

## **Avaimet toimivaan yhteistyöhön**

*Minna Näätänen ja Ira Toropainen*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210op)

Syyskuu 2011

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Minna Näätänen ja Ira Toropainen	<b>Sivumäärä</b> 61 ja 6 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Avaimet toimivaan yhteistyöhön	
<b>Ohjaava opettaja</b> Jukka Määttä ja Jussi Ronkainen	
<b>Työn tilaaja</b> Yhteisötalo Kotikievari	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Teimme opinnäytetyömme toimeksiantona Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry:n ylläpitämälle Yhteisötalo Kotikievarille. Yhteisötalo Kotikievari käyttää ja hyödyntää tuloksiamme osana laadunhallintajärjestelmää. Joensuussa sijaitseva Yhteisötalo Kotikievari tarjoaa mielenterveyskuntoutujille tuetun asumisen palvelua yhteistyössä alan muiden toimijoiden kanssa.</p> <p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kartoittaa Yhteisötalo Kotikievarin yhteistyötahojen tyytyväisyyttä yhteistyön toimivuuteen yhteistyötahojen ja Yhteisötalo Kotikievarin välillä sekä tyytyväisyyttä Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun. Opinnäytetyömme aineisto koostuu Yhteisötalo Kotikievarin yhteistyötahoilta kerätyistä kyselyistä sekä haastatteluista. Haastateltavat määräytyivät pitkälti Yhteisötalo Kotikievarin toiveiden mukaisesti. Opinnäytetyömme on tehty pääsääntöisesti kvantitatiivisella tutkimusotteella, mutta se sisältää myös piirteitä kvantitatiivisesta tutkimusmenetelmästä.</p> <p>Toteutimme tutkimuksen kehittämisenäkökulmasta. Tavoitteenamme oli saada mahdollisimman paljon kehittämisehdotuksia ja saatujen tuloksien perusteella Yhteisötalo Kotikievari voi kehittää toimintaansa sekä yhteistyötä yhteistyötahoihin.</p> <p>Pääsääntöisesti yhteistyötahot kokevat yhteistyön ja tarjotun palvelun toimivana kokonaisuutena. Koska teimme tutkimuksen kehittämisenäkökulmasta, tuli tuloksista myös kehittämispainotteisia. Kehittämisehdotuksia saimme useita, joista merkittävimpiä yhteistyön näkökulmasta olivat tiedottamisen ja markkinoinnin tärkeys sekä tarjotun palvelun näkökulmasta oleellimpien käsitteiden määrittelyn puutteellisuus.</p> <p>Jatkotutkimuksia voisi tehdä osaksi laadunhallintajärjestelmää muista näkökulmista, joita voisi olla Yhteisötalo Kotikievarissa asuvien tyytyväisyyden kartoittaminen tuetun asumisen palveluun sekä henkilökunnan näkemykset ja kokemukset tuetun asumisen palvelun toimivuudesta sekä yhteistyöstä. Toisena jatkotutkimusaiheena voisi toteuttaa seurantatutkimuksen tämän tutkimuksen pohjalta, jossa tutkittaisiin, ovatko asiat muuttuneet yhteistyötahojen toivomaan suuntaan.</p>	
<b>Asiasanat</b> tuettu asuminen, yhteistyö, tyytyväisyys, mielenterveystyö	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

### ABSTRACT

<b>Author</b> Minna Näätänen ja Ira Toropainen	<b>Number of Pages</b> 61+6
<b>Title</b> Keys to working co-operation	
<b>Supervisor</b> Jukka Määttä & Jussi Ronkainen	
<b>Subscriber</b> Community House Kotikievari	
<b>Abstract</b> <p>We did our thesis to the Community House Kotikievari. Community House Kotikievari use and exploit our results. The results are a part of quality control system. Community House Kotikievari is situated in Joensuu. Community House Kotikievari offer supported living in co-operation with other actors.</p> <p>The aim of this thesis was to do survey about Community House Kotikievari's co-operations. The purpose of this thesis was to investigate co-operations satisfaction about co-operation. Another aim was to find out co-operations satisfaction about support living service what Community House Kotikievari offer. Our material consists of interviews which are collected from Community House Kotikievari's co-operation. Interviewees choosing based on Community House Kotikievari's wishes. Our thesis is qualitative but it also includes some parts of quantitative research.</p> <p>We did our research based on Community House Kotikievari's wishes. Their wish was get as much as possible development proposals. Suggestions what we got, can Community House Kotikievari use when developing their operation and co-operation.</p> <p>Co-operation actors say that co-operation and offered service are working. Because we did our survey from developing standpoint, we have got many developing suggestions. From co-operation standpoint the main developing suggestion was get better communication and marketing. From support living service standpoint the main developing suggestion was that Community House Kotikievari should define the most important concepts.</p> <p>Follow-up research could be done in other perspectives which are a part of quality control system. Perspective could be Community House Kotikievari's inhabitants and their satisfaction to supported living service. The second topic could be employees. Their standpoints and experiences about support living service and co-operation. The last topic could be follow survey based on our thesis. In that survey researcher could survey are co-operations satisfaction increased.</p>	
<b>Keywords</b> supported habitation, co-operation, satisfaction, mental health work	

## SISÄLLYS

Johdanto .....	6
1 Tutkimuksen tavoite .....	9
2 Teoriatausta .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
2.1 Mielenterveys ja mielenterveystyö .....	10
2.2 Laadunvalvonta .....	12
2.3 Kuntoutusjärjestelmä .....	16
2.4 Tuettu asuminen .....	17
2.4.1 Kevyt tuki .....	18
2.4.2 Sosiaalinen vahvistaminen .....	19
2.4.3 Yhteisö ja yhteisöllisyys .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
2.5 Yhteistyö .....	21
2.5.1 Viestintä ja tiedottaminen .....	22
3 Yhteisötila kotikievari .....	23
3.1 Pohjois-Karjalan mielenterveystuki ry .....	25
4 kohderyhmänä yhteistyökumppanit .....	26
4.1 Paiholan sairaala .....	26
4.2 Joensuun Mielenterveyskeskus .....	27
4.3 Joensuun sosiaalitoimen aikuissosiaalityö .....	27
4.4 Aikuispsykiatrinen osasto .....	28
5 Tutkimuksen toteutus .....	29
5.1 Haastattelut .....	30
5.2 Yleisesti kyselylomakkeesta .....	32
5.3 Avointyökalu .....	33
5.4 Aineiston analysointi .....	34
5.5 Tutkimuksen luotettavuus, laatu ja eettisyys .....	36
6 Tulokset .....	39

