännölliseen peseytymiseen sekä hygieniasta huolehtimiseen. Perusterveydenhuolto on järjestetty Kaarinan terveyskeskuksen kautta. Jokainen ohjaaja seuraa asukkaiden terveydentilaa omilla työvuoroillaan, mutta kokonaisseuranta on sovittu yhden nimetyn ohjaajan vastuulle. Asukkaat voivat tarvita useita erilaisia sosiaali- tai terveydenhuollon palveluita samanaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuus muodostuisi toimivaksi ja vastaisi asukkaan tarpeita, tarvitaan tiivistä yhteistyötä eri palvelunantajien välillä. Tietojen vaihdossa on tärkeää, että tiedonkulku toimii, ja että se toteutetaan asiakkaan antaman kirjallisen luvan mukaisesti. (Omavalvontasuunnitelma 2017, 7.)

Asukkaat noudattavat yleensä työviikon mukaista elämänrytmiä ja käyvät päivisin erilaisin tukitoimin järjestetyssä työssä, työ- tai päivätoimintakeskuksissa tai opiskelevat. Osaa asukkaista ohjaajat avustavat päivittäistoimissa. Avustaminen voi sisältää esimerkiksi aamutoimien valvontaa, kauppaliikkeen tekoa, ruoanvalmistus apua, rahan käytön seuranta, lääkkeiden jakoa, asioimisapua, muistuttamista, kuljetusten tilaamista ym. Ohjauksen tarve vaihtelee hyvin paljon asukkaiden välillä, ja siksi on tärkeää suunnitella tuki jokaisen omaan elämään sopivaksi.

Asukkailla on mahdollisuus hakea ja saada vammaispalvelulain (380/1987) mukaisia henkilökohtaisen avustajatoiminnan palveluja, jos asumiseen sisältyvä tuki ja ohjaus eivät kata asukkaan kaikkia tarpeita (Räty 2017, 395–398). Henkilökohtaisen avun asiakkaita oli Varsinais-Suomessa 100 000 asukasta kohden vuonna 2014 kaiken kaikkiaan 305 henkilöä (THL 2016a).

2.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimustyön tavoitteena oli tehdä asiakastyytyväisyyskyselyt, koota kerätty aineisto ja analysoida se. Kyselyt tehtiin erikseen asukkaille ja heidän läheisilleen. Niiden avulla selvitettiin asukkaiden ja heidän läheistensä mielipiteitä esimerkiksi asumisesta, osallisuudesta, vapaa-ajasta, itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja ohjauksen tarpeista. Kyselyn aihepiiri oli laaja ja vastausten avulla pyrittiin saamaan selville mahdollisimman kattava kokonaiskuva asukkaiden elämästä. Läheisten kyselyn tavoitteena oli saada asukkaiden kyselyä täydentävää ja syventävää tietoa. Kyselyiden ulkopuolelle rajattiin tarkoituksella kysymykset, jotka koskivat itse asuntoja, koska ne ovat se osa tarjottua palvelua, johon asukkaat eivät voi vaikuttaa.

Toteutetuilla kyselyillä haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ”Tukevatko tarjotut palvelut asukkaiden arkea ja sen sujumista?” sekä ”Mikä on asukkaiden ja läheisten kokemus itsemääräämisoikeuden toteutumisesta?”. Kyselytutkimuksena toteutetussa tutkimuksessa on tärkeää, että kyselyllä kerätty tieto antaa vastaukset tutkimusongelmiin ja samalla kerätyn aineiston pitäisi myös tukea aineistosta tehtyjä johtopäätöksiä. Tutkimuksen tuloksiin tutustuvan lukijan pitäisi päätyä esitetyn aineiston perusteella samaan johtopäätökseen kuin tutkimuksen toteuttajan. Tehdyt johtopäätökset pitää myös pystyä perustelemaan kerätyllä aineistolla. (Kananen 2013, 135.)

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli selvittää ennakoivasti mahdollisia haasteita asuntoryhmän toiminnassa, jotta niihin pystytään reagoimaan jo varhaisessa vaiheessa. Jatkossa kyselyt on tarkoitus tehdä säännöllisin väliajoin ja mahdollisesti myös toimeksiantajan muissa toimipisteissä. Säännöllisesti toistettavista asiakastytyväisyyskyselyistä saadaan tietoa, jota voidaan vertailla vuosittaisella tasolla. Tietoa voi hyödyntää muussakin toiminnassa, esimerkiksi apuna asumispalveluiden kehittämisessä tai suunniteltaessa tulevien asuntoryhmien toimintaa

3 ASUMINEN JA SITÄ TUKEVAT PALVELUT

Tulevaisuudessa yhteiskunnalla on vammaisten ja kehitysvammaisten henkilöiden asumisen ja palveluiden järjestämisen osalta haasteita ratkaistavana. Lapsuudencodeista muuttua jatkuvasti vammaisia ihmisiä asumaan itsenäisesti ja laitosasumisen purku jatkuu edelleen. Heidän asumisen, itsenäisen elämän tukipalveluiden ja yhteiskunnan jäsenenä elämisen järjestäminen vaatii suunnittelua. (KVANK 2010.) Ennakoivalla asumisen ja palveluiden suunnittelulla voidaan usein helpottaa myös palveluita järjestävien kuntien työtä. Kun tulevista tarpeista tiedetään hyvissä ajoin, pystytään palvelut toteuttamaan oikea-aikaisesti. (Omaa kotia kohti 2011, 37–38.)

Vammaisille henkilöille suunnattujen asumis- ja muiden palveluiden järjestäminen on turvattu Suomessa lainsäädännön avulla. Palveluiden tulee vastata asukkaiden tarpeita ja elämäntilannetta. Asumispalveluiden osalta tässä luvussa keskitytään tarkastelemaan vain Sukkulassa tarjolla olevia vaihtoehtoja. Kappaleen lopussa käsitellään asuntoja ja niiden rakentamista koskevia laatusuosituksia.

3.1 Vammaisille suunnatut asumispalvelut

Asumispalvelujen järjestämisvelvollisuudesta säädetään tarkemmin sosiaalihuoltoa koskevassa lainsäädännössä. Säädökset on kirjattu sosiaalihuolto (1301/2014)-, vammaispalvelu (380/1987)- ja kehitysvammalakiin (519/1977). Yleislain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia suhteessa erityislain nojalla myönnettäviin palveluihin. Päätöksissä tulee soveltaa asiakkaalle edullisempaa lakia. (Kvtl 2017.) Sosiaalitoimen ohella myös terveydenhuolto järjestää käytännössä asumispalveluja mielenterveyskuntoutujille. Palveluiden on muodostettava riittävän kattava ja toimiva kokonaisuus riippumatta siitä, minkä lain perusteella niitä järjestetään. (THL 2017a.)

Vammaispalvelulain (380/1987, 3 §) mukaan lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Vastuu palvelujen ja tukitoimien järjestämisestä on kunnalla. Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina, kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunnan järjestämisvelvollisuus on erityinen ja sitova vammaispalvelulain mukaisissa ns. subjektiivisissa oikeuksissa, joihin kuuluvat palveluasuminen sekä esimerkiksi asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

(Räty 2017, 31.) Kehitysvammaisilla henkilöillä on oikeus saada asumispalvelut kehitysvammalain perusteella, koska laki ei edellytä vaikeavammaisuutta (Omaa kotia kohti 2011, 14). Muut vammaisille tarkoitetut palvelut ovat harkinnanvaraisia ja sidottu kunnan määrärahoihin sekä toimintasuunnitelmaan.

Vammaiset henkilöt tarvitsevat usein laajaa tukea aikuistumiseen ja itsenäistymiseen liittyvissä tilanteissa. Aikuistumisen tavoitteena on löytää ikätason ja toimintakyvyn mukainen elämän malli. Keskeinen elämänlaatuun vaikuttava tekijä on asuminen ja sen tukipalvelut. Vammaisen aikuisen elämässä osallistuminen ja hyvä arki mahdollistavat normalisaation ja sitä kautta vuorovaikutuksen, valinnanvapauden ja itsenäisyyden toteutumisen. Tavoitteena on vammaisten henkilöiden liittyminen muuhun yhteisöön ja integroituminen yhteiskuntaan. Normalisaation tavoitteiden mukaisesti jokaisen vammaisen tulisi aikuisiässä siirtyä lapsuudenkodistaan asumaan joko itsenäisesti tai tukitoimin kodin ulkopuolella. (Kaski ym. 2012, 158, 202.)

Ympäristöministeriön julkaisemassa raportissa, Kehitysvammaisten asuminen, uusi reformi 2010–2015, käsitellään vammaisten asumispalvelujen muutosta. Raportissa korostuvat yksilön oikeudet ja valinnan mahdollisuudet. Vammaisten ihmisoikeussopimuksen ratifioiminen, vammaislainsäädännön uudistuminen ja muutokset kunta- ja palvelurakenteissa tarkoittavat, että tulevaisuudessa huomiota kiinnitetään laitoshoidon vähentämiseen ja yksilöllisemmän asumisen järjestämiseen. (Verner 2017b; Ripatti 2011.)

Hallituksen periaatepäätös kehitysvammaisten asumisen ohjelmasta (KEHAS) hyväksyttiin vuonna 2010 ja ohjelman loppuraportti valmistui keväällä 2016. Seurantaryhmä on antanut ehdotuksensa toimenpiteille, joita tulisi tehostaa vuoteen 2020 mennessä. (Verner 2017a.) Ohjelman tavoitteena on tarjota lapsuudenkodista tai laitosasumisesta muuttaville kehitysvammaisille asumista tavallisessa ympäristössä, muun asuntokannan seassa, sekä riittävät ja yksilölliset palvelut. Tulevaisuudessa painopiste on erityisesti uudisrakentamisessa. (Mietola ym. 2013, 3, 7.)

Ryhmäkoteja ja asumisyksiköitä suunniteltaessa ja rakennettaessa tulee huomioida asukkaiden oikeus omaan asuntoon ja yksityisyyteen. Yksityisyyttä ja viihtyvyyttä lisää ryhmämuotoisissa asunnoissa esimerkiksi hyvä äänieristys asuinhuoneiden välillä, oma kylpyhuone ja ruoanvalmistustila. Yhteisöllisissä tilaratkaisuissa on tärkeää erottaa selkeästi yksityisyys ja yhteisöllisyys. Hyvän suunnittelun avulla pystytään toteuttamaan molemmat vaihtoehdot. Vuorovaikutteisuutta lisää myös asuntojen sijoittuminen muun yhteisön keskelle lähelle palveluita. (STM 2003; Eriksson 2008, 87.)

Asumispalveluiden tarjonta ja niiden saatavuus vaihtelevat suuresti kunnittain. Suuret kunnat pystyvät huolehtimaan kattavasti suurimmasta osasta tarvittavia asumispalveluita. Pienempien kuntien on ollut mahdollista tukeutua erityishuoltopiirien kuntayhtymien apuun. Kolmannen sektorin rooli asumis- ja tukipalveluiden tuottajana lisääntyy koko ajan. (Kaski ym. 2012, 334.)

Erilaiset ryhmäasumisen muodot ovat Suomessa vallitseva tapa järjestää kehitysvammaisten henkilöiden asuminen. Ryhmäasumista sääntelevät laatukriteerit ja ARA:n ohjeistus, joiden mukaan yksikön muodostaa korkeintaan 15 asuntoa, jotka on jaettu vähintään kolmeen pienempään ryhmään (Mietola ym. 2013, 91). Tätä mallia käytetäänkin Suomessa yleisesti uudisrakentamisessa.

Entä miten vammaisten henkilöiden asuminen järjestetään esimerkiksi Ruotsissa ja Hollannissa? Ruotsissa nykyisen vammaispolitiikan perusta on kansallinen toimintaohjelma ”Från patient till medborgare” vuodelta 2000. Siinä korostetaan vammaisten henkilöiden täyttä osallisuutta, arvokasta kohtelua ja mahdollisuutta päättää omista asioistaan. (Prop. 1999/2000:79.) Vammaisten henkilöiden asumista ja siihen liittyvän tuen muotoja säätelee LSS-laki (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Asumisessa pyritään lähiyhteisössä sijaitseviin, asiakasmäärältään pieniin kokonaisuuksiin, ja uudisrakentaminen on tarkkaan säädeltyä. Asunnon tulee olla henkilön pysyvä ja yksityinen koti, johon on mahdollista saada tarvittaessa henkilökohtaista apua ja saattajapalvelua. (SFS 1993:387; Mietola ym. 2013, 16–20.)

Hollannissa ei ole kansallista vammaispoliittista ohjelmaa eikä laitoshoidosta luopumista ole suunniteltu valtion taholta käynnistetyillä asumisohjelmilla. Virallisena tavoitteena on kuitenkin vammaisten henkilöiden mahdollisimman itsenäinen asuminen. (Mietola ym. 2013, 69–71.) Asumisen järjestelyn kannalta tärkeä säädös on laki vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden tasa-arvoisesta kohtelusta (The Act on Equal Treatment on Grounds of Disability and Chronic Illness 2003). Laki laajennettiin vuonna 2009 koskemaan myös heidän asumistaan. Hollannissa asumispalvelut voivat olla monimuotoisia. (Equal Rights Trust 2003; Mietola ym. 2013, 68.) Suurin ero Suomeen ja Ruotsiin on se, että vammaisilla on mahdollisuus henkilökohtaiseen budjettiin ja sitä kautta hankkia palvelut omaan asuntoonsa. Käytäntö antaa vammaisille vapauden valita kuinka he käyttävät rahansa saadakseen parempaa ja yksilöllisempää palvelua. (Mietola ym. 2013, 70–71.)