6.1	Taustat .....	39
6.2	Yhteistyö .....	40
6.3	Tuettu asuminen .....	43
6.4	Toiminta .....	46
6.5	Yhteistyötahojen näkökulma .....	48
7	Johtopäätökset .....	51
7.1	Keveyden tuen ja asukasohjauksen määrittely .....	52
7.2	Tiedottaminen, viestintä ja markkinointi.....	53
7.3	Yksilöllinen tuki ja kotikäynnit.....	55
7.4	Yhteisön merkitys.....	56
8	Pohdinta.....	58
8.1	Tutkimuksen toteutuminen .....	60
8.2	Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi .....	62
8.3	Opinnäytetyön merkitys ammatilliselle kasvulle .....	62
8.4	Jatkotutkimus aiheet.....	64

## LIITTEET

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Haastattelurunko

Liite 3 Analyysipolku

# 1 JOHDANTO

Aloittaessamme opinnäytetyömme tekemistä tutustuimme Yhteisöotalo Kotikievarille aiemmin tehtyyn tutkimukseen. Aiemmat tutkimukset, joihin tutustuimme, auttoivat meitä jäsentämään omia ajatuksiamme meidän tutkimukseemme liittyen. Tuetun asumisen hahmottaminen eri näkökulmista oli mielestämme hyvin merkityksellistä tutkimusotettamme ajatellen.

Sanna Salo ja Sampo Salo ovat tehneet laadullisen opinnäytetyönsä vuonna 2008 Yhteisöotalo Kotikievarille. Opinnäytetyö on ollut kartoitus mielenterveyskuntoutujien tyytyväisyydestä Yhteisöotalo Kotikievariin, saatuihin tukitoimiin ja heidän omaan elämäntilanteeseensa. Työn tarkoituksena on ollut kartoittaa Yhteisöotalo Kotikievarissa asuvien mielenterveyskuntoutujien ja sieltä jo pois muuttaneiden asiakkaiden kokemuksia Yhteisöotalo Kotikievarista, heidän saamista tukitoimista ja heidän nykyisistä elämäntilanteista. (Salo & Salo 2008, 1-3.)

Tutkimuksessa on noussut esiin asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamasta asumisen palvelusta, saaduista tukitoimista, sekä nykyisestä elämäntilanteesta. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat kokeneet asumisen Yhteisöotalo Kotikievarissa positiivisena. Tutkimuksessa selviää asiakkaiden negatiiviset näkemykset heidän asioiden liiallisesta valvomisesta. Yhteisöotalo Kotikievarin haastatellut nykyiset ja entiset asiakkaat ovat tyytyväisiä monipuoliseen tukitarjontaan, sekä elämäntilanteeseensa, vaikka mainitsevatkin sosiaalisten suhteiden ja tulevaisuuden suunnitelmien olevan epävakaita. (mt., 18–27.)

Salla Salon ja Sampo Salon opinnäytetyö on opinnäytetyömme kannalta merkittävässä osassa taustatutkimuksen ja – tiedon roolissa. Vaikka kohderyhmä onkin tutkimuksessamme eri kuin Salolla ja Salolla, koemme tutkimuksen olevan tärkeä mei-

dän tutkimustamme ajatellen, koska saamamme tutkimustieto heidän tutkimuksestaan on antanut meille laajemman näkökulman tutkimukseemme. Heidän tutkimuksen avulla olemme hahmottaneet tutkimamme kentän toisenkin näkökulman, joka avartaa asiakkaan näkökulmaa. Tästä johtuen haastattelumme sekä tulosten pohdinta on kokonaisvaltaisempaa. Salon ja Salon tutkimuksella on yhdistyttynä meidän tekemäämme tutkimukseen Yhteisötalo Kotikievarille suurempi merkitys, sillä Yhteisötalo Kotikievari voi yhdistää näistä tutkimuksista saatuja tuloksia ja tietoja kehittäessään laadunvalvontajärjestelmäänsä.

Toisena tutkimuksena tutustuimme Sinervon, Noron, Tynkkysen, Sulanderin, Taimion, Finne-Soverin, Liljan ja Syrjän (2010) tekemään tutkimukseen Yksityinen vai kunnallinen palveluasuminen? Vaikka tutkimus on tehty vanhuspalveluiden kartoittamiseen, koemme asetelman olevan sama jokaisessa kohderyhmässä. Keskitymme pääsääntöisesti tutkimuksen osioon, jossa käsitellään enemmän kunnallisen ja yksityisen palveluasumisen eroja. Valitsimme kyseisen tutkimuksen mukaan opinnäytetyöhömme, koska koemme sillä olevan merkitystä kokonaiskuvan kannalta. Kilpailuttaminen ja yksilöllisyys voinnin edistämisessä ovat meidän opinnäytetyömme kannalta tässä tutkimuksessa kantavia teemoja.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportista ilmenee, että kunnallisten, järjestöjen ja yritysten omistamien palveluyksiköiden asiakasrakenteet ja kustannukset eroavat toisistaan. Tutkimuksessa todetaan, että palveluiden kustannuksia ei tule tarkastella vain henkilökunnan työhyvinvoinnin näkökulmasta, vaan on huomioitava myös asiakkaiden kuntoisuus. Henkilökunnan hyvinvointi vaikuttaa palvelun laatuun. Kunnalliset palveluasumisyksiköt olivat tutkimuksessa edullisimpia, mutta työntekijöiden kuormitus oli suurta, mikä vaikuttaa palvelun laatuun. Yksityiset palveluntuottajat ovat kalliimpia, kuin kolmannen sektorin palveluntuottajat. Yksityisissä palveluyksiköissä henkilöstön työtyytyväisyys on matalammalla kuin kunnallisella puolella. Tulokset osoittavat, että yksityisen ja julkisen palveluntuotannon välillä on suuria eroja, mutta selkeää paremmuusjärjestystä ei voida esittää. ( Sinervo, Noro, Tynkkynen, Sulander, Taimio, Finne-Soveri, Lilja & Syrjä 2010, 5-7.)

Kilpailuttamalla palveluita ei välttämättä saada parasta mahdollista palvelua sekä palvelunlaatua asiakkaille, mikä voi näkyä yleispätevänä toimintamallina yksilöllisen kuntoutumismallin sijasta. Kilpailuttaminen voi olla maksavantahon kannalta kannattavaa, mutta sillä ei varmisteta asiakkaan sijoittamista hänelle sopivaan paikkaan, jossa hänen vointinsa kohenisi tai pysyisi samana.

Mielenterveyden kuntouttamiseen liittyy vahvasti voimakkaita perinteitä, joita ovat pelokas asennoituminen mielensairauteen, mieleltään sairaiden sulkeminen yhteisön ulkopuolelle sekä hoitotyön laitოსvaltaisuus. Mielenterveystyötä kehittäessä on siirretty painopistettä sairaalahoidosta enemmän avohoidon suuntaan. Avohoidolla tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka tapahtuvat laitოსasumisen ulkopuolella. Avohoito on suunnitelmallista ja sen tavoitteet ja toimenpiteet on kirjattu ja annettu tiedoksi asiakkaalle ja hoitaville tahoille. Omaisten ja sosiaalisten verkostojen huomioiminen osana kuntoutusta ovat muuttaneet ihmisten käsitystä mielenterveystyöstä. Suomessa mielenterveyspalvelut rahoitetaan pääosin verovaroin ja hyväntekeväisyydestä saaduista varoista. Kunnilla on velvollisuus järjestää mielenterveyspalvelut. (Iija, Almqvist & Kiviharju-Rissanen 1999, 52–57.) Yleisesti ottaen Suomessa on hyvä tilanne mielenterveyden hoidon suhteen, joka on hankittu tehostamalla hoitojärjestelmää (Lönngqvist 2003, 82).

Yksi avohoidon muodoista on tuettu asuminen. Tuetun asumisen merkitys mielenterveyskuntoutuksessa on suuri. Tuettu asuminen on osa mielenterveyskuntoutujan kuntoutumista. Kuntoutuksella pyritään saavuttamaan ja ylläpitämään mahdollisimman hyvä fyysinen, aistimuksellinen, älyllinen, mielenterveydellinen sekä sosiaalinen toiminnan taso, jolloin ihmiset voivat muuttaa elämänsä itsenäisempään suuntaan. (Wiman 2004, 83–85.)

Opinnäytetyömme on merkityksellinen hahmottaessa alueen mielenterveyskuntoutujien tuetun asumisen merkitystä, erityisesti Yhteisöotalo Kotikievarin tuetun asumisen palvelun kehittämisessä. Tuloksia ei ole tarkoitus yleistää, vaan ne on hankittu aino-

astaan Yhteisöotalo Kotikievarin toiminnan kehittämiseen, joka voi toiminnallaan vaikuttaa yleisempään tilanteeseen mielenterveyskuntoutujien kuntoutuksen tukemisen saralla.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyömme tilaajana toimii Yhteisöotalo Kotikievari, joka esitti toiveen opinnäytetyömme aiheesta, jonka jälkeen aloitimme aiheen ja siihen liittyvien teemojen pohdiskelun. Tutkimuksessamme on läsnä hyvin tiiviisti kehittämisenäkökulma, jonka kautta saatua tietoa käytetään yhteistyön, asumispalvelun ja siihen liittyvän toiminnan kehittämiseen.

Tutkimuksemme tavoitteena on tuottaa tietoa yhteistyökumppaneiden tyytyväisyydestä Yhteisöotalo Kotikievarin tuottamaan tuetun asumisen palveluun. Tavoitteellisesti olemme jakaneet aiheen kolmeen tutkimuskysymykseen:

1. Ovatko yhteistyötahot tyytyväisiä Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun?
2. Ovatko yhteistyötahot tyytyväisiä Yhteisöotalo Kotikievarin kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön? Kuinka yhteistyötä voisi kehittää?
3. Ovatko yhteistyötahot tyytyväisiä kokonaisuudessaan Yhteisöotalo Kotikievarin toimintaan? Mitä odotuksia yhteistyötahoilla on Yhteisöotalo Kotikievarilta?

### 3 TIETOPERUSTA

Tämän kappaleen alaluvuissa käsittelemme opinnäytetyömme kannalta tärkeitä käsitteitä. Mielen terveys eri näkökulmista on oleellisesti läsnä opinnäytetyössämme, koska tutkimme yhteistyökumppaneiden, jotka työskentelevät eri ammattikunnissa, tyytyväisyyttä tuetun asumisen palveluun, joka on tarkoitettu mielen terveyskuntoutujiille. Tämän lisäksi aiheitamme ovat kiinteästi tuetun asumisen palveluun, laadunvalvontaan, viestintään ja tiedottamiseen, yhteistyöhön, kuntoutusprosessiin, kevyeen tukeen, sosiaaliseen vahvistamiseen, yhteisöllisyyteen ja yhteisöön sekä tyytyväisyyteen liittyvät aiheet. Näitä aiheita pyrimme avaamaan ja käsittelemään mahdollisimman kattavasti.

#### 3.1 Mielen terveys ja mielen terveystyö

Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen (2003) määrittelevät mielen terveyden psykososiaalisena toimintakykynä, tällöin mielen terveys nähdään edellytyksenä riittävälle elämänhallinnalle. Mielen terveydestä on useita määritelmiä, mutta käytetyimpänä lienee vieläkin humanistisen psykologian esi-isiin kuuluvan Sigmund Freudin lausuma ”mielen terveys on kykyä tehdä työtä ja rakastaa”. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2003, 60.)

Mielen terveyskuntoutuja on henkilö, jolla on mielen terveydellinen diagnoosi ja hän on saanut apua mielen terveysongelmansa hoitoon, esimerkiksi lääkinnällisestä tai psykiatrisesta hoitomuodosta. Mielen terveyskuntoutujasta puhuttaessa on otettava huomioon fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kunto sekä mielen terveysongelman erityispiirteet. (Kettunen ym. 2003, 302.) Jotta kuntoutujan jokainen osa-alue huomioidaan, on tärkeää tehdä moniammatillista yhteistyötä, mikä mahdollistaa yksilöllisen kuntoutumissuunnitelman asiakkaalle.

Mielenterveyslain (1990) mukaan mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisuuden kasvun edistämistä sekä mielisairauksien ja muiden mielenterveydenhäiriöiden ehkäisemistä, parantamista ja lievittämistä. Mielenterveystyöhön kuuluvat mielisairauksia ja muita mielenterveydenhäiriöitä poteville henkilöille heidän lääketieteellisin perustein arvioitavan sairautensa tai häiriönsä vuoksi annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Mielenterveystyöhön kuuluu myös väestön elinolosuhteiden kehittäminen siten, että elinolosuhteet ehkäisevät ennalta mielenterveydenhäiriöiden syntyä, edistävät mielenterveystyötä ja tukevat mielenterveyspalvelujen järjestämistä. (Mielenterveyslaki, 1116/90).