3.2 Ohjattu ja tuettu asuminen

Ryhmäasumisen muotoja kutsutaan mm. nimityksillä ohjattu tai tuettu asuminen. Asumisyksiköitä kutsutaan esimerkiksi asuntoryhmiksi, ryhmäkodeiksi tai asuntoloiksi. Asuntoryhmällä tarkoitetaan lähekkäin tai samaan pihapiiriin rakennettuja erillisiä asuntoja, joiden asukkaat saavat palvelut lähellä sijaitsevasta keskuspaikasta. Satelliittiasumisella tai tuetulla asumisella viitataan samaan. Asuntoryhmiä ja ryhmäkoteja ylläpitävät esimerkiksi kunnat ja erilaiset yksityiset palveluntuottajat, kuten säätiöt, yhdistykset ja yritykset. Asunnon hakeminen tapahtuu kunnan sosiaalitoimen kautta, palveluntuottajasta riippumatta. (Verner 2017c.)

Kehitysvammaisten ei-ympäri vuorokautisten palvelujen, ohjatun ja tuetun asumisen, asiakkaiden määrä oli vuoden 2015 lopussa yhteensä 3 554. Tuetun asumisen asiakkaita heistä oli 1 548 henkilöä. Asiakasmäärä nousi 22 prosenttia edelliseen vuoteen (2014) verrattuna. Laitosasumisen purkamisen tavoitteena vammaisten henkilöiden osalta on, että vuoteen 2016 mennessä laitoksissa asuu enää enintään 500 asukasta. Laitoshoidon purku jatkuu vuoteen 2020 saakka. Asumisratkaisujen järjestämiseen ja asuntojen tarpeeseen vaikuttaa laitoshoidon purun lisäksi nuorten muuttaminen pois lapsuudenkodeista. (Tilastoraportti 2/2017.)

Tuetussa asumisessa asuva henkilö tarvitsee säännöllistä ja suunnitelmallista tukea ja ohjausta pystyäkseen asumaan itsenäisesti kotonaan tai tukiasunnossa. Oma koti voi olla vuokra-, omistus- tai muussa vastaavassa asunnossa, yleensä ihan tavanomaisessa ympäristössä. Tuetussa asumisessa asunto voi sijaita ns. sivuasuntona lähellä palvelukeskusta tai olla osa asuntoryhmää. Asukkaiden tulee hallita tietyt arkitoimet ja kodinhoito. Hänen tulee esimerkiksi pystyä liikkumaan tuttuja reittejä kauppaan, töihin tai harrastuksiin, herätä aamulla oikeaan aikaan, pukeutua ja lähteä ajallaan päivän toimiin, käyttää puhelinta ja lämmittää ruokaa. (Ihalainen & Kettunen 2016, 242.) Vammaisilla henkilöillä asuminen on usein pysyväisluonteista. Tuetusta asumisesta asukas voi siirtyä itsenäisempään asumiseen, jos kuntoutuminen edistyy niin, että se on mahdollista. (THL 2017b.)

Ohjattu asuminen on suunnattu enemmän tukea tarvitseville asukkaille. Se on tarkoitettu itsenäisesti asuville henkilöille, jotka pääasiallisesti selviytyvät omin avuin, mutta tarvitsevat päivittäin tukea, ohjausta ja neuvontaa arkisten asioiden ja päivittäistoimien hoita-

misessa. Ohjaajat tukevat ohjaamalla ja neuvomalla mm. elämänhallintaan, kodinhoitoon, sosiaalisiin suhteisiin, asiointiin ja raha-asoiden suunnitteluun liittyvissä asioissa. Ohjauksen tavoitteena on tukea asukasta niin, että hän pystyy asumaan turvallisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Siinä myös huomioidaan jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet ja toimintakyvyn rajoitteet. Asukkaita ohjataan vapaa-ajan toimintoihin, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja tapaamaan muita asukkaita yhteisissä tiloissa. Ohjatussa asumisessa asui vuoden 2014 lopussa 1 987 kehitysvammaista henkilöä. (Vernerinen 2017a.)

Yksipuolista, ryhmämuotoista asuntotarjontaa vammaisille henkilöille on myös kritisoitu. Asumispalveluiden vaihtoehtoja ja valintaa ei tulisi määritellä pelkästään vammaisuuden tai kehitysvammaisuuden diagnoosin perusteella, vaan tavoitteena tulisi olla palvelut, jotka joustavat asukkaiden tarpeiden ja tilanteen mukaan. Tulevaisuudessa uusien asumisvaihtoehtojen lisääntyessä nimitykset ohjattu ja tuettu asuminen ovat jäämässä pois käytöstä. (Vernerinen 2017a.)

3.3 Palveluiden laatu

Laatutyö sekä laatuajattelu ovat yleistyneet myös sosiaalialalla. Tarjottavia palveluita pyritään aktiivisesti kehittämään, ja asiakastyön laatuun kiinnitetään jatkuvasti enemmän ja enemmän huomiota. Tavoitteena on parempien ja asiakkaalle sopivampien palveluiden tarjoaminen. Laadun arvioinnissa on tärkeää määritellä, mikä on hyvä palvelun laatu, mistä osatekijöistä se koostuu, ja minkälaisin mittarein sitä voidaan mitata. (Ihalainen & Kettunen 2016, 64.) Tässä kappaleessa keskityn käsittelemään lähinnä asumiseen liittyviä laatusuosituksia.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK) on kehitysvamma-alan järjestöjen ja julkisten toimijoiden yhteistyöverkosto, jonka perustava kokous pidettiin vuonna 2008. Sen tehtävänä on edistää YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen toimeenpanoa Suomessa, ja tehdä työtä esimerkiksi asumisen laadukkaan järjestämisen puolesta. Neuvottelukunta on antanut laatusuositukset kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen. (KVANK 2017a.)

Asuntojen rakentamista määrittävä laatusuositus on, että asuntojen tulee täyttää yleiset asunnon tunnuspiirteet ja sijaita tavallisessa asuinympäristössä. Laatutavoitteet täyttävän asunnon tunnuspiirre on se, että siihen kuuluu enemmän kuin huone. Asuntojen tulee sisältää tarkkaan määriteltyjä osia, joita ovat esimerkiksi eteinen, keittonurkkaus,

kylpyhuone ja parveke. Asunnossa tulee olla riittävät viestintäyhteydet, jotka mahdollistavat sosiaali- ja turvatekniikan. Muita yksilölliseen asumiseen kuuluvia elementtejä on mm. oma nimi ovesa. (KVANK 2010.)

Toinen laatuvaatimus on se, että asuntojen rakentamisen lähtökohtana ovat vammaisten henkilöiden yksilölliset asumisen tarpeet. Tämän tavoitteen toteutuminen edellyttää sitä, että tulevat asukkaat tiedetään, ja mahdollisesti jo valitaankin, ennen asuntojen suunnittelun aloittamista. Tieto auttaa avun ja tuen määrän sekä henkilöstöresurssien mitoittamisessa. Prosessin sujuvuutta lisää mahdollisuus aloittaa asukkaiden muuttovalmennus mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (KVANK 2010.)

Kolmas laatuvaatimus on, että fyysiset tilat ovat esteettömät ja liikkuminen niissä turvallista. Asunnoissa tulee huomioida liikkumisen helppous, mahdolliset apuvälineet ja turvalaitteet sekä hyvä valaistus. Asuntojen suunnittelussa ja rakentamisessa tärkeässä asemassa on niiden muunneltavuus ja ns. moduulijattelu, joka mahdollistaa asuntojen joustavan muokkaamiseen uusiin käyttötarkoituksiin esim. yhdistämällä tai jakamalla asuntoja. (KVANK 2010.)

Neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaan asuntojen keskeinen sijainti on tärkeä laatutavoite. Liikenneyhteydet sekä julkisilla että yksityisillä kulkuvälineillä tulee olla hyvät, ja päivittäispalveluiden, harrastusten ja päivätoiminta- tai työpaikan helposti saavutettavia. Esteetön ja turvallinen lähiympäristö on tärkeässä asemassa, kun asuntojen sijaintia valitaan. (KVANK 2010.)

Nykyisissä vammaisten henkilöiden asumisratkaisuissa yhteistilojen määrissä ja pintaaloissa on suuria eroja. Tiloille on kuitenkin asetettu tiettyjä minimivaatimuksia ja niiden mitoittamiseen sekä neliömääriin on annettu vähimmäissuosituksia. Ryhmämuotoisessa asumisessa (esim. asuntoryhmä tai ryhmäkoti) henkilökunnan tilat tulee eriyttää selvästi henkilökohtaisista asunnoista. Ryhmäkokojen tulisi säilyä pieninä ja tulevaisuuden tavoite on, että asuntoryhmistä ja ryhmäkodeista ei enää rakenneta eri erityisryhmille tarkoitettuja asuntokeskittyviä. (KVANK 2010.)

Sosiaalialan palveluissa tärkein laadun osa-alue on asiakaslähtöisyys. Asiakas- tai palvelusuunnitelmaa tehtäessä tavoitteena tulisi olla työntekijän ja asiakkaan yhteinen näkemys. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet sekä molempien osapuolten näkemykset ja perustelut tulee kirjata suunnitelmaan. Palveluita suunniteltaessa ja niihin ohjatessa tulisi huomioida aina asiakkaan tarpeet ja kokonaistilanne, jotta palvelut tukevat häntä mahdollisimman hyvin. Asiakkaan valinnanvapautta voi rajoittaa myös palveluntarjonta,

koska palveluverkko on pirstaleinen eikä asiakkaan haluamaa palvelua ole aina tarjolla. (THL 2017c; Eriksson 2008, 142.) Tarjotun palvelun perusajatuksen tulee olla työyhteisön jäsenten tiedossa selkeänä. Asiakaslähtöisen toiminnan tavoite on asiakkaan auttamisessa ja asiakastyössä. (Ihalainen & Kettunen 2016, 64.)

Laatuajatteluun liittyy jokapäiväisten prosessien jatkuva arviointi, esimerkiksi tehdäänkö turhaa tai päällekkäistä työtä, voidaanko työt jakaa toisella tavalla tai tehdä ne eri järjestyksessä. Kriittinen ajattelu ja prosessien kehittäminen saavat aikaan sen, että asioita voidaan tehdä vielä paremmin ja laadukkaammin. Koko työyhteisön tulee olla mukana toiminnan kehittämisessä ja osallistua siihen omalla panoksellaan. Kun työyhteisö osallistuu kehitystyöhön, sujuu myös uudistusten tai muutosten ottaminen osaksi työtä paljon helpommin. (Ihalainen & Kettunen 2016, 65.)

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat yleisesti käytetty keino mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin. Niiden avulla kerätään tietoa yleensä säännöllisin väliajoin miten palvelut kohtaavat asiakkaiden tarpeet ja ne toimivat myös apuna palveluiden kehittämisessä. Asiakastyytyväisyyskyselyissä käytettyjä tutkimusvälineitä ovat erilaiset verkkopohjaiset kyselylomakkeet, haastattelut, palautelomakkeet ym. Vammaisten henkilöiden mielipiteitä ei ole tutkittu vielä riittävästi. Meiltä puuttuu edelleen tarkempaa tietoa siitä, miten he kokevat esimerkiksi asumisolonsa, suhteensa ympäristöönsä, toimeentulonsa ja palvelujärjestelmän kattavuuden. (Eriksson 2008, 11.)

4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA PÄÄTÖKSENTEKO

Vammaisen henkilön elämään kuuluvat samat siirtymävaiheet kuin ei-vammaisillakin. Aikuisuuteen siirtyminen on yksi mullistavimmista siirtymävaiheista. Elämä vammaisena voi olla hyvin erilaista, mutta hänellä on samat oikeudet kuin muillakin. Vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden huomiotta jättäminen mitätöi hänen oikeutensa aikuiseen elämään ja sen valintoihin. Erikssonin (2008, 177) mukaan suurimmat haasteet vammaisten henkilöiden elinolosuhteissa liittyvät sosiaalisiin suhteisiin ja yhteisöelämään sekä siihen, että toimeentulo-ongelmat rajoittavat heidän täysivaltaista kansalaisuuttaan. Henkilöiden itsemääräämisoikeutta tukevat lait ja kansainväliset sopimukset, mutta sen toteutumiseen käytännössä tarvitaan tiedottamista ja paljon tukea läheisiltä ja ohjaajilta.

4.1 Vammaisten henkilöiden oikeuksia tukevat lait ja yleissopimukset

Suomen perustuslakiin (731/1999) on kirjattu kaikille kansalaisille kuuluvat perusoikeudet. Yksi perusoikeuksista on yhdenvertaisuus, jonka mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Laista johtuen julkisen vallan on turvattava jokaisen oikeus asuntoon sekä asumista tukevat palvelut.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) turvaa vammaisten henkilöiden asemaa yhteiskunnassa. Lain 2 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet.

Asumisen tukipalveluita järjestetään sekä vammaispalvelulain (380/1987) että kehitysvammalain (519/1977) nojalla. Näitä palveluja ovat esimerkiksi pukeutumisessa, hygieniassa, kotitöissä ja asioilla käymisessä avustaminen. Palvelut ovat sellaisia, joita henkilö tarvitsee jokapäiväisessä elämässä selviytymiseen. Asumisen tukipalvelut ovat maksuttomia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain perusteella. Ohjatussa ja tuetussa asumisessa ohjaus sisältyy asukkaan maksamaan vuokraan. (Omaa kotia kohti 2011, 14.)