Yhteisöalo Kotikievarin kanssa yhteistyössä on useita alan ammattilaisia, jotka työskentelevät yhdessä asiakkaiden kuntoutumisen eteen. Jokaisella asiakkaalla on hoitosuhde johonkin hoidolliseen toimijatahoon mielenterveyskentällä. Hoidollisten tahojen lisäksi yhteistyötä tehdään sosiaalihuollon suuntaan. Mielestämme on tärkeää, että hoito ja tuki, jota asiakas saa kuntoutuakseen on monitahoista ja monen eri osa-alueen kattavaa kokonaisvaltaista yhteistyötä.

Tuen ja hoidon tarve ovat niin valtaiset, etteivät mitkään yhteiskunnan tarjoamat mielenterveyspalvelut täytä todellista hoidon tarvetta. Yleisesti Suomessa on hyvä tilanne mielenterveyden hoidon suhteen, mutta hyvä tilanne on hankittu tehostamalla hoitojärjestelmää, joka puolestaan on jäänyt yksittäisten työntekijöiden tehtäväksi, joka johtaa siihen, että näiden työntekijöiden voimavarat toimia ja tukea mielenterveyskuntoutujia ovat heikossa tilassa. Tämä voi johtaa siihen, että rasittuneet työntekijät siirtävät pessimisminsä hoitojärjestelmään ja hoitotilanteessa myös itse arvioon hoidettavista. (Lönnqvist 2003, 82–83.)Tämän takia on tärkeää tehdä yhteistyötä eri ammattilaisten kesken, näin mahdollistetaan asiakkaalle paras mahdollinen ja monipuolisin hoito ja tuki. Moniammatillinen verkostoyhteistyö ennaltaehkäisee myös yksittäisten työntekijöiden räsitystä ja työssä jaksaminen lisääntyy. Mielenterveys on toimintakenttänä sellainen, jossa tehdään paljon moniammatillista yhteistyötä, koska

asiakkaan kuntoutumisen kannalta on tärkeää, että kuntoutumisen jokaisella osa-alueella on ammattitaitoinen työntekijä. (Isoherranen 2005, 14.)

Mielenterveyskuntoutuja odottaa, että hänen tarpeensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Laadukkaalta palvelulta edellytetään asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista ymmärrystä ja aitoa yhteistyötä heidän sekä eri asiantuntijoiden välillä. Asiantuntijoiden tietämättömyys asiakkaaseen liittyvistä yhteisistä tavoitteista voi johtaa asiakkaalle ristiriitaisiin hoito-ohjeisiin ja neuvoihin. Näin voi tapahtua erityisesti silloin, kun asiantuntijat yhteistyöverkostossa eivät ole keskustelleet ja vaihtaneet tietoja asiakkaan yksilöllisen kuntoutumissuunnitelman toteutumisesta. Kun asiakas saa tarvitsemansa kokonaisavun ja hänen kaikki tarpeelliset elämänalueensa on huomioitu, säästää yhteistyö aikaa ja resursseja sekä tuottaa toimivampaa laatua. Käytännössä moniammatillinen yhteistyö edistää toimijoiden välistä tukea sekä auttaa ymmärtämään toisten tekemiä ratkaisuja. (mt.,151–153.)

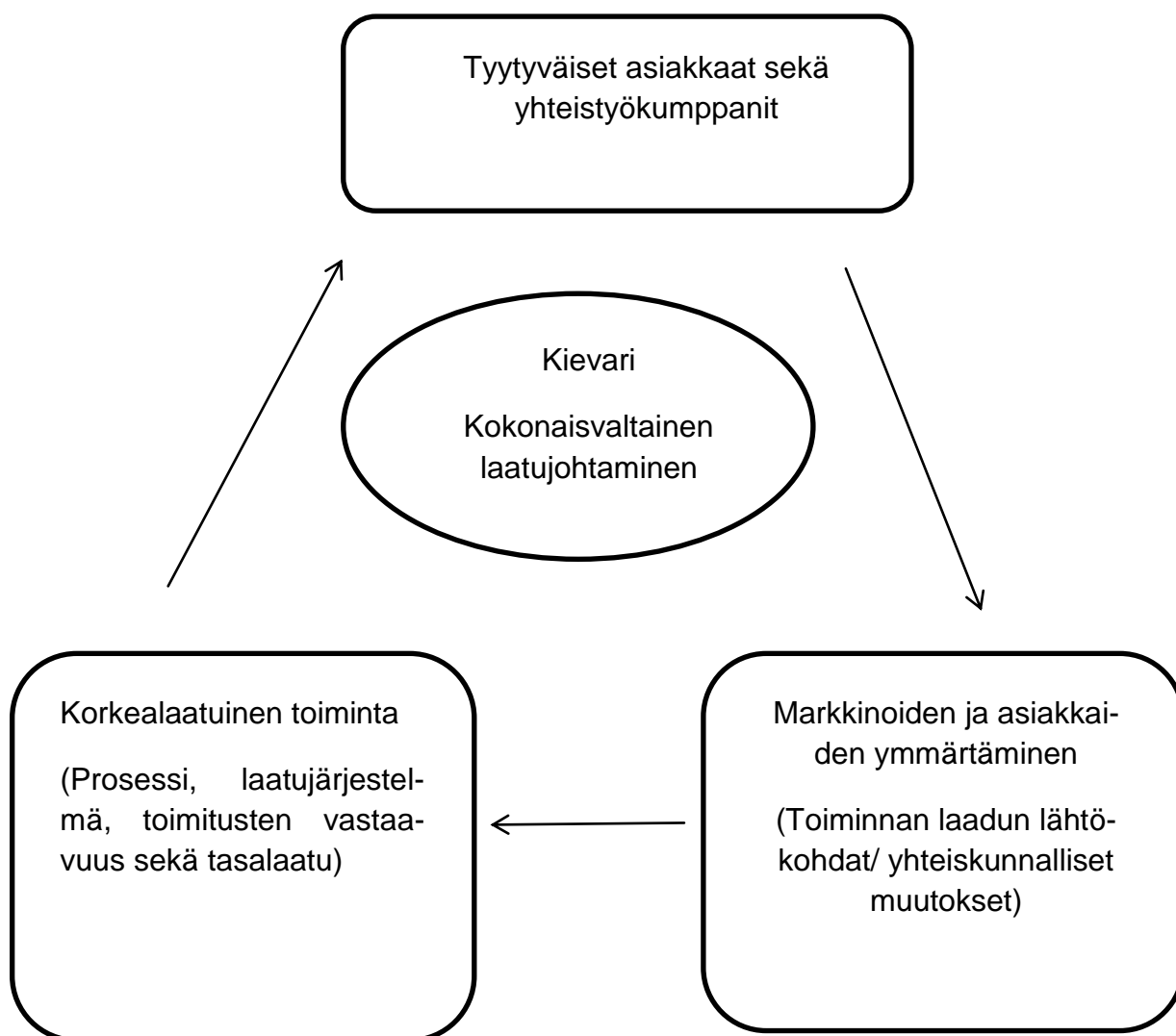
### **3.2 Laadunvalvonta**

Laadulla on monia merkityksiä. Puhuttaessa laadusta toiminnan erinomaisuutena, on käsitettä tarkasteltava monipuolisesti eri näkökulmista. Erilaisissa toimintaympäristöissä ja eri ihmisille se tarkoittaa eri asioita. Sen voi liittää odotuksiin, tuotteeseen, toimintaan, kokemukseen tai abstraktiin käsitteeseen. Laatu voidaan jakaa kolmeen erilliseen määritelmään. Ensimmäisen määritelmän mukaan laadulla tarkoitetaan käyttötarkoituksen sopivuutta. Toisen määritelmän mukaan laatu on kykyä ja taitoa tyydyttää asiakkaiden tarpeet yksilöllisesti. Kolmannen määritelmän mukaan laatu tuo tyytyväisyyttä ja pääomaa. (Lecklin & Laine 2009, 15–16.) On muistettava, että ei ole olemassa vain yhtä kaikkiiin tilanteisiin sopivaa laadunmääritelmää, vaan jokaisessa tilanteessa on erikseen määriteltävä, mitä laadulla tarkoitetaan. Jotta eri palveluiden laadusta saataisiin kattava kuva, on laatua tarkasteltava eri tavoin, eri tasoin, eri tahoilla ja eri tilanteissa. (Perälä 1998, 92–95.)

Laadun määrittely voi kohdistua myös hoitoprosessiin, joka on jaettavissa henkilöstön toimintaan, yksittäisiin tuotteisiin ja palveluihin tai kokonaisuutena terveystalouteen, joita voidaan tarkastella yhteiskunnallisesta, yhteisöllisestä, organisaation tai palveluyksikön näkökulmasta sekä asiakkaan ja hoidonantajan vuorovaikutuksen näkökulmasta (mt., 92). Yhteisötalo Kotikievarin näkökulmasta laatua tarkastellaan henkilöstön toiminnan, asiakkaiden sekä yhteistyötahojen tyytyväisyyden näkökulmista. Yhteisötalo Kotikievarin palveluna on kevyesti tuettu asumispalvelu. Tarkastelimme tutkimuksessamme kuitenkin yhteistyökumppaneiden tyytyväisyyttä kokonaisuutena Yhteisötalo Kotikievariin, sen toimintaan, palveluun ja yhteistyöhön.

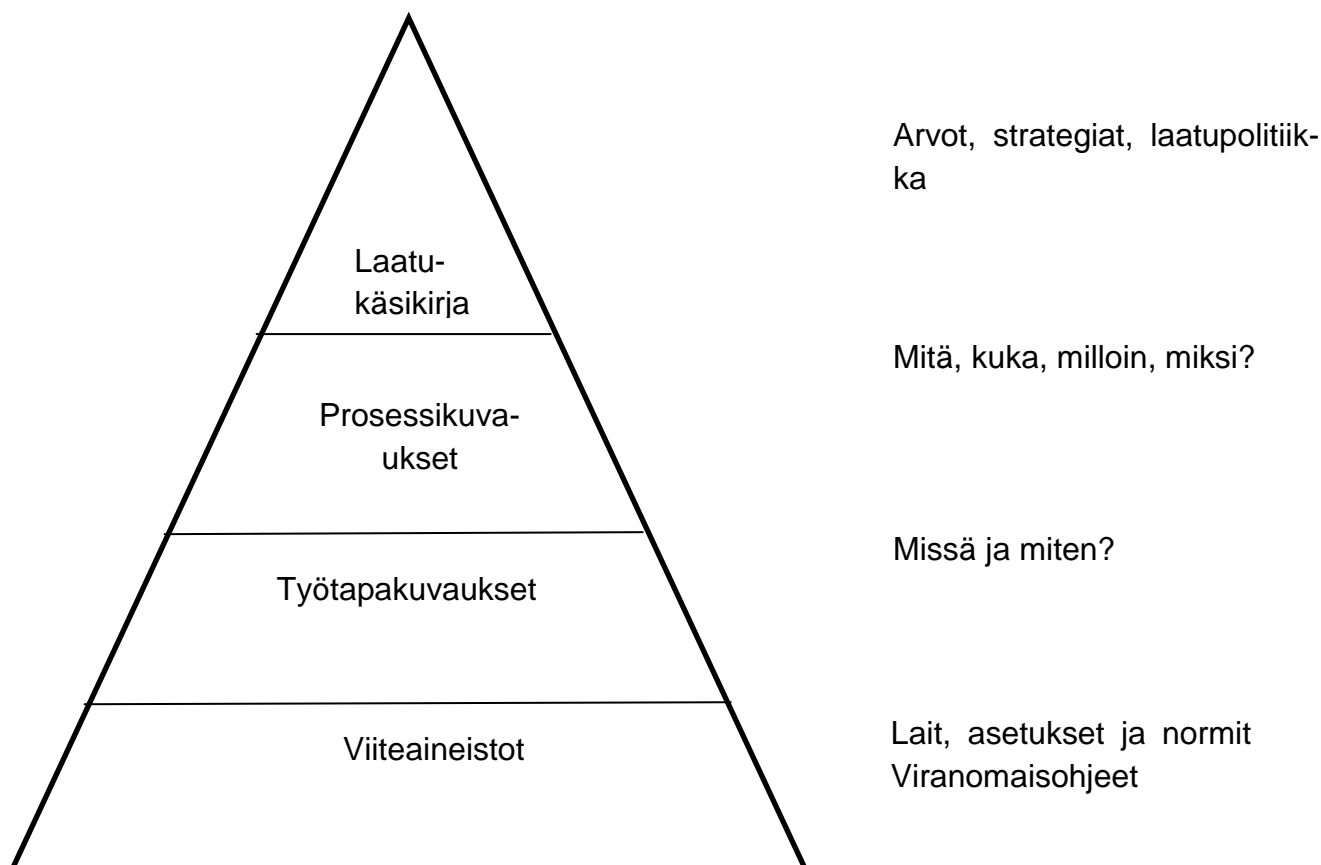
Laadunvarmistuksella tarkoitetaan varmistamista siitä, että tarjotut palvelut täyttävät jo aiemmin asetetut odotukset ja niistä löytyvät kaikki olennaiset piirteet. Laadunvarmistuksessa varmistetaan että haluttu laaduntaso toteutuu. Olennainen osa laadunvarmistusta on laadun arviointi, jossa arvioidaan asetettuja laatuvaatimuksia ja kriteereitä. Kun saaduista tuloksista ilmenee, että palvelun tuottaja on saavuttanut haluttuun laadutasoon, organisaation on kehitettävä järjestelmä, jolla saavutettu laaduntaso ylläpidetään. (Pelkonen & Perälä 1992, 70–75.) Järjestelmän kehittämisen myötä pyritään kokonaisvaltaiseen laadunhallintaan. Lecklin (1999) toteaa, että asiakaslähtöisyys on ensisijainen asia laatutoiminnalle. Kokonaisvaltaiseen laadunhallintaan kuuluu myös palvelun tuottajan sidosryhmät, joihin kuuluu yhteistyökumppanit, asiakkaat, omistajat, rahoittajat sekä viimekädessä koko yhteiskunta. Hyvät yhteydet sidosryhmiin mahdollistavat laaja-alaisen tavoitteiden saavuttamisen sekä pitkäaikaisen ja kaikkia hyödyttävän yhteistyösuhteen. (Lecklin 1999,22, 33–34.)