Vammaisten asemaa ja oikeuksia vahvistavat kansainväliset yleissopimukset. Suomi ratifioi kesäkuussa 2016 YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista (Convention on the Rights of Persons with Disabilities). Sen 19. artiklassa kirjattiin näin:

- vammaisilla henkilöillä on yhdenvertaisesti muiden kanssa mahdollisuus valita asuinpaikkansa sekä se, missä ja kenen kanssa asuvat, eivätkä he ole velvoitettuja käyttämään tiettyä asumisjärjestelyä
- vammaisten henkilöiden saatavissa on valikoima kotiin annettavia palveluja sekä asumis- ja laitospalveluja ja muita yhteiskunnan tukipalveluja, mukaan lukien henkilökohtainen apu, jota tarvitaan tukemaan elämistä ja osallisuutta yhteisössä ja estämään eristämistä tai erottelua yhteisöstä
- koko väestölle tarkoitettujen yhteisön palvelut ja järjestelyt ovat vammaisten henkilöiden saatavissa yhdenvertaisesti muiden kanssa ja vastaavat heidän tarpeitaan. (United Nations 2017.)

Sopimuksen ratifioinnilla tarkoitetaan sitä, että prosessin aikana nykyinen lainsäädäntö ja käytännöt pyritään sopeuttamaan niin, että ne vastaavat tämän ihmisoikeussopimuksen vaatimuksia (Wikipedia 2013). Rätty kirjoittaa teoksessa *Vammaispalvelut* (2017, 34–48) selventävästi YK:n vammaissopimuksen soveltamisesta käytännössä.

Suomen hallituksen vuonna 2006 eduskunnalle antamassa Valtioneuvoston vammaispoliittisessa selonteossa (VAMPO) esiteltiin periaatteet, joiden mukaan vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. VAMPO on viitoittanut tietä tulevaisuuden kestäväälle ja vastuulliselle vammaispolitiikalle. Selonteko laadittiin laajassa yhteistyössä, jonka osapuolia olivat useat ministeriöt, Suomen vammaisfoorumi, Suomen Kuntaliitto, THL, työmarkkinaosapuolet ja Valtakunnallinen vammaisneuvosto. Periaatteet otettiin käytäntöön (VAMPO 2010–2015) vammaispoliittisen ohjelman konkreettisten toimenpiteiden avulla. (THL 2016 b.)

Järjestöllinen vertaisasianajo toimii Suomessa tehokkaasti. Väyliä luodaan päätöksentekijöihin ja hallintoon, ja sitä kautta vammaisia koskeviin asioihin voidaan vaikuttaa ja reagoida ajoissa. (Hokkanen 2014, 83.) Esimerkiksi Vammaisfoorumi ry edustaa vammaisjärjestöjä kansallisessa ja myös kansainvälisessä yhteistyössä. Se on yli kolmenkymmenen valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö. (Vammaisfoorumi 2016.)

4.2 Itsemääräämisoikeus

Sosiaalialan työssä korostetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja sen toteutumisen varmistamista. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus käyttää itsemääräämisoikeuttaan (Kaski ym. 2012, 78). Vammaisten asiakkaiden kohdalla tätä oikeutta säädelään useilla laeilla ja kansainvälisillä sopimuksilla. Jotta oikeus toteutuisi, ja vastaisi lain tarkoitusta, tulee henkilön pystyä päättämään omista asioistaan eli hänellä tulee olla kyky omaehtoiseen harkintaan ja päätöksentekoon, sekä kyky toimia päätösten mukaisesti. Päätöksentekoprosessissa hänen tulee pystyä harkitsemaan vaihtoehtoja itsenäisesti ja tehdä valinta saatavilla olevien tietojen perusteella. Tässä vaiheessa korostuu esimerkiksi ohjaajan vastuu antaa puolueetonta ja riittävää tietoa päätöksenteon pohjaksi. (Kaski ym. 2012, 77.)

Itsemääräämisoikeuteen liittyy myös asiakkaan oikeus muuttaa mieltään. Käytännön syyt voivat aiheuttaa sen, ettei toiveita voida aina toteuttaa tai haluttuja palveluita järjestää. Asiakkaalle tulee kuitenkin aina perustella ja selittää käytännön rajoitukset sekä kieltäytymisen syyt. Palveluntarjoajan velvollisuuksiin kuuluu antaa asiakkaalle mahdollisuus käyttää itsemääräämisoikeuttaan. (Kaski ym. 2012, 78.)

Valtioneuvosto päätti 8.11.2012 kehitysvammaisten asumisen ohjelman (KEHAS) tavoitteiden laajentamisesta tekemällä periaatepäätöksen kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisestä asumisesta ja palvelujen turvaamisesta. KEHAS-ohjelman tarkoituksena oli parantaa kehitysvammaisten ihmisten asumista sekä heidän oikeuksiaan osallistua ja määrätä itse asioistaan Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman seurantaryhmän mielestä jatkossa tehokkaampia toimia vaativat erityisesti vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteutuminen sekä palvelutarpeen arviointi ja yksilöllinen palvelujen suunnittelu. Vammaisen henkilön valintoihin ei myöskään pidä puuttua tarpeettomasti. (STM 2016.)

Tällä hetkellä valmistellaan uutta itsemääräämisoikeuslakia ja sen valmistelu jatkuu edelleen. Lain tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Esityksen mukaan palvelujen tuottajien tulisi vahvistaa itsemääräämisoikeuden toteutumista antamissaan palveluissa. Uusi laki sisältäisi myös säännökset asiakkaan itsemääräämiskyvyn arvioinnista sekä yksilöllisestä itsemääräämisoikeutta koskevasta suunnittelusta. (HE 108/2014; Murto 2013.)

4.3 Asumisen ja osallisuuden tukeminen

Tuki, ohjaus ja palvelut yhdessä oman asunnon kanssa mahdollistavat vammaisen henkilön mielekkään ja toimivan elämän. Asumiseen liittyen tulee kuitenkin huomata erottaa fyysinen asunto ja asumisen onnistumiseksi vaadittava tuki toisistaan. Tuen ja ohjauksen avulla uusia asioita ja arjen taitoja voi opetella yksilölliset tarpeet huomioiden omassa asunnossa. Asunnon ja siihen liittyvien palveluiden erottaminen helpottaa tilanteita, joissa tuettavan henkilön tilanne ja palveluntarve muuttuu, esimerkiksi sairauden tai ikääntymisen myötä. Tuki voidaan myös helpommin koota eri palveluntarjoajilta, jolloin kokonaisuus on tuettavan kannalta mahdollisimman kattava. (Omaa kotia kohti 2011, 5; Vernerinen 2016a.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut laatukriteerit erikseen asumista tukeville palveluille. Niiden mukaan palvelujen tuottamisen ja järjestämisen lähtökohtana ovat vammaisen henkilön yksilölliset tarpeet. Kriteeristö muodostuu kuudesta eri osa-alueesta, jotka ovat yksilölliset palvelut, tuettu päätöksenteko, kunnioittava kohtelu, lainmukaiset palvelut ja ihmisoikeuksien turvaaminen ja osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa. (Yksilöllisen tuen laatukriteerit 2012; KVANK 2017b.)

Palvelujen lähtökohtana tulee siis olla kunkin henkilön yksilölliset tarpeet. Vammaisen henkilön pitää voida itse ilmaista, millaiset asiat ovat hänelle tärkeitä ja mitä hän elämältään toivoo. (Eriksson 2008, 22.) Henkilökunnan tehtävänä on tukea vammaista henkilöä niin, että yhdessä etsitään keinoja toteuttaa niitä asioita, joita henkilö itse ilmaisee haluavansa tehdä jokapäiväisessä elämässään. Myös ihmissuhteiden tukeminen kuuluu henkilökunnan tehtäviin. Tämä voi tarkoittaa käytännössä mm. avustamista ystävien luopääsemisessä. Lisäksi henkilökuntaa tarvitaan usein avuksi hyvin konkreettisiin asioihin, kuten arjen askareisiin, siivoukseen, ruoanlaittoon ja kaupassakäyntiin. (Yksilöllisen tuen laatukriteerit 2012; Vernerinen 2017b.)

Toinen kriteeri koski tuettua päätöksentekoa ja tuen antamista henkilön omien valintojen ja päätösten tekemisessä. Henkilöllä on oikeus saada tietoa eri palveluista, niiden sisällystä ja tavoitteista. Hän saa valita palveluista itselleen sopivimman. Palvelujen tulee turvata vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus sekä mahdollisuus yksilöllisyyteen ja yksityisyyteen. Kohtelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa kaikissa tilanteissa. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Hänet tulee ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun ja hänen etunsa on ratkaiseva

tekijä päätöksenteossa. Näiden lailla säädettyjen oikeuksien tulee toteutua hänen arjessaan. (Yksilöllisen tuen laatukriteerit 2012.)

Osallisuus luo hyvinvointia ja mielekkyyttä elämään. Asukkaalla tulisi olla kokemus siitä, että hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä, ja että hän tuntee kuuluvansa yhteisöön. (Jalava & Seppälä 2010, 254.) Asukkaalla on oikeus osallistua, toimia yhteisössään ja käyttää muiden kuntalaisten tavoin yleisiä palveluja. Osallisuus lähiyhteisössä tarkoittaa sitä, että hän voi käydä asioilla, harrastaa, opiskella tai lähteä lomamatkalle. Tukea voi tarvita myös yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisessa. (Yksilöllisen tuen laatukriteerit 2012; Rätty 2017, 395–405; Eriksson 2008, 77.)

Asumisyksiköissä toteutetaan tukea ja ohjausta monin eri tavoin. Siinä voidaan käyttää apuna erilaisia toimintamalleja. Esimerkiksi Sukkulassa toimintaa tukevana perustana on NOVA, aikuiskasvatuksen malli, joka koostuu osista normalisaatio, osallistuminen, vuorovaikutus ja aikuisuus. Vammaisille henkilöille suunnatulla aikuiskasvatuksella tarkoitetaan tavoitteellista ja tietoista ohjaamista, johon osallistuvat eri palveluntarjoajat sekä asukkaiden läheiset. (Lehtinen & Pirttimaa 1995, 1.) Sukkulan hoito- ja palvelusuunnitelmaa kutsutaan nimellä ”Elämänhallinnan askeleet”. Suunnitelma kootaan yhdessä asukkaan kanssa ja sen toteutumista seurataan. Asukkaan toiveet, unelmat ja toiminnan muutokset huomioidaan ja tarvittaessa tukeen ja ohjaukseen tehdään korjauksia. Suunnitelman toteutumisen seurannassa käytetään apuna asukkaan motivoivaa haastattelua, jonka avulla kannustetaan asukasta myös itse havainnoimaan oman arjen sujuvuutta. (Omavalvontasuunnitelma, 4.)

Palveluihin liittyy läheisesti palveluiden arviointi ja palautteen antaminen. Esimerkiksi Sukkulassa pidetään vuosittain asumispalaveri asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa, jolloin voidaan yhteisessä keskustelussa käydä läpi vuoden tapahtumia ja arvioida asumisen, ohjauksen ja yhteistoiminnan onnistumista.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tiedonkeruuvälineenä tutkimuksessa käytettiin Webropol-verkkotutkimustyökalun avulla laadittua survey-muotoista kyselylomaketta. Kyselyllä tietoa kerätään standardoidusti eli kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Saadun aineiston avulla voidaan kuvailla, vertailla ja selittää ilmiöitä. (Kananen 2016, 83; Hirsijärvi ym. 2009, 134.) Verkkokyselyn avulla on helppoa ja nopeaa kerätä tietoa. Tulosten käsittely ja raportointi sujuu vaivattomasti ja kyselyn toteuttaminen verkkokyselynä helpottaa myös sen toistettavuutta. Kyselyssä ei käytetty otantaa vaan kyseessä oli kokonaistutkimus. (Hirsijärvi ym. 2009, 179, 193–195.) Asukkaiden ja läheisten määrä oli niin pieni, että kysely oli mahdollista suunnata koko tutkittavalle ryhmälle.

Mietin työn alkuvaiheessa tutkimusmenetelmän valintaa ja mikä niistä tukee parhaiten pyrkimystä saada oikeaa ja merkityksellistä tietoa näkyväksi. Kvalitatiivinen tutkimus ei mielestäni yksinään ollut paras mahdollinen tutkimusmenetelmä asiakasryhmälleni, koska siinä tutkimusmenetelmänä käytetään esimerkiksi haastattelua ja avoimia kysymyksiä. Olen aikaisemmin tehnyt teemahaastatteluja kehitysvammaisille henkilöille, ja ongelmaksi on noussut se, että heidän on vaikea ilmaista sanallisesti itseään eikä vastauksista saa välttämättä käyttökelpoista tietoa analyysiä varten. Tutkimuksen kohderyhmän kohdalla olisi ollut todennäköistä, että näin olisi käynyt. Päädyin tästä syystä käyttämään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja pääasiassa strukturoituja kysymyksiä, jotka helpottivat myös kysymyksiin vastaamista.

Tutkimuksessa pyrittiin noudattamaan tieteellisyyden vaatimuksia. Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin tieteellistä tiedonkeruuta menetelmää ja tulosten käsittelyssä tieteellisiä analyysimenetelmiä. Kananen mukaan (2013, 17–18) tieteellisyyden vaatimus täyttyy, kun käytetään oikein yleisesti käytettyjä, hyväksi ja varmaksi koettuja menetelmiä, joilla tuotetaan uutta, luotettavaa tietoa.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettäviä analyysimenetelmiä ovat esimerkiksi suorat jakaumat, frekvenssi, ristiintaulukointi, korrelaatio ym. Suorassa jakaumassa on kyse lähinnä aineiston tiivistämisestä (redusoinnista) taulukon muotoon. Tässä tutkimuksessa analyysimenetelminä käytettiin suoran jakauman lisäksi sisällönanalyysiä. (Kananen

2016, 93–94; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104.) Hirsijärvi ym. mukaan (2009, 137) kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmiä voidaan käyttää myös toisiaan täydentävinä.

Tulosten analysoinnissa oli kiinnitettävä huomiota siihen, että kysymyspatteristot eivät olleet molemmille kohderyhmille samat. Läheisten kyselyssä käytettiin pääosin avoimia kysymyksiä, ja niiden käsittely tilastollisesti on vaikeaa (Hakala 1996, 147). Tästä syystä tulosten keskinäinen vertailu pelkillä kvantitatiivisilla analyysimenetelmillä ei ollut täysin mahdollista. Tulosten rinnakkain asettelu antoi kuitenkin mielestäni tutkimukselle lisäarvoa. Analysoinnissa oli huomioitava myös se, että läheisten kyselyssä vastauksiin kirjattu tieto oli asukkailta kuultua tietoa eli ns. toisen käden tietoa. Tavoitteeni oli antaa mahdollisimman kattava kokonaiskuva aineistosta ja tuoda esiin vastausten merkittävyys tutkimuksen kannalta. (VirtuaaliAMK 2017; Hirsijärvi ym. 2009, 137.)

5.2 Tutkimustyön kulku ja aikatauluttaminen

Tutkimus sai alkunsa syksyllä 2016, kun luin ammattikorkeakoulun Facebook-sivuilta viestin, jossa Sukkulan vastaava ohjaaja etsi opiskelijaa suunnittelemaan ja tekemään asiakastyytyväisyyskyselyä asukkaille ja heidän läheisilleen. Kiinnostuin aiheesta, koska mielestäni vammaisten henkilöiden mielipiteet pitää saada näkyviksi ja heitä tulee kuulla. Hain heti työn alkuvaiheessa tutkimusluvan Kaseva ry:n toiminnanjohtajalta (Liite 5).

Keskustelimme yhdessä toimeksiantajan kanssa kyselyn tavoitteista ja kysymysten aihepiireistä. Tein keskustelujen pohjalta ehdotelmia kysymyksistä, niiden sanamuodosta ja vastaustavasta, jonka jälkeen kävimme alustavat kysymykset tarkkaan läpi yhteisessä palaverissa. Kysymysten osalta mietimme esimerkiksi sitä, mitä tietoa tai lisäarvoa yksittäinen kysymys tutkimuksen kannalta tuo esiin. Kyselyä ei voinut toteuttaa samanlaisena molemmille kohderyhmille, joten ehdotin toimeksiantajalle, että teen kaksi erillistä kyselyä, toisen asukkaille (Liite 1) ja toisen heidän läheisilleen (Liite 2).

Alusta asti oli selvää, että asukkaille suunnatusta kyselystä tulee suunnitella selkeä ja helposti vastattava, jotta heidän mielenkiintonsa riittää kyselyyn vastaamiseen. Suurimmat haasteet suunnittelussa liittyivät siihen, että asukkaiden kommunikointikyvyt ovat rajallisia sekä vaihtelevia, ja heidän yksilölliset vaikeutensa ilmaista itseään oli otettava huomioon kyselyn laadinnassa. Varsinkin kysymysten ja vastausvaihtoehtojen ymmärrettävyyteen tuli kiinnittää huomiota.

Asukkaiden kysely sisälsi 24 kysymystä ja käytin kyselyssä vastaamisen helpottamiseksi pääosin strukturoituja kysymyksiä. Vastausvaihtoehtojen osalta päädyin kolmiportaiseen vaihtoehtoon (ei–ehkä–kyllä) ja käytin kyselyssä sanallisten vaihtoehtojen selventämiseksi myös hymynaama-symboleja. Etsin apua kysymysten ja vastausvaihtoehtojen suunnitteluun Papunet (Papunet 2017) sivustolta ja selkokieliohjeista (THL 2017d.) Asukkaiden läheisille suunnattu kysely sisälsi yhdeksän kysymystä. Käytin kyselyssä puolistrukturoitua mallia eli osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä ja osa monivalinta-kysymyksiä. Vastausvaihtoehdoissa päädyin samaan kolmiportaiseen ratkaisuun (ei–ehkä–kyllä) kuin asukkaiden kyselyssä.

Sain ennen tutkimuksen toteuttamista tilaisuuden tehdä muutamia sijaisuuksia asuntoryhmässä ohjaajan sijaisena. Kokemus auttoi minua kyselyiden suunnittelemisessa, ja samalla minulle tarjoutui mahdollisuus tutustua käytännössä asuntoryhmän asukkaisiin, tiloihin ja toimintaan. Pystyin esimerkiksi paremmin arvioimaan vastaajien valmiuksia osallistua ja vastata kyselyyn. Tuttuus lisäsi myös osaltaan luottamusta minuun kyselyn toteuttajana.

Asuntoryhmän vastaava ohjaaja kertoi kevään aikana sekä asukkaille että heidän läheisilleen tulevista kyselyistä. Ennakkotiedotus oli hyvää valmistautumista kyselyihin. Vammaisten henkilöiden kohdalla selkeä tiedottaminen ja riittävän ajoissa aloitettu valmistautuminen on tärkeässä asemassa. Sovimme, että ennen kyselyiden julkaisemista pidän infotilaisuuden, jossa kerron opinnäytetyöstäni, asiakastyytyväisyyskyselyistä, niiden tarkoituksesta, käytännön toteutuksesta sekä vastaamisen aikataulusta. Tiedottamisella pyrittiin samalla motivoimaan asukkaita ja heidän läheisiään vastaamaan kyselyihin, jotta saisimme mahdollisimman kattavasti vastauksia ja hyvän vastausprosentin.

Kyselyt julkaistiin kesäkuun alussa Sukkulan kesäjuhlien yhteydessä. Läheisille postitettiin kyselylomakkeet kirjeessä, jossa oli mukana vastauskuori postimerkillä varustettuna. Liitin mukaan myös saatekirjeen (Liite 4), jossa kerroin vielä kertaalleen tutkimuksesta ja mahdollisuudesta täyttää kysely myös sähköisesti saatekirjeessä mainitun linkin kautta. Vastaajilla oli kaksi viikkoa aikaa täyttää kysely sähköisesti tai postittaa vastaukset Sukkulaan. Päädyimme rajaamaan vastausajan kahdeksi viikoksi, jotta saisimme kerättyä lomakkeet ennen kesäloman alkua. Liian pitkä vastausaika olisi saattanut heikentää vastausprosenttia tai vastaaminen olisi saattanut jopa unohtua loman aikana.

Asukkaille suunnatun kyselyn käytännön toteutus oli hieman erilainen. Vastaava ohjaaja lähetti jokaiselle, joka oli ilmoittanut sähköpostiosoitteen, kyselyn sähköisenä. Viestissä

oli saatekirje (Liite 3) ja linkki kyselyn sähköistä täyttämistä varten. Asukkaille kerrottiin myös erikseen mahdollisuudesta täyttää kysely paperiversiona. Tavoitteeni oli, että asukkaat vastasivat kyselyyn mahdollisimman omatoimisesti, mutta tarvittaessa kyselyn voi täyttää tuetusti. Kyselyn täyttäminen tuetusti tuli kyseeseen lähinnä tilanteissa, jossa kysymysten lukeminen tai ymmärtäminen ei ollut mahdollista esimerkiksi puutteellisen lukutaidon vuoksi. Asukkaiden tarvitsi vain kertoa ohjaajille tuen tarpeesta ja sopia aika, jolloin tulen käymään. Koin kuitenkin, että käytännön kannalta oli parasta järjestää pari etukäteen sovittua käyntikertaa, jolloin olin Sukkulassa. Sovittujen käyntien aikana pystyin myös samalla kannustamaan asukkaita vastaamiseen ja osallistumiseen.

En kokenut tarpeelliseksi lähettää muistutuskirjeitä tai -viestejä vastaajille kyselyn toteutuksen aikana. Vastaajille tiedottamiseen käytettiin runsaasti aikaa, ja siihen panostettiin jo prosessin varhaisessa vaiheessa. Asukkaiden osalta muistuttaminen pystyttiin hoitamaan ohjaajien avulla, ja myös minulla oli avustajan roolissa mahdollisuus seurata, että kaikki saivat mahdollisuuden osallistua kyselyyn. Mielestäni on tärkeää kannustaa asukkaita ilmaisemaan mielipiteensä ja tehdä kyselyyn vastaamisesta niin vaivatonta ja helppoa, ettei kenellekään nouse kyselyyn vastaamisen kynnyks liian korkeaksi.

Kyselyihin vastattiin määräajassa hyvin. Asukkaille suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä neljätoista henkilöä ja vain kaksi jätti vastaamatta eli kaiken kaikkiaan kyselyn piiriin kuului 16 asukasta (n=16). Vastausprosentiksi muodostui 87 %. Läheisten kyselyyn saapui määräajassa yhdeksän vastausta, ja vastausprosentiksi muodostui 56 % (n=16). Yksi vastaus saapui sen jälkeen, kun kysely oli jo suljettu, eikä sitä ole huomioitu tuloksissa. Syötin kaikkien paperilomakkeiden vastaukset itse Webropol-verkkokyselyyn, jotta raporttien ja koontien tulokset ovat paikkaansa pitävät. Lähetin kyselyiden sulkeuduttua tulokset myös toimeksiantajalle nähtäväksi.

5.3 Luotettavuusarviointi

Pyrin kyselyn toteutuksessa tulosten keräämiseen mahdollisimman luotettavalla tavalla. Luotettavuuskysymykset otettiin huomioon jo suunnitteluvaiheessa, ja varsinkin kyselyiden toteutuksessa kiinnitettiin huomiota luotettavuuteen. Pyrin muotoilemaan kysymykset niin, että ne eivät ohjaisi vastaajaa vastauksissa ja toisaalta olisivat siinä muodossa, että niihin on helppo vastata. Avoimet kysymykset laadin siten, että niihin vastaaminen yhdellä sanalla ei ollut mahdollista. (Kananen 2013, 136.)

Toteutetuissa kyselyissä oli kysymys kokonaistutkimuksesta eli sen piiriin kuuluivat kaikkia asukkaat ja heidän läheisensä. Määrällinen tutkimus vaatii yleensä paljon havaintoyksiköitä, tässä tapauksessa vastaajia, ollakseen luotettava. Kokonaistutkimuksen osalta tulos on luotettava ja tosi jo pienemmälläkin määrällä havaintoyksiköitä. (Kananen 2016, 95.)

Tavoitteeni oli, että asukkaat vastaavat kyselyyn mahdollisimman omatoimisesti. Osa asukkaista kuitenkin tarvitsi tukea kyselyn täyttämässä. Asukkaiden ja ohjaajien välinen suhde on hyvin tiivis ja luottamuksellinen, ja siksi alusta asti oli selvää, että he eivät voi toimia tukena kysymyslomaketta täytettäessä. Päätinkin tästä syystä itse hoitaa tehtävän. Kyselyyn osallistuvien henkilöiden määrä oli niin pieni, että käytännössä minun oli helppo toimia avustajana ja tukihenkilönä. Olin tehnyt muutamia työvuoroja ohjaajana, mutta mielestäni seikka ei vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen vaan päinvastoin tutuus tuki asukkaita tilanteessa. Minulla ei ollut muita sellaisia sidoksia toimeksiantajaan, jotka vaarantaisivat tutkimuksen luotettavuuden.

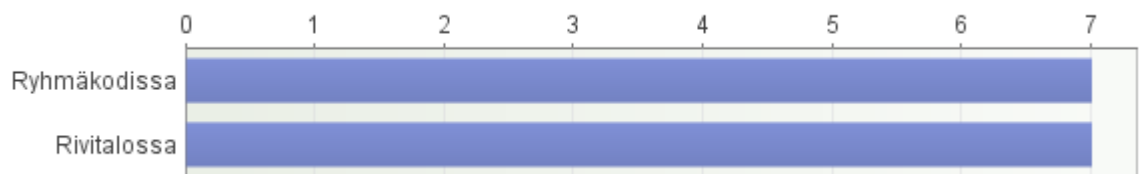
Asukkaiden läheisille kysely lähetettiin kirjeitse, johon oli liitetty palautuskuori. Saatekirjeessä oli kerrottu myös mahdollisuudesta täyttää kysely sähköisesti linkin kautta. Kysely toteutettiin näin anonyymina, eikä yksittäisiä vastauksia pysty yhdistämään vastaajiin. Palautuskuoret toimitettiin minulle vastausajan päätyttyä ja syötin vastaukset yksitellen linkin kautta Webropol-verkkotutkimusohjelmaan.

6 KYSELYN TULOKSET

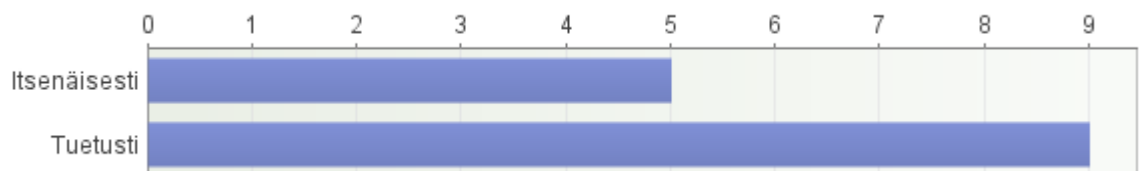
Tulos-osiossa vastaukset esitetään viiteen eri aihealueeseen ryhmiteltyinä. Jaottelu noudattaa pääosin asukkaiden kyselyn rakennetta. Jokaisen aihealueen kohdalle on lisätty tuloksia läheisten kyselystä, sekä muutamia heiltä tulleita kommentteja, jotka edustavat saatuja vastauksia. Kyselylomakkeet löytyvät liiteosiesta (Liite 1 ja Liite 2). Tuloksissa mainitaan myös ns. n-luku, jolla tässä kyselyssä tarkoitetaan kaikkia kyselyyn vastanneita henkilöitä (Kananen 2011, 75). Muutaman kysymyksen kohdalla tulokset on esitetty graafisessa muodossa, koska esitysmuoto selventää mielestäni tuloksia. Asukkaiden kysely alkoi yleisillä kysymyksillä, joiden tulokset näkyvät alla (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Yleiset kysymykset.