Kuvio 1. Laadunvalvonta Yhteisöotalo Kotikievarin näkökulmasta



Laatua varmistetaan, valvotaan sekä hallitaan siihen organisaation erikseen kehittämällä järjestelmällä, jota kutsutaan laadunvalvontajärjestelmäksi. Laatujärjestelmälle ominaisia tavoitteita ovat saada aikaan järjestelmällisyyttä ohjaukseen ja valvontaan, varmistaa asiakas tyytyväisyys ja palveluiden tasalaatu, parantaa työn tuottavuutta, tukea henkilöstöä koulutuksin sekä työnohjauksin, toimia johdon oikeana kätenä kehittämisessä, sekä erityisesti luoda yhtenäinen käytäntö työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden tietoisuuteen. Asetetut tavoitteet ovat organisaatiokohtaisia sekä tilanteista riippuvaisia. Laadunvalvontajärjestelmää kehitettäessä on otettava huomioon, että järjestelmä laaditaan käytännön läheiseksi, koska liian vaikeakäyttöinen ja yksityiskohtainen järjestelmä saattaa jäädä kokonaan käyttämättä. (mt., 35.)

Kuvio 2. Laadunvalvontajärjestelmä



Laadunvalvontajärjestelmää valmistaessa on huomioitava, että laatujärjestelmä rakenteesta ei ole vain yhtä oikeaa mallia. Laatujärjestelmän ylin taso kuvataan yleensä laatukäsikirjaksi, se sisältää organisaation lyhyen esittelyn, keskeiset arvot, laatuun liittyvät strategiat ja laatupolitiikan. Toisella tasolla kuvataan yksityiskohtaisesti tärkeimmät prosessit, jotka ovat tärkeä osa laatujärjestelmää. Seuraavalla tasolla on yksityiskohtaiset työtapaohteet ja menetelmät sekä suoritusohjeet, kuinka työ tehdään. Alimmalla tasolla ovat työhön liittyvät ulkopuoliset aineistot, joita ovat esimerkiksi käsikirjat, viranomaisohjeet, määräykset, normit ja lainsäädäntö. (mt.,35–37.)

### 3.3 Kuntoutusjärjestelmä

Suomalaista kuntoutusta voidaan kuvata kolmen sektorin mallina. Kuntoutustoiminta jakautuu paitsi julkisen sektorin myös yksityisen ja kolmannen sektorin tehtäviin. Päävastuu kuntoutuksesta on ollut ja on edelleen julkishallinnolla. Yksityissektorin toimijatahoihin kuuluvat yksityinen vakuutusjärjestelmä ja yksityiset palveluntuottajat, esimerkiksi kuntoutuslaitokset. Myös kolmannella sektorilla, kansalaistoiminnan sektorilla, on aktiivinen rooli kuntoutuksen toteutuksessa. Raha-automaattiyhdistyksellä on kansalaisjärjestöjen toteuttaman - usein myös ideoiman ja suunnitteleman - kuntoutuksen toteutuksessa tärkeä rooli. Viime vuosina on havaittu myös se vaara, että julkisen sektorin vastuu kuntoutuksessa hämärtyy ja yhä enemmän julkisen hallinnon tehtäviä siirtyy kolmannelle sektorille. (Järvikoski & Härkäpää 2005, 56–57.)

Huomattava osa kuntoutumisprosesseista todennäköisesti toteutuu yhden järjestäjäorganisaation sisällä, pitkäkestoisissa ja hankalammista prosesseissa mukana on samaan aikaan tai peräkkäin useampia tahoja. Tavoitteena oleva yhtenäinen palveluketju voi katketa siirryttäessä tasolta toiselle tai kuntoutuksen järjestäjätaholta toiselle. Terveystenhoito on kuntoutustarpeen toteamisen kannalta usein keskeisessä asemassa. Terveystenhuollon kuntoutustehtävä koskee kaiken ikäistä väestöä lapsista vanhuksiin. Kuntoutusta järjestetään ja kuntoutuspalveluita tuotetaan sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Terveystenhuollossa toteutetaan myös kuntoutustutkimuksia, sopeutumisvalmennusta ja kuntoutusjaksoja avohoidossa tai sairaalassa. Kuntoutuspalvelut ovat pääosin osa asiakkaan muuta hoitoa ja palvelua. (mt., 58–60.)

Sosiaalihuollon tehtävänä sosiaalihuoltolain (1134/2002) mukaan on edistää ja ylläpitää henkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä (Sosiaalihuoltolaki 2002/1134). Kuntoutuksen tavoitteet ovat pitkälti samankaltaiset sosiaalihuollon tavoitteiden kanssa. Kuntoutuksen tavoitteena on parantaa ja ylläpitää kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea hänen elämänti-

lanteensa hallintaa ja itsenäistä suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa. (Järvikoski & Härkäpää 2005, 60.)

Kunnan sosiaalihuollon kannalta keskeinen kysymys on, miten kuntoutuksellisella työotteella toimintaa käytännössä toteutetaan ja miten yhteistyö muiden kuntoutustahojen kanssa toimii. (mt., 60.) Kuntoutuksen asiakasyhteistyötä koskevan (497/2003) lain tarkoituksena on auttaa kuntoutujaa saamaan hänen tarvitsemansa kuntoutuspalvelut ja tässä tarkoituksessa edistää viranomaisten ja muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyötä silloin, kun tarvitaan usean kuntoutusta järjestävän tahon yhteistyötä. Lailla pyrittiin erityisesti korostamaan asiakkaan asemaa ja paikallisen yhteistyön merkitystä. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003/497.)