Asun tällä hetkellä (n=14)



Täytin kyselylomakkeen (n=14)



6.1 Asuminen ja arjen sujuvuus

Asukkaat pitävät yhteisissä tiloissa eniten TV:stä, pesutuvasta ja yhteisen oleskelutilan huonekaluista. Suurin osa vastaajista viettää aikaa yhteisissä tiloissa mieluiten juttelemalla ohjaajien kanssa (11/14) ja samalla heillä on hyvä tilaisuus tavata naapureita. Kolmanneksi suosituin ajanviettotapa on esimerkiksi tulla juomaan kahvia tai teetä yhteisiin tiloihin. Piha-alueen oli arvioinut viihtyisäksi melkein kaikki vastaajat (13/14).

Läheisten kyselyn kaksi ensimmäistä kysymystä selvittivät heidän näkemystään asukkaiden arjesta ja sen tärkeistä osa-alueista. Vastauksissa korostettiin työn, opiskelun ja Tiklin (Monitoimikeskus Tikli) merkitystä asukkaille. Tärkeässä asemassa olivat myös oma rauha ja hyvä asunto sekä myös sosiaalisten kontaktien merkitys, harrastaminen ja vapaa-aika.

Suurin avun tarve arjessa koettiin kohdistuvan esimerkiksi hygieniaan, asunnon siisteyteen ja pyykinpesuun liittyviin asioihin. Avun tarve on suurimmaksi osaksi ohjausta ja muistuttamista, ei konkreettista asioiden tekemistä. Ainoastaan yhdessä vastauksessa kerrottiin, että apua ei tarvita. Yksi läheinen esitti toiveen, että ohjaajien toimintatapojen tulisi olla samanlaisia, ja että niissä tulisi olla selkeä struktuuri.

Esimerkiksi näin eräs läheinen vastasi: ”Läheiseni tarvitsee lähinnä ohjausta. Ja pientä apua esim. siivouksessa ja pyykin lajittelussa ym. Muistutusta peseytymisestä ja muista hygieniasasioista. Välillä vaateohjausta. Enemmän tukea siivoamiseen ja astioitten pesemiseen.”

6.2 Yhdessä oleminen ja yhteisöllisyys

Yhteistä toimintaa koskevan osion alussa kysyttiin tiistaikahvin tärkeydestä. Tiistaikahvi on viikoittain järjestetty tilaisuus, jossa asukkaat kokoontuvat keskustelemaan yhteisistä asioista. Ohjaajat puolestaan tiedottavat siellä tapahtumista ja kyselevät kuulumisia. Kahdeksan vastaajan mielestä kahvilla on kiva käydä ja melkein puolet (6/14) oli epävarmoja sen mukavuudesta. Seuraavat kaksi kysymystä koskivat joka viikkoista yhteistä tekemistä ja muutaman kerran vuodessa järjestettäviä yhteisiä retkiä. Vähän yli puolet vastaajista (9/14) piti yhteistä tekemistä tärkeänä. Yhteisille retkille osallistumisen osalta vastausten tulos oli melkein sama eli vähän yli puolet osallistuu (8/14). Kyselyn ensimmäisen avoimen kysymyksen avulla haluttiin selvittää asukkaiden toiveita ja ehdotuksia siitä, millaista yhteistä toimintaa he toivoisivat lisää. Kysymykseen vastasi yhteensä 10 henkilöä (n=14). Ehdotusten joukosta suosikeiksi nousivat esille jutustelu, musiikkihetket, pelit ja tietovisat. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että toimintaa on riittävästi eikä sitä tarvita lisää. Konkreettisina ehdotuksina mainittiin esimerkiksi laivaristeily ja omat joulujuhlat.

6.3 Vuorovaikutus ja ohjaus

Tämän osion kysymykset koskivat esimerkiksi asukkaiden ja ohjaajien välistä viestintää sekä asukkaiden tuen ja ohjauksen tarvetta. Suurin osa vastaajista (11/14) oli sitä mieltä, että asumista koskevista asioista saa tarpeeksi tietoa. Ohjaajien ja asukkaiden välisen keskusteluyhteyden osalta tulos oli samansuuntainen eli yksitoista vastaajaa oli sitä mieltä, että asukkaat ja ohjaajat keskustelevat yhdessä asioista. Hyvä keskustelu yhteys luo myös asiakkaalle uskalluksen antaa palautetta ja pyytää apua tarvittaessa.

Tuen ja ohjauksen osuutta selvittävän kysymysryhmän aloitti kysymys ”Saatko halutesasi apua ja tukea ohjaajilta?” Suurin osa (12/14) vastasi kyllä. Vastausten perusteella arkiaskareet sujuvat hyvin melkein kaikilla (12/14), ja vain kaksi asukasta koki tarvitsevansa hieman enemmän tukea kuin mitä tähän asti he ovat saaneet. Henkilökohtaisen elämän hankaliin asioihin asukkaat kaipaavat enemmän tukea. Viisi henkilöä koki saadun tuen riittämättömäksi, ja vastasi tarvitsevansa jatkossa enemmän tukea ja ohjausta. Suurin osa asukkaista kokee kuitenkin olonsa asumisyksikössä turvalliseksi (12/14). Tuloksesta voi päätellä, että palvelut ovat toimivia ja suhde henkilökuntaan on kunnossa.

Läheisille esitettiin kysymys ”Saako läheisesi halutessaan ohjaajilta riittävästi tukea ja ohjausta?” Kysymys oli strukturoitu ja vastaajista vähän yli puolet (5/9) vastasi kysymykseen kyllä. Edelliseen kysymykseen liittyen esitin vielä tarkennuksena avoimen kysymyksen siitä, millaista palautetta läheiset ovat kuulleet ohjauksesta. Vastauksia tuli kaikkiaan kahdeksalta henkilöltä. Suurimmassa osassa vastauksista tuotiin esille se, että palautetta ei tule kovinkaan paljon, ja että se voi olla vaihtelevaa. Neljä läheistä puolestaan kertoi palautteen olevan hyvää.

Nostan tähän esiin pari läheisiltä tullutta kommenttia: ”Hän kertoo oma-aloitteisesti hyvin vähän, jos ollenkaan. Itseasiassa minulle on jäänyt epäselväksi mitä odotetaan perheen hoitavan ja mikä kuuluu henkilökunnalle joten en osaa häneltä kysyäkään asiasta” ja ”Ohjaajat ovat hyvin jyrkkiä kannassaan mikä on ohjausta ja mikä apua. Apua he eivät anna. Ohjausta kyllä, jos sitä osaa pyytää.”

6.4 Vapaa-aika ja sosiaaliset suhteet

Kaikki asukkaat kokevat, että heillä on itseään kiinnostavaa tekemistä joka päivä, eli mielekkään toiminnan ja osallisuuden kannalta asukkaat voivat hyvin. Naapuruussuhteiden osalta vastauksissa oli enemmän hajontaa. Suurin osa vastaajista (9/14) tulee toimeen naapureidensa kanssa ja neljä valitsi ehkä-vaihtoehdon. Yksi asukkaista ei tule lainkaan toimeen naapureidensa kanssa.

Turvaverkon ja läheisten ihmisten läsnäolo on tärkeää varsinkin vajaakuntoisille henkilöille, ja heille, joiden elämäntilanne on haastava. Yksinäisyys ja läheisten ihmiskontaktien puute nousee usein esille kyselyissä. Sukkulan asukkaiden kohdalla näin ei ole. Vastausten mukaan kaikilla asukkailla on elämässään sukulaisia, ystäviä tai muita läheisiä ihmisiä. Tämä on hyvä lähtötilanne ja helpottaa myös osaltaan ohjaajien työtä. He voivat keskittyä enemmän käytännön asioiden ohjaamiseen ja arjen sujumisen turvaamiseen.

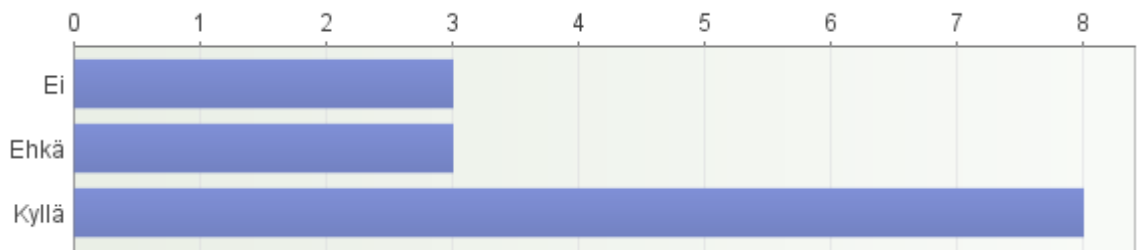
Läheisille esitettyyn vapaa-aikaa koskevan avoimen kysymyksen vastausten perusteella asukkailta tulee melko vähän vapaa-aikaan liittyvää palautetta, ja palaute liittyy yleensä konkreettiseen tekemiseen, ei ystävyys- tai ihmissuhteisiin. Suurin osa (6/9) on kuitenkin sitä mieltä, että palaute on ollut hyvää, ja toiminta on ollut tärkeää. Vain yksi vastasi, että hänen läheisensä ei osallistu toimintaan. Tässä läheisten kommentteja: ”Vapaa-ajan toiminta toimii. Ei käsittäkseni vähäisillä resursseilla voi enempää tehdä” ja ”Kivaa ja monipuolista - liikunta on tärkeällä sijalla”.

6.5 Itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutuminen

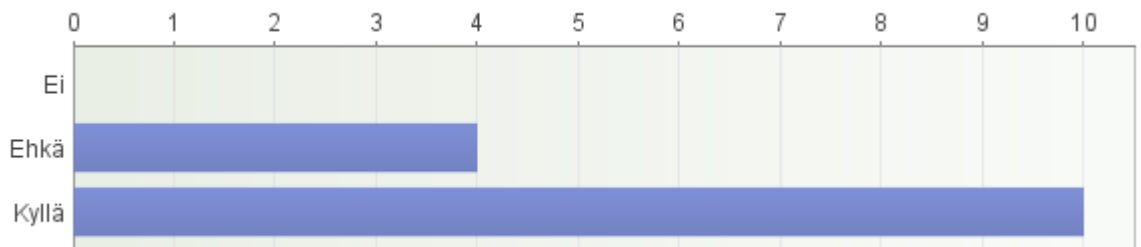
Asukkaiden ja läheisten kyselyiden viimeinen aihepiiri sisälsi itsemääräämisoikeutta, päätöksentekoa ja mielipiteen ilmaisemista kartoittavia kysymyksiä. Tämän ryhmän osalta tulokset olivat selkeästi hajanaisemmat verrattuna muihin kyselyn kysymysryhmiin. Vastausten jakautumisen ja kysymysten yksilöimisen vuoksi liitän mukaan palkki-diagrammin selventämään tuloksia. Asukkaiden vastaukset kysymyksiin löytyvät seuraavalta sivulta (Taulukko 2.) ja läheisten vastaukset sivulta 35 (Taulukko 3.)

Taulukko 2. Itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa kartoittavat kysymykset.

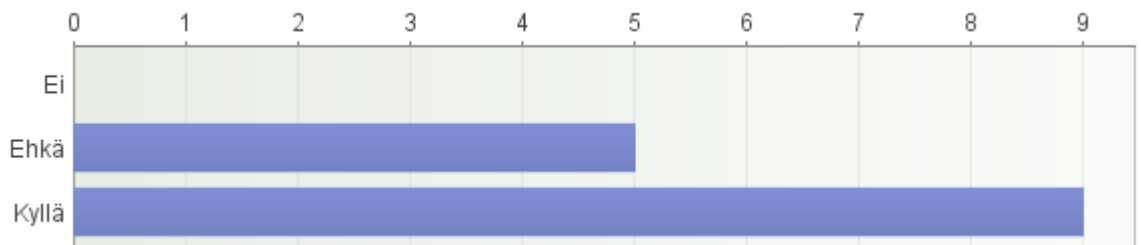
Tiedätkö mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa? (n=14)



Onko sinulla oikeus päättää itseäsi koskevista asioista? (n=14)



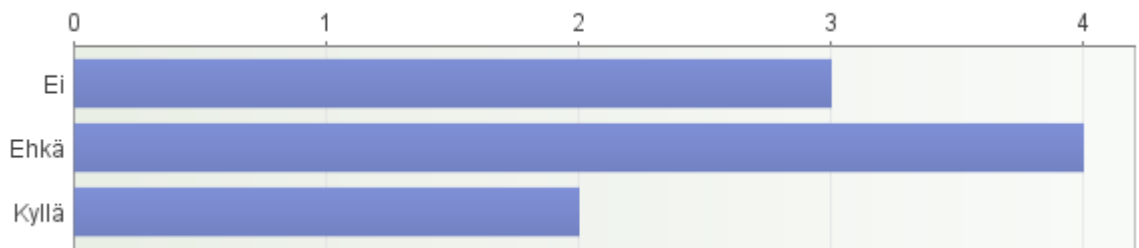
Päätätkö itse minkälaista apua tai tukea tarvitset? (n=14)



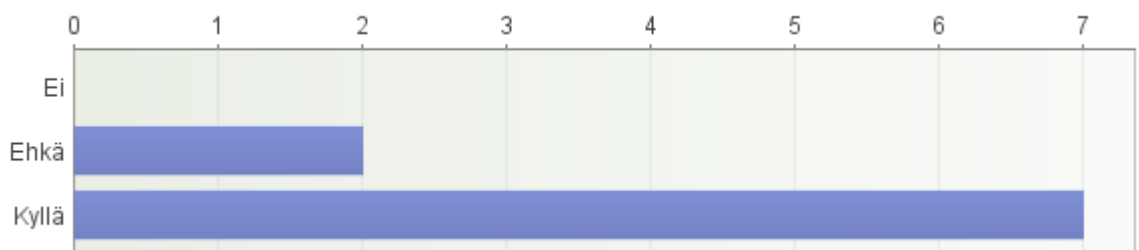
Kysymysryhmän ensimmäisen kysymyksen osalta melkein puolet (6/14) vastaajista oli epävarmoja käsitteen sisällöstä. Suurin osa vastaajista (10/14) tietää omasta oikeudestaan päättää asioista. Kysymysryhmään sisältyi myös kysymys mielipiteen ilmaisemisesta, ja siitä kokevatko asukkaat uskaltavansa ilmaista mielipiteensä. Tähänkin kysymykseen pääosa (10/14) vastasi kyllä. Koko kyselyn suurin määrä ehkä-vastauksia (5/14) annettiin kysymykseen, joka koski asukkaiden kokemusta siitä, voivatko he itse päättää millaista tukea he tarvitsevat. Pääosa vastaajista (9/14) oli kuitenkin tyytyväisiä päätäntävällän toteutumiseen.