### **3.4 Tuettu asuminen**

Tuettu asuminen eli kodinhoidon ohjaus on tarkoitettu tukemaan omissa asunnoissa asuvien kuntoutujien itsenäistä selviytymistä kaikissa arjen askareissa. Sosiaaliset taidot ja yhteiskunnallinen elämä ovat tärkeitä osa-alueita. Tuki on pyritty mitoittamaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan omat vahvuudet huomioon ottaen. Ohjausta on yksilöllisen tarpeen mukaan. (Tampereen kaupunkilähetys Ry 2010.) Tuettu asuminen tutkimustyössämme käsittää asumismuodon, jossa on mahdollista saada apua ja tukea mielenterveystyön ammattilaisilta asumiseen liittyvissä asioissa. Tapauksessamme kyseessä on mielenterveyskuntoutujille tarkoitettu tuetun asumisen yksikkö, joten on tärkeää, että asukasohjaajat ovat mielenterveystyön ammattilaisia. Tuetun asumisen tavoitteena on kuitenkin jossain vaiheessa siirtyä täysin itsenäiseen asumiseen.

Salon ja Salon tekemästä opinnäytetyöstä käy ilmi Yhteisöotalo Kotikievarin asukkaiden näkemyksiä tuetusta asumisesta Yhteisöotalo Kotikievarilla. Tutkimuksessa nou-

see esiin Yhteisötalo Kotikievarin asukkaiden tyytyväisyys ympäristöön, henkilökuntaan sekä omaan asuntoon. Tuetusta asumisesta puhuttaessa oheistoiminnan merkitystä korostettiin, mutta sisältöön asukkaat olisivat kaivanneet monipuolisuutta. Tutkimuksesta on käynyt kuitenkin ilmi, että valtaosa haastateltavista on tyytyväisiä saamaansa tukeen kuntoutumisprosessissaan. Asiakkaat kokevat tutkimuksen mukaan tuetun asumisen Yhteisötalo Kotikievarilla pääsääntöisesti positiivisena asiana, joka vaikuttaa heidän kuntoutumiseensa. Painotus on arjen tasolla auttamisessa sekä arjen tuomista haasteista selviämässä. Merkittävimmiksi kehittämisen kohteiksi haastatelluissa vuonna 2008 nousi mielekkään ohjatun toiminnan järjestäminen sekä siihen osallistumisen vapaaehtoisuus. Esiin nostettiin myös viranomaisyhteistyön parantaminen sekä asukkaiden valvonnan vähentäminen. (Salo & Salo 2008, 35–37.)

### **3.4.1 Kevyt tuki**

Yhteisötalo Kotikievarilla kevyt tuki tarkoittaa käytännössä sitä, että asukasohjaajat ovat paikalla arkisin yleensä 8-15:30 välisenä aikana, sekä vaihtelevasti iltaisin eri ryhmien muodossa. Pääsääntöisesti arki-iltaisin ja – öisin henkilökuntaa ei ole paikalla. Viikonloppuisin Yhteisötalo Kotikievarilla on puhelinpäivystys perjantaista maanantai-aamuun. Päivystysnumeroon asukkaat soittavat akuutissa tilanteessa, jolloin heitä tarvittaessa ohjataan ja neuvotaan selviämään ongelman kanssa tai siten, että he saavat ratkaistua sen. Puhelinpäivystäjä siis ohjaa, neuvoo ja kuuntelee puhelimesta, mutta kotikäyntejä ei viikonloppuisin tehdä. Jos asukkaan tuen tai ohjauksen tarve ei saa riittävää vastinetta puhelimen välityksellä, kutsutaan akuuttityöryhmä paikalle. Akuuttityöryhmä arvioi asukkaan voinnin ja tekee tarvittavat toimenpiteet. (Palviainen 2011.)

Yhteisötalo Kotikievari poikkeaa toiminta-alueellaan valtaosasta tuetun asumisen palvelun tarjoajista, siten että he tarjoavat kevyttä tukea. Suurin osa alueen muista toimijoista tarjoaa raskaampaa tukea. Tästä johtuen Yhteisötalo Kotikievarille muut-

tavan kuntoutujan on oltava riittävän hyväkuntoinen pystyäkseen asumaan melko itsenäisessä Yhteisötalo Kotikievarissa.

### **3.4.2 Sosiaalinen vahvistaminen, yhteisö ja yhteisöllisyys**

Nuorisolaissa (72/2006) määritellään sosiaalinen vahvistaminen kohdennetuksi toiminnaksi, joka keskittyy syrjäytymisen riskiryhmässä oleviin nuoriin. Sosiaalisella vahvistamisella korvataan syrjäytymisen ja syrjäytymisen ehkäisyn käsitteet. Sosiaalinen vahvistaminen ei ole syrjäytymisen ehkäisyn tapaan käsitteellisesti leimaava, vaan kyseessä on prosessi, jossa parannetaan asteittain yksilön elämäntilannetta ja -hallintaa. Sosiaalisen vahvistamisen tavoitteena on nuoren saaminen yhteisölliseen toimintaan aktiiviseksi kansalaiseksi. (Nuorisolaki 2006/72.)

Nuorisolain puitteissa kohderyhmänä ovat nuoret, mutta sama määritelmä on käytettävissä myös muihin kohderyhmiin. Syrjäytymisen riskiryhmässä olevat henkilöt, joilla on tarvetta Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamaan kevyen tuen tuettuun asumisen palveluun, kuuluvat sosiaalisen vahvistamisen piiriin. Vaikka Yhteisötalo Kotikievarilla tarjottu palvelu on ensisijaisesti asumisen ohjaamista, tärkeänä osana siirtymisessä enemmän itsenäisen asumisen suuntaan on myös oman elämäntilannettaitojen kehittyminen, jossa merkittävänä osana on sosiaalinen vahvistaminen. Sosiaalisen vahvistamisen keinoin Yhteisötalo Kotikievarin asukkaat saavat harjoitella elämäntilannettaitoja sekä yhteisöön kuulumista.