Taulukko 3. Läheisten tietämys itsemääräämisoikeudesta ja kokemus sen toteutumisesta.

Oletko saanut riittävästi tietoa itsemääräämisoikeutta koskevasta lainsäädännöstä? (n=9)



Toteutuuko itsemääräämisoikeus läheisesi elämässä? (n=9)



Asukkaiden läheisten kyselyssä kartoitettiin myös heidän tietotasoaan ja tietoisuuttaan itsemääräämisoikeudesta ja sitä määrittävästä lainsäädännöstä. Ylläolevasta taulukosta 3. näkyy vastausten jakautuminen. Vastaajista ainoastaan kaksi oli mielestään saanut riittävästi tietoa laista. Pääosa vastaajista (7/9) oli kuitenkin sitä mieltä, että itsemääräämisoikeus toteutuu käytännössä asukkaiden elämässä. Nostin tähän kaksi läheisten kommenttia: "Ohjaajien kuuluu kysyä ohjattavan mielipidettä ja halua toimenpiteeseen. Pakkotoimenpiteisiin ei saa ryhtyä kuin lainsäädännössä määritellyissä asioissa" ja "Antaa tietyt rajat, johon voi puuttua. Toisaalta sen ei pitäisi olla niin laki, että hölmöjä tekoja ja asioita ei korjattaisi ja ohjattaisi oikeaan suuntaan".

Läheisten kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin heidän kokemustaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta. Vastaajista yli puolet (5/9) oli sitä mieltä, että

asukkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan, ja että asukkaat kohdataan yksilöllisesti riittävässä määrin. Neljän vastaajan osalla mieleen oli jäänyt epävarmuus yksilöllisen kohtaamisen toteutumisesta käytännössä.

Asukkaille annettiin kyselyn lopussa mahdollisuus kertoa omin sanoin mitkä asiat vaikuttavat eniten juuri hänen viihtymiseensä asuntoryhmässä. Kaikki osallistujat (n=14) vastasivat kysymykseen. Kommenteissa korostui oma rauha, oman asunnon tärkeys, turvallisuus, ohjaajilta saatava tuki ja ohjaajien mukavuus. Kuusi vastaajaa nosti esiin yhteisen tekemisen ja naapureiden tärkeyden. Yhdessä kommentissa asukas kirjoitti ”toivon, että muut kuuntelevat minua, muut käyttäytyisivät paremmin ja kuuntelevat mielipiteitäni paremmin.”

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyihin vastattiin määrääjassa hyvin. Minulla oli ennako-olettamus, että vastausprosentti jää melko alhaiseksi, varsinkin läheisille suunnatun kyselyn osalta. Yhdistyksen eräässä toisessa yksikössä tehdyn kyselyn vastausprosentti oli ollut 36 %. Yksi tärkeimmistä korkeaan vastausprosenttiin vaikuttaneista tekijöistä oli mielestäni hyvä ennalta tehty tiedotus, josta vastasi asuntoryhmän vastaava ohjaaja. Aukkaita ja heidän läheisiään myös kannustettiin eri tavoin vastaamaan kyselyyn. Tulossa olevasta kyselystä keskusteltiin mm. tiistai-kahvilla ja läheisille siitä kerrottiin tapaamisissa kevään aikana. Muita vastausprosenttiin vaikuttavia seikkoja olivat kyselyn toteutuksen onnistunut ennakkosuunnittelu ja itse toteutuksen ajoitus. Kysely julkaistiin asuntoryhmän 5-vuotisjuhliissa ja juhlava tilanne mielestäni myös korosti kyselyn tärkeyttä. Olin itse paikalla kertomassa kyselyn taustoista ja toteutuksesta.

Suurin osa asukkaista (9/14) täytti kyselyn tuetusti. Tuloksesta voi päätellä, että on erittäin tärkeää tarjota tukea kyselyn vastaamiseen. Mielipiteen ilmaiseminen on asukkailla kuuluva oikeus, ja siksi on tärkeää pyrkiä madaltamaan vastaamiskynnystä ja kannustaa jokaista osallistumaan. Uskon, että tuella oli suuri vaikutus myös siihen, että vastausprosentti nousi asukkaiden osalta korkeaksi. Jatkossa tuen tarve voi vähetä, kun asukkaat tottuvat vastaavanlaisiin kyselyihin ja luottavat aikaisempaa paremmin omiin kykyihinsä kertoa mielipiteensä.

Asumista ja arkea koskevien kysymysten osalta vaikuttaa, että asukkaat sekä heidän läheisensä ovat hyvin tyytyväisiä asumiseen, asuinympäristöön ja varsinkin piha-alueeseen. Asukkaat viettävät aikaa yhteisissä tiloissa mieluiten juttelemalla ohjaajien kanssa ja tapaavat samalla naapureita. Odotin hieman erilaista tulosta, koska oletin että TV:n katselu olisi ollut tärkein ajanviettotapa. Vastauksista voi päätellä miten tärkeäksi sosiaalinen kanssakäyminen ja tuki, ohjaajat ja naapurit koetaan. Tulosten mukaan yhteisissä tiloissa myös viihdytään ja vietetään aikaa monenlaisen toiminnan parissa. Läheisten vastauksista voi tehdä sen johtopäätöksen, että itsenäinen asuminen tuo monipuolista sisältöä asukkaiden elämään. Arki muodostuu normaaleista toiminnoista ja on säännöllistä. Asukkailla on mahdollisuus hoitaa päivittäistoimet itsenäisesti eikä heidän puolestaan tehdä asioita. Läheiset myös luottavat siihen, että asukkaista pidetään huolta.

Yhdessä olemista ja yhteisöllisyyttä käsittelevien kysymysten ryhmästä erottuu kysymys, jossa kysyttiin tiistaikahville osallistumisesta. Vastausten perusteella voi päätellä, että

tiistaikahville osallistumista kannattaisi tukea ja siihen osallistumiseen kannustaa kaikkia asukkaita. Keskustelu ja mielipiteiden ja kuulumisten vaihto on tärkeä tekijä yhteishengen luomisessa. Yksi selitys tulokselle voi olla se, että osa asukkaista kokee, etteivät he saa tilaisuutta kertoa mielipiteitään tai että heitä ei kuunnella. Taustalla voi olla myös se, että osalle asukkaista suuremmassa ryhmässä oleminen on haastava tilanne, jota jännitetään tai jossa puhuminen ei tunnu hyvältä. Voisiko tilaisuuden sisältöä jotenkin muuttaa niin, että asukkaat suhtautuisivat siihen rennommin ja kynnyksellä tulla mukaan alenisi?

Yhteisen tekemisen osalta vastauksissa oli jonkin verran hajontaa. Tämä saattaa johtua esimerkiksi siitä, että asukkaalla itsellään on jo säännöllisiä harrastuksia tai vielä ei ole ollut tarjolla juuri häntä kiinnostavaa tekemistä tai retkiä. Asukkaille esitettiin avoin kysymys, joka koski sitä millaista yhteistä tekemistä toivotaan lisää. Mielipiteet olivat selkeitä ja vastauksiin sisältyi toiveita laidasta laitaan. On kuitenkin ymmärrettävää, että kaikki toiminta ei kiinnosta jokaista. Monet uusista ehdotuksista on kuitenkin helppo toteuttaa ja niiden avulla saisi lisää vaihtelua viikko-ohjelmaan ja retkitarjontaan.

Vuorovaikutusta ja ohjausta käsittelevästä kysymysryhmästä nostan esiin kysymyksen, jossa kysyttiin keskustelevatko asukkaat ja ohjaajat yhdessä asioista. Tulos on ihan hyvä, mutta jos kolme asukasta kokee, että keskusteluyhteyttä ei ole, osoittaa se, että jatkossa keskusteluissa on hyvä ottaa tulos puheeksi ja selvittää sitä tarkemmin. Hyvä keskusteluyhteys on kuitenkin luottamuksellisen asiakassuhteen kannalta erittäin tärkeä osatekijä. Se luo asukkaalle uskalluksen antaa palautetta ja pyytää apua tarvittaessa. Antoiko tämä anonyyminä toteutettu kysely muutamalle henkilölle mahdollisuuden nostaa esiin asian, joka on heitä vaivannut? Onko jollekin jäänyt tunne ulkopuolisuudesta tai kokemus siitä, että toimivaa keskusteluyhteyttä ei ole? Entä miten yhdessä vietetty aika käytetään hyödyksi? Vai odottavatko asukkaat enemmän keskustelua kuin mitä ohjaajat olettavat?

Tukea ja ohjausta selvittävien kysymysten osalta sekä asukkaat että läheiset vaikuttivat olevan tyytyväisiä tämän hetkiseen tilanteeseen. Osa-alueesta nousi esiin yksi asukkaille esitetty kysymys, jossa kartoitettiin henkilökohtaisen tuen saantia oman elämän hankalissa asioissa. Yhteensä viisi asukasta ei ole saanut riittävästi tukea. Tulos voi merkitä esimerkiksi sitä, että asukas ei uskalla kertoa tuen tarpeestaan tai ei saa riittävästi aikaa henkilökohtaiseen keskusteluun, jotta asian voi ottaa puheeksi. Jotakuta voi hävettää hankalasta asiasta puhuminen. Puheeksi ottamisen prosessi on ehkä häiriintynyt tai riittävän läheistä ja luottamuksellista suhdetta asukkaan ja ohjaajan välille ei ole vielä syntynyt. Läheisten vastauksista voi päätellä, että he kaipaavat enemmän tietoa

ja rajanvetoa, ehkä myös keskustelua, koskien ohjauksen ja avun määritelmiä. Selkeä tiedotus ja säännölliset keskustelut läheisten kanssa auttaisivat luomaan luottamuksellista ja toimivaa yhteistyötä asukkaiden, läheisten ja ohjaajien välille. Vaikka asukkaat asuvat itsenäisesti ja vastaavat mahdollisimman pitkälle elämästään, on toimiva lähipiiri siinä tärkeässä osassa.

Sosiaalisten suhteiden osalta kyselyn tulos on hyvä ja osoittaa, että asiat ovat kunnossa. Nostan esiin yhden kysymyksen, jossa selvitettiin tulevatko asukkaat toimeen naapureidensa kanssa. Yhteensä viidellä asukkaalla (5/14) on ollut vaikeuksia naapurisuhteissa. Asuntoryhmän tapaisessa asumisyksikössä on sen toiminnan kannalta tärkeää, että asukkaiden väliset suhteet ovat kunnossa. Usean erilaisen ihmisen yhteisössä ei voi kuitenkaan olettaa, että kaikki tulevat hyvin toimeen keskenään. Mitä siinä tilanteessa voi tehdä? Joskus keskustelukaan ei auta ja kiusallinen tilanne vain jatkuu. Mitä asukkaan pitää sietää oman hyvinvointinsa kustannuksella? Asumisyhteisö on rakenteeltaan herkkä ja muutokset sekoittavat helposti sen toiminnan. Tämä korostuu varsinkin tilanteissa, jolloin asukkaat vaihtuvat ja asumisyksikköön muuttaa uusi asukas. Uuden asukkaan tutustuttamiseen ja ottamiseen osaksi yhteisöä tuleekin kiinnittää riittävästi huomiota. Kaikkien etu on se, että sekä asukkaat että henkilökunta pysyvät yhteisössä pitkään.

Kyselyn viimeiset kysymykset käsittelivät itsemääräämisoikeutta, päätöksentekoa ja mielipiteen ilmaisemista. Tiesin jo kysymyksiä tehdessäni, että aihepiiri on vaikea ja kysymyksiin vastaaminen haastavaa varsinkin asukkaille. Kysymykset olivat epämääräisempiä ja abstrakteja, joten niihin vastaaminen vaati enemmän harkintaa muihin kysymyksiin verrattuna. Toivoin, että vastaajat vastaisivat niihin mahdollisimman totuudenmukaisesti. Vastausten osalta on kuitenkin huomioitava se virhemahdollisuus, että vastaajat vastaavat kyllä vaikka eivät välttämättä tiedä tarkalleen mitä kysymys tarkoittaa. Vastausten hajonnasta voi päätellä, että tähän aihepiiriin pitää jatkossakin kiinnittää eniten huomiota. Aihepiiristä vois tehdä jopa erillisen kyselyn, jonka avulla sitä pystyisi tarkemmin selvittämään ja jakamaan osa-alueisiin.

Ohjauksessa tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota erityisesti siihen, että asukkaita kannustetaan ja rohkaistaan päätöksenteossa ja mielipiteen ilmaisemisessa. He ovat saaneet kyllä tietoa itsemääräämisoikeudesta, mutta vastauksista käy ilmi, että aiheetta tulisi käydä läpi heidän kanssaan useamman kerran säännöllisin väliajoin, jotta aiheeseen liittyvä epävarmuus häviäisi. Suurin osa läheisistä koki, että he eivät ole saaneet riittävästi tietoa itsemääräämisoikeudesta. Kysymys laadittiin yleiseksi eikä sen avulla

selviä tarkoittavatko he asumisyksiköstä päin tullutta tiedottamista vai yleensä puutteellista tiedonsaantia. Tätä kysymystä voisi jatkossa muokata tarkemmaksi, jotta aiheesta saisi yksityiskohtaisempaa informaatiota. Mieleeni tuli myös ajatus siitä, mikä on läheisen oma vastuu ottaa selvää vammaista henkilöä koskevista laeista ja oikeuksista?

Itsemääräämisoikeus määrittää vahvasti ohjaajien työtä. Mutta tiedostavatko läheiset sen vaikutuksen ohjaajien työhön? Tätä seikkaa tulisi jatkossa selvittää tarkemmin myös läheisille. Ohjaajan rooli on olla käytettävissä silloin, kun asukas tarvitsee häntä tueksi. Asukkailla on vahva päätösvalta oman elämänsä asioissa ja heillä on oikeus tehdä myös virheitä tai vääriä valintoja. Läheiset voivat tukea asukkaita ja olla läsnä heidän elämässään, mutta heillä ei ole oikeutta tehdä päätöksiä asukkaiden puolesta. Melkein puolet läheisistä (4/9) oli epävarmoja siitä, että kohdataanko heidän läheisensä yksilöllisesti. Yksilöllinen kohtaaminen ja tarpeiden huomioiminen on subjektiivinen kokemus ja jokaisella henkilöllä on oma mielipiteensä asiasta. Millä perusteilla toimintaa voisi siis arvioida? Tuloksesta voi tehdä sen johtopäätöksen, että aihe vaati lisää keskustelua. Keskusteluissa aihetta voisi käsitellä esimerkiksi konkreettisin esimerkein, jotka selventäisivät sekä läheisten että ohjaajien ajatuksia liittyen yksilölliseen kohteluun ja sen määrittelyyn.

Loppuun voin todeta, että kyselyt ja niistä saadut vastaukset antoivat vastaukset tutkimuksen alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Sekä asukkaiden että heidän läheistensä mielestä asuntoryhmässä tarjotut palvelut tukevat monipuolisesti asukkaiden arkea ja sen sujumista. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyen kyselyistä saatiin arvokasta tietoa ja mielipiteitä, joita voidaan hyödyntää jatkossa, kun asumisryhmässä käydään keskustelua yhteisistä toimintatavoista ja tavoitteista.

8 POHDINTA

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni aihevalintaan. Asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttaminen pienessä asumisyksikössä oli selkeä ja melko helposti toteutettava kokonaisuus. En ole aikaisemmin tehnyt vastaavia tutkimuksia, ja kokemuksen puute vaikeutti varsinkin alussa työn tekoa. Ennakkotietoa piti kerätä esimerkiksi yhteistyökumppanista, kyselyn tekoon liittyvistä käytännön seikoista sekä suunnitella toteutuksen aikataulu siten, että se sopi sekä toimeksiantajalle että omiin opintoihini.

Kyselyn aihepiiristä oli sovittu toimeksiantajan kanssa yhteisymmärryksessä, mutta mielestäni se oli liian laaja. Tämä aiheutti hankaluutta varsinkin kyselylomakkeiden tekovaiheessa. Jatkossa on hyvä miettiä aihepiirin rajausta ja keskittyä kyselyissä olennaisiin tai kapeampiin osa-alueisiin. Kaikkia asumistyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja ei ole tarpeellista selvittää yhdessä kyselyssä. Nyt tehdyt kyselyt antoivat hyvää tietoa siitä, mitkä osa-alueet jo toimivat, ja mihin jatkossa on hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Aihepiirit rajautuvat jo automaattisestikin nyt tehdyn kyselyn perusteella.

Tutustuin työn alussa erilaisiin asiakastyytyväisyyskyselyihin ja siihen, miten ne on toteutettu (mm. Saarre 2015; Kuisma & Ohtonen 2012). Tämä auttoi kysymysten rajaamisessa ja niiden sananmuotojen viimeistelyssä, mutta silti kysymykset tuottivat paljon päänvaivaa. Samoin se, että sain muotoiltua tutkimuksen kannalta tärkeät tutkimuskysymykset niin, että tehdyt kyselyt myös tuottaisivat vastaukset niihin. Tutkimuksen toteutuksen kannalta on mielestäni tärkeää, että sen tekijällä on jonkinlainen käsitys ja tuntemus kohderyhmästä. Suhde vastaajiin ei kuitenkaan voi olla liian läheinen, koska se saattaa vaikuttaa vastaamiseen, ja samalla voi vaarantua puolueettomuuden vaatimus. Erityisryhmiä koskevan kyselyn suunnittelu vaatii aikaa ja siinä pitää huomioida laajasti monia seikkoja.

Kyselyiden toteutusta kannattaa miettiä uudelleen seuraavalla kerralla. Onko järkevää, että käytetään kahta erillistä kyselyä asukkaille ja heidän läheisilleen? Saadaanko läheisten mielipiteistä riittävästi tietoa esimerkiksi yhteisissä keskusteluissa? Asukkaiden osalla Webropol-verkkokysely toimi käytännössä yllättävän hyvin. Laadullinen tutkimusmenetelmä ei olisi tuottanut mielestäni lisäarvoa tässä tapauksessa. Mietin tutkimuksen aikana seuraavia kysymyksiä: Mitkä ovat vastaajien kognitiiviset valmiudet vastaamiseen? Ymmärsivätkö vastaajat kysymykset? Ymmärsivätkö he ne ”oikein” tai samalla tavalla kuin muut? Vastausprosentti oli kuitenkin hyvä ja olen tyytyväinen, että en saanut

kyselyn aikana, enkä myöskään sen jälkeen kommentteja, joissa kyselyitä olisi kritisoitu vaikeiksi, vaikeaselkoisiksi tai liian pitkeiksi.

Kahden erilaisen kyselyn toteuttaminen vaikeutti tutkimuksen tekemistä ja haasteita tuli vastaan varsinkin tulosten koonti, yhdistely ja analysointi vaiheessa. Erityyppisten kyselyiden vastausten yhdistäminen oli käytännössä haastavaa ja varsinkin läheisten kyselyn avoimet vastaukset oli vaikea yhdistää strukturoidun kyselyn vastauksiin. Minulla oli pyrkimys toteuttaa kyselytutkimus mahdollisimman tieteellisesti, mutta kyselyn toteutuksessa tehdyn ratkaisun vuoksi en siihen kuitenkaan täysin päässyt.

Kyselyn vastaukset ja vastausten tulkinta riippuvat monista tekijöistä. Kyselyn osalta esimerkiksi vastaajan mieliala, se missä yhteydessä ja milloin lomake on täytetty tai kuka on toiminut avustajana, voivat vaikuttaa merkittävästi tuloksiin. Mielestäni onkin tärkeää toteuttaa kyselyitä säännöllisesti. Pitkäjänteisellä tulosten seurannalla pystytään poistamaan vastaamiseen liittyviä vääristymiä ja se antaa pohjaa myös vastausten tukinnalle. Säännöllinen asiakastytyväisyyden seuranta palvelee myös toiminnan läpinäkyvyyden tavoitetta ja luo luottamusta asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan välille. Kaikkien osapuolten yhteinen tavoite on kuitenkin asukkaiden viihtyminen ja arjessa pärjääminen

Ongelmaksi saattaa nousta se, että asiakkaat eivät ehkä itsekään aina tiedä mitä tarvitsevat tai haluavat. Halu elää niin kuin muutkin ja osallistua, voi nousta itsetarkoitukseksi. Lopputulos saattaa olla se, että elämästä ja arjesta tulee entistä sekavampaa. Osaava ja pysyvä henkilökunta sekä tutut toimintatavat luovat luottamusta. Keskinäinen luottamus antaa mahdollisuuden tehdä pitkäjännitteistä asiakastyötä ja toteuttaa aikuiskasvatuksen tavoitteita. Elämäänsä tyytyväiset asukkaat osaavat huolehtia itsestään ja jokapäiväisistä tarpeistaan, luottavat itseensä ja kykyynsä hoitaa asioitaan. He ottavat huomioon myös toiset ihmiset ja ympäristönsä.

Mielestäni on tärkeää, että asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään asiakasryhmille, joilla on hankaluuksia kertoa mielipiteitään suoraan. Se osoittaa myös palveluntarjoajan pyrkimystä kehittää palveluitaan ja pitää huolta asiakkaistaan. Kyselyistä saa monipuolista ja arvokasta tietoa, jota voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Asukkaat saavat mahdollisuuden osallistua sekä tunteen osallisuudesta ja vaikuttamisesta. He tottuvat kertomaan mielipiteensä, ja huomaavat, että ne ovat tärkeitä. Valinnanvapauden lisääntyminen sosiaalipalveluissa johtaa siihen, että itsemääräämisoikeus ja oikeus omiin päätöksiin tulevat jatkossa olemaan yhä keskeisemmässä asemassa vammaisten ihmisten arjessa.

Tulevaisuudessa yhteiskunnalla on vammaisten henkilöiden asumisen ja palveluiden järjestämisen osalta haasteita ratkaistavana. Laitosasumisen purku jatkuu edelleen ja nuoret vammaiset ovat entistä aktiivisemmin muuttamassa lapsuuden kodeista omaan asuntoon. Monet vammaisjärjestöt nostavat yleiseen tietoisuuteen palveluiden epäkohtia ja ajavat vammaisten henkilöiden oikeuksia ja etuja valtakunnallisella tasolla. Palveluiden laatu on ollut esillä monien lehtien palstoilla ja kahvipöytäkeskusteluissa. Usein esille ovat nousseet tapaukset, joissa esimerkiksi vammaisten käytössä olevat asunnot ovat olleet siihen kelpaamattomia tai palvelut ovat huonontuneet äkillisesti palveluntarjoajan vaihtumisen vuoksi. Taloudellisen edun tavoittelu ja palveluiden kilpailuttaminen johtavat harvoin vammaisille suunnattujen palveluiden osalta heille edulliseen lopputulokseen.

Vammaisten henkilöiden oikeuksien puolesta on tehty vuosien mittaan useita adresseja. Monet niistä liittyvät juuri heidän asumiseensa, asemaan yhteiskunnassa tai heille suunnattujen palveluiden kilpailutukseen. Allekirjoitusten määrästä huomaa, että monet suomalaiset pitävät vammaisten etujen turvaamista tärkeänä asiana. Tästä on seurauksena se, että vammaisten henkilöiden asema ja oikeudet pitää huomioida nykyään myös poliittisessa päätöksenteossa.

LÄHTEET

ASTA 2010. ASTA™ – asumisen toimintojen arviointilomakkeisto. Viitattu 23.10.2017. https://www.aspa.fi/sites/default/files/ASTA-lomakkeisto_1.10.pdf

Equal Rights Trust 2003. The Netherlands: Equal Treatment (Disability and Chronic Illness) Act 2003. Viitattu 23.10.2017. <http://www.equalrightstrust.org/content/netherlands-equal-treatment-disability-and-chronic-illness-act-2003>

Equal Treatment (Disability and Chronic Illness) Act. 2003. Viitattu 7.10.2017. http://www.equalrightstrust.org/ertdocumentbank//Microsoft%20Word%20-%20EQUAL_TREATMENT.pdf

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot –vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Hakala, J. T. 1996. Opinnäyte ja sen ohjaaminen. Johdatus tutkimusprosessin hallintaan. Tampere: Gaudeamus.

HE 108/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 22.10.2017. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108>

Hirsijärvi, S; Remes, P, & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, L. 2014. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. painos. Vantaa: Vastapaino.

Ihalainen, J. & Kettunen, K. 2016. Turvaverkko vai trampoliini sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Jalava, J. & Seppälä, U. 2010. Kuntoutus ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa Hiilamo, H. & Saari, J. (toim.) 2010. Hyvinvoinnin uusi politiikka –johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2016. Opinnäytetyön ja pro gradun ohjaajan opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kaseva ry 2017a. Kaseva-strategia 2017-2020. Viitattu 21.3.2017. <http://www.kaseva.info/tiedostot/Kaseva-strategia2017-2020.pdf>

Kaseva ry 2017b. Asuntoryhmä Sukkula. Viitattu 27.3.2017. <http://www.kaseva.info/sukkula.php>

Kaski, M.(toim.), Manninen A. & Pihko H. 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro.

Kuisma, J. & Ohtonen, T. 2012. Asiakastytyväisyys-kysely kehitysvammaisten toimintakeskuksiin – kehittämishanke. Opinnäytetyö AMK. Turun ammattikorkeakoulu, sosiaalipalveluala. Viitattu 23.3.2017. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012121018894>

KVANK 2010. Laatusuosituksset kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen. Viitattu 7.10.2017. http://www.kvank.fi/wp-content/uploads/laatusuosituksset_asuntojen_rakentamiseen_2010_2017.pdf

KVANK 2017a. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Viitattu 7.10.2017. <http://www.kvank.fi/>

KVANK 2017b. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Laatusuositukset. Viitattu 7.10.2017. <http://www.kvank.fi/laatusuosituksset/>

Kvtl 2017. Kehitysvammaisten tukiliitto ry. Viitattu 27.3.2017. <http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/tarkeimmat-lait/>

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuolon%20asiakkaan>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Annettu Helsingissä 23.6.1977. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987). Annettu Helsingissä 3.4.1987. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Lehtinen, U. & Pirttimaa, R. 1995. Aikuiskasvatuksen suunnitelma NOVA. Jyväskylä: Kasvatus-tieteiden tutkimuslaitos.

Mietola, R.; Teittinen, A. & Vesala, H. 2013. Kehitysvammaisten ihmisten asumisen tulevaisuus. Kansainvälisiä esimerkkejä ja vertailu Suomeen. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Murto, L. 2013. Uuden itsemääräämisoikeuslain mahdollisuuksista ja haasteista. Suuntaaja 3/13. Viitattu 9.11.2017. http://www.vates.fi/media/tutkimustietoa/muiden-tutkimukset/suuntaaja3_20131.pdf

Omaa kotia kohti. 2011. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Ylöjärvi: Painohäme Oy.

Omavalvontasuunnitelma 2017. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Palveluyhdistys Kaseva ry. Asuntoryhmä Sukkula.

Papunet 2017. Selkeää ja saavutettavaa viestintää. Viitattu 22.10.2017. <http://papunet.net/>

Prop. 1999/2000:79. Från patient till medborgare: en nationell handlingsplan för handikappolitiken. Viitattu 7.10.2017. <http://www.regeringen.se/49bbe5/contentassets/adb03bff122c45f6bcf5a51f01060f52/-fran-patient-till-medborgare---en-nationell-handlingsplan-for-handikappolitiken>

Ripatti, P (toim.) 2011. Kehitysvammaisten asuminen. Uusi reformi 2010-2015. Viitattu 27.3.2017. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80019/654df847-a315-42e2-ab92-bebb8df864b7.pdf?sequence=1>.

Räty, T. 2017. Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. Riika: Kynnys ry.

Saarre, S. 2015. "MINÄKIN SAAN VAIKUTTAA!" –asiakastytyväisyyskysely Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskuksen asumispalveluiden asiakkaille. Opinnäytetyö, AMK. Turun ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 20.3.2017. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015120819861>

SFS 1993:387. Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Viitattu 7.10.2017. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa_sfs-1993-387.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

STEA 2017. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. Viitattu 14.10.2017. <http://www.stea.fi/stea>

STM 2003. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Viitattu 18.10.2017. <https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

STM 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:17. Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016-2020. Viitattu 15.5.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74818>

Suomen perustuslaki (731/1999). Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=suomen%20perustuslaki>

THL 2016a. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Palvelupakettihankkeessa –vammaisuus ja vammaisten henkilöiden palvelut. Viitattu 27.3.2017. https://www.thl.fi/documents/470564/817072/2_P%C3%A4ivi+N-KTHL+vammaispalveluesitys+2604+lyhyt+final.pdf/6f84f704-dd94-43e6-bfa4-d816ee12feee

THL 2016b. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO. Viitattu 22.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/suomen-vammaispoliittinen-ohjelma-vampo>

THL 2017a. Vammaispalvelujen käsikirja. Asuminen. Viitattu 27.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen>

THL 2017b. Vammaispalveluiden käsikirja. Tuettu asuminen. Viitattu 20.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen/tuettu-asuminen>

THL 2017c. Vammaispalvelujen käsikirja. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. Viitattu 27.3.2017. <https://www.thl.fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma>

THL 2017d. Vammaispalvelujen käsikirja. Selkokieli. Viitattu 27.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/selkokieli>

Tilastoraportti 2/2017. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2015. Viitattu 17.10.2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131931/Tr02_17.pdf?sequence=5

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

United Nations 2017. Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. Viitattu 23.10.2017. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

Vammaisfoorumi 2016. Vammaisfoorumi ry. Viitattu 2.11.2017. <http://www.vammaisfoorumi.fi/>

Vernerit 2017a. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 28.3.2017. <http://verneri.net/yleis/kehas-ohjelman-hyvat-kaytannot>

Vernerit 2017b. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Laitosasumisen lakkauttaminen. Viitattu 8.10.2017. <http://verneri.net/yleis/laitosasumisen-lakkauttaminen>

Vernerinen 2017c. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Asuminen ryhmässä. Viitattu 20.5.2017. <http://verneri.net/yleis/asuminen-ryhmassa>

Wikipedia 2013. Vapaa tietosanakirja. Ratifiointi. Viitattu 22.10.2017. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Ratifiointi>

VirtuaaliAMK 2017. Kvantitatiivisen analyysin perusteet. Viitattu 3.11.2017. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>

Yksilöllisen tuen laatukriteerit 2012. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Viitattu 8.9.2017. http://www.kvtl.fi/media/Ajankohtaista/Jyvaskyla022012KehitysvAlanYhteistyöTilaisuus/Yksilöllisen_tuen_laaturit_muokattu_18_1_2012.pdf

Asiakastyytyväisyyskysely Sukkulan asukkaille

Yleiset kysymykset

1. Asun tällä hetkellä *

- Ryhmäkodissa
- Rivitalossa

2. Täytin kyselylomakkeen *

- Itsenäisesti
- Tuetusti

Yhteiset tilat

3. Mistä pidät eniten yhteisissä tiloissa? (Ohje: Valitse **kolme** sinulle tärkeintä asiaa)




- Keittiöpisteestä
- Saunasta
- Pesutuvasta
- Huonekaluista
- Tauluista
- Koriste-esineistä
- Viherkasveista
- Peleistä
- TV:stä
- Jokin muu

4. Miten vietät mieluiten aikaa yhteisissä tiloissa?

- Tapaan naapureitani
- Juttelen ohjaajien kanssa
- Katselen TV:tä




- Pelaan pelejä
- Askartelen
- Juon kahvia
- Syön aamupalaa/iltapalaa
- Jokin muu

5. Onko piha-alue viihtyisä?




-   
 Ei Ehkä Kyllä

Yhteinen toiminta




6. Onko tiistaikahvilla mukava käydä?

-   
 Ei Ehkä Kyllä

7. Onko yhteinen tekeminen sinulle tärkeää? (Esimerkiksi peli-illat, kävelylenkit, askartelu ym.)

-   
 Ei Ehkä Kyllä

8. Osallistutko yhteisille retkille?

-   
 Ei Ehkä Kyllä

9. Millaista yhteistä toimintaa toivoisit lisää?

↑

↓




←

→




300 merkkiä jäljellä

Viestintä




10. Saatko tarpeeksi tietoa asumista koskevista asioista?

  
Ei Ehkä Kyllä

11. Keskustelevatko asukkaat ja ohjaajat yhdessä asioista? *(Esimerkiksi tiistaikahvilla tai olohuoneella)*




  
Ei Ehkä Kyllä

12. Onko sinulla mahdollisuus antaa palautetta asumisestasi?




  
Ei Ehkä Kyllä

Tuki ja ohjaus




13. Saatto halutessasi tukea ja apua ohjaajilta? *(Esimerkiksi juttelua ja kahden keskistä aikaa)*

  
Ei Ehkä Kyllä




14. Sujuuko arkiaskareesi hyvin? *(Esimerkiksi kaupassa käynti, kotityöt ym.)*

  
Ei Ehkä Kyllä

15. Saatto henkilökohtaista tukea oman elämäsi hankaliin asioihin?




  
Ei Ehkä Kyllä

16. Onko sinulla turvallinen olla?




  
Ei Ehkä Kyllä

Vapaa-aika ja ihmissuhteet




17. Onko sinulla sinua itseäsi kiinnostavaa tekemistä päivittäin?

  
Ei Ehkä Kyllä

18. Tuletko toimeen naapureiden kanssa?




  
Ei Ehkä Kyllä

19. Onko sinulla sukulaisia / läheisiä ihmisiä / ystäviä elämässäsi?

  
Ei Ehkä Kyllä

Itsemääräämisoikeus ja oikeus päättää




20. Tiedätkö mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa?

  
Ei Ehkä Kyllä



21. Onko sinulla oikeus päättää itseäsi koskevista asioista?

  
Ei Ehkä Kyllä

22. Uskallatko kertoa mielipiteesi?

  
Ei Ehkä Kyllä

23. Päättätkö itse minkälaista apua tai tukea tarvitset?

  
Ei Ehkä Kyllä

24. Kerro kolme asiaa, jotka vaikuttavat eniten viihtymiseesi?

300 merkkiä jäljellä

Kysely Sukkulan asukkaiden läheisille

Läheisesi arkiset asiat

1. Kuvaile läheisesi arjen tärkeitä asioita

1000 merkkiä jäljellä

2. Minkälaista apua läheisesi arjessa tarvitsee?

1000 merkkiä jäljellä

Henkilökunnan toiminta asukkaan tukemisessa ja ohjaamisessa

3. Saako läheisesi halutessaan ohjaajilta riittävästi tukea ja ohjausta?

Ei Ehkä Kyllä

4. Millaista palautetta olet saanut ohjauksesta läheiseltäsi?

1000 merkkiä jäljellä

Vapaa-ajan toiminta

5. Millaista palautetta olet saanut läheiseltäsi vapaa-ajan toiminnasta?



1000 merkkiä jäljellä

Itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisen kohtelun toteutuminen

6. Oletko saanut riittävästi tietoa itsemääräämisoikeutta koskevasta lainsäädännöstä?

Ei Ehkä Kyllä

7. Toteutuuko itsemääräämisoikeus läheisesi elämässä?

Ei Ehkä Kyllä

8. Tiedätkö miten itsemääräämisoikeus määrittää ohjaajien työtä?



1000 merkkiä jäljellä

9. Kohdataanko läheisesi yksilöllisesti ja huomioidaanko hänen yksilölliset tarpeensa?

Ei Ehkä Kyllä

Saatekirje asukkaiden kyselyyn

Asiakastyytyväisyyskysely

Tämä kysely on tarkoitettu sinulle asuntoryhmä Sukkulan asukas. Sen avulla pyritään selvittämään asukkaiden tyytyväisyys asumiseensa sekä asumista tukevaan ohjaukseen.

Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, sillä vastausten perusteella asumispalveluita ja ohjausta pyritään kehittämään yhä paremmiksi. Sinun mielipiteesi on meille tärkeä ja vastaamalla kyselyyn sinulla on mahdollisuus kertoa mielipiteesi.

Kysymyksiin vastataan nimettömästi ja itsenäisesti, mutta halutessasi saat tukea lomakkeen täyttämässä. Otathan siinä tapauksessa yhteyttä ohjaajaan, joka välittää tiedon edelleen minulle ja tulen avuksesi täyttämään kyselyä sovittuna aikana. Jos täytät kyselyn itsenäisesti sinulla on vastausaikaa perjantaihin 30.6.2017 saakka, jolloin mahdollisuus kyselyyn vastaamiselle päättyy.

Kesäterveisin,

Hanna Viita-Alho

Saatekirje läheisten kyselyyn

Hei,

olen sosionomi-opiskelija Hanna Viita-Alho ja toteutan osana opinnäytetyötäni asiakas-tyytyväisyyskyselyn asuntoryhmä Sukkulassa asuvalle läheisellenne. Kyselyyn liittyen haluan selvittää myös asukkaiden läheisten mielipiteitä koskien asumispalveluita ja ohjausta. Tätä varten toteutan asukkaiden läheisille oman kyselyn. Toivon, että teillä on hetki aikaa vasta kyselyyn, jonka avulla asumispalveluita pystytään tulevaisuudessa kehittämään asukaslähtöisemmiksi.

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tämän kirjeen mukana saatte vastauskirjekuoren, jolla voitte palauttaa täytetyn kyselyn. Voitte halutessanne täyttää kyselyn myös sähköisesti seuraavan linkin kautta: <https://www.webropolsurveys.com/S/A1EC942BEE8145FB.par>

Vastausaikaa teillä on perjantaihin 30.6.2017 saakka, jolloin mahdollisuus kyselyyn vastaamiselle päättyy. Pyydänkin teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn mahdollisimman pian. Jos teillä on jotain kysyttävää kyselyyn liittyen, voitte ottaa yhteyttä minuun sähköpostitse osoitteella hanna.viitaalho@edu.turkuamk.fi.

Kiitän jo etukäteen vastauksestanne ja toivotan teille ja läheisellenne hyvää kesää!

Kesäterveisin,

Hanna Viita-Alho

Tutkimuslupa

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

ANOMUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KOKOAMISEKSI

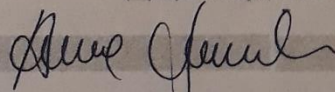
Tutkimuksen nimi	Asiakastytyväisyystutkimus asuntoryhmä Sukkulassa
Tutkimusongelma	Asukkaiden sekä heidän läheistensä mielipiteiden ja tyytyväisyyden selvittäminen koskien asuntoryhmän toimintaa ja palveluita
Tutkimuksen kohde ja aineiston keruumenetelmä	Tutkimuksen kohteena ovat Sukkulan asukkaat ja heidän läheisensä Aineiston keruumenetelmänä käytetään Webropol-verkkokyselyä. Molemmille kohderyhmille tehdään omat kyselyt
Aineiston ko-koamisajankohta	Toukokuu-elokuu 2017
Tutkimuksen arvioitu valmistumisajankohta	Joulukuu 2017
Tutkimussuunnitelma hyväksytty	21 / 04 2017
Tutkimuksen ohjaajat	Tiina Laakso puh 050598950 puh
Sitoudumme käyttämään kokoamaamme aineistoa tutkimusongelman puitteissa ja siten, että tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden anonymiteetti säilyy.	
Tutkimuksen tekijät	Sosionomi opiskelija Psosts15 (suuntautumisvaihtoehto) (ryhmä)
	Hanna Viita-Alho (nimi)
	Lukkarinkatu 10 21100 Naantali (osoite)
	0505813558 (puhelinnumero)

Anomus käsitelty

18 / 5 2017

 lupa myönnetty lupa eväty, peruste

Allekirjoitus



Anomus ja tutkimussuunnitelma toimitetaan yhtenä kappaleena, josta toimeksiantaja lähettää kopiot yhdelle opiskelijalle, yhdelle ohjaavalle opettajalle ja kullekin työhön osallistuvalla toimipisteelle. Alkuperäinen jää toimeksiantajalla. Valmis työ toimitetaan toimeksiantajalle sovitulla tavalla.