Yhteisöä voidaan arkikielessä määritellä vuorovaikutusmuodosteena, jossa toimijoilla on jotain yhteistä. Arkikielessä yhteisö-käsitettä käytetään myös erilaisten ryhmien yleiskäsitteenä. (Röpelinen 2008,135.) Yhteisö koostuu ihmisistä, jotka asuvat samalla alueella, jonka takia he ovat säännöllisesti vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Vuorovaikutuksen myötä voi löytyä yhteisiä mielenkiinnonkohteita, jonka seurauksena voi syntyä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Yhteisön keskeisimmiksi määrittäviksi

nousevat siis paikallisuus, yhteiset mielenkiinnon kohteet, sosiaalinen vuorovaikutus sekä toiminnallisuus. (Salo 2002, 12.) Yhteisöt voivat olla ulkoapäin määriteltyjä muodollisia yhteisöjä, jolloin jäsenillä ei ole välttämättä yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Saastamoinen 2009, 41).

Ensimmäiset askeleet kohti yhteisöllisyyttä ovat yhteisön jäsenien välinen tutustuminen tai edes yhteisön muiden jäsenten tunnistaminen. Vaikka yhteisön sosiaaliset suhteet jäisivät tuttavuuden tasolle, voi se silti lisätä turvallisuuden tunnetta, edistää tiedonkulkua sekä vaikuttaa yhteisön jäsenten viihtyvyyteen positiivisesti. Röpelin (2008) mukaan parhaiten tutustumista edistävät toimintamuodot, joissa on mukana henkilöitä, jotka elävät samankaltaisessa elämäntilanteessa. Yhteisön jäsenien kiinnostus yhteisön yhteisistä asioista on edellytys yhteisöllisyydelle. Toiminnanohjaajilla on merkittävä rooli saada mukaan hiljaisimmat yhteisön jäsenet niin, että vapaaehtoisuuden periaate ei vaarannu. Ohjaaja voi edistää yhteisöllisyyttä hahmottamalla osallistujille yhteisön muut henkilöt, heidän yhdistävät tekijät sekä yhdessä sovitut säännöt ja normit. (Röpelin 2008, 136–137.)

Eräs yhteisöllisyyden muodoista on institutionaalinen yhteisöllisyys, joka toimii laajana yleiskäsitteenä, jonka alle muun muassa mahtuvat kuntoutumisinstituutiot. Institutionaalisissa yhteisöissä yhteisöllisyys ei perustu kansalaisuuteen, sukuun, alueeseen tai emotionaaliseen läheisyyteen, vaan osapuolet ovat tulleet yhteen jonkin ongelman takia. Tällaisille instituutioille on ominaista pyrkiä parantamaan yhteisön jäsenten hyvinvointia tarjoamalla erilaisia vaihtoehtoja osallistua yhteisön toimintaan. Jäsenyys institutionaalisessa yhteisössä ei aina ole vapaaehtoista, eivätkä jäsenet voi itse vaikuttaa siihen kenestä tulee yhteisön jäsen tai kenen tulee lähteä yhteisöstä. Yhteisössä käydään ainaista rajankäyntiä siitä, ketkä sinne kuuluvat ja ketä voidaan auttaa. Institutionaaliseen yhteisöön kuuluu usein asukkaita, asiakkaita sekä työntekijöitä ja henkilökuntaa. (Raitakari 2008, 223–224.) Yhteisötahto Kotikievari on institutionaalinen yhteisö, johon kuuluu sekä työntekijöitä että Yhteisötahto Kotikievarilla avohoidon asumispalvelussa asuvia kuntoutujia.

### 3.5 Yhteistyö

”Hahmotamme maailmaa oman kokemuksemme ja koulutuksemme kautta ja näemme helposti vain omat tavoitteemme ja ratkaisumallimme.” Sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä eri asiantuntijoiden yhteistyöstä muodostuu moniammatillinen yhteistyö, jossa tavoitteena on huomioida asiakkaan kokonaisuus useasta eri ammatillisesta näkökulmasta. Yhteisessä tiedon prosessoinnissa yhdistetään eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot, jotka integroidaan yhteen asiakaslähtöisesti. Eri ammatillisten toimijoiden vuorovaikutuksessa rakennetaan tapauskohtainen yhteinen tavoite ja pyritään luomaan yhteinen käsitys tarvittavista toimenpiteistä tai ongelmanratkaisuista. (Isoherranen 2005, 13–15.)

Toiminta- ja yhteistyöympäristöstä riippumatta, käytännön näkökulmasta tarkasteltuna moniammatillisessa yhteistyössä korostuu viisi lähtökohtaa:

- asiakaslähtöisyys
- tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen
- vuorovaikutustietoinen yhteistyö
- rajojen ylitykset
- verkostojen huomioiminen

Lähtökohtaisesti asiakas pyritään huomioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Isoherranen 2005, 13–15.)

Tiimi on ryhmä ihmisiä, jotka ovat organisoituneet suhteellisen pysyväksi ryhmäksi jonkin työkokonaisuuden suorittamiseksi ja sovitun päämäärän ja sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi yhteistyössä (Spiik 2004, 39). Tässä tapauksessa tiiminä toimii Yhteisötalo Kotikievarin ja sen yhteistyötahojen muodostama työskentelytiimi, joka toimii mielenterveyskuntoutujan/asiakkaan kanssa hänen asioidensa edistämiseksi sekä kuntoutumisen etenemiseksi.

Tiimin tulee käyttää kaikkia resurssejaan järkevästi yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteiset palaverit tiimin jäsenten kesken, joissa on tarkoituksena kehittää tiimin

työskentelyä, ovat tämän takia tärkeässä roolissa. Tiimityön ideana on hoitaa tehtävät, hallita muuttuvat tilanteet ja toimia niissä joustavasti. Muutokset sekoittavat helposti minkä tahansa ryhmän toimintaa, siksi tiimin pitää välillä pysähtyä tarkistamaan suuntaansa ja sopimaan asioista. Palavereissa painopisteen on oltava tulevaisuuteen liittyvissä asioista, koska näin voidaan välttää turhia ongelmia ja näin säästetään kustannuksia ja voimavaroja. Menneisyyden pohdintaa ei voi kuitenkaan unohtaa, koska menneistä virheistä voidaan oppia ja toimintaa kehittää niistä saadun tiedon avulla. (mt., 212–214.)

### **3.5.1 Viestintä ja tiedottaminen**

Tutkimusta tehdessämme esiin nousi merkittävästi viestinnän ja tiedottamisen merkitys toimivassa yhteistyössä. Viestintä ja tiedottaminen ovat tärkeitä asioita yhteistyökuviossa, jossa moniammatillisuus on jatkuvasti läsnä. Toimivan ja tehokkaan moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä on toimijatahojen keskinäinen viestintä ja tiedonvaihto.

Viestinnällä tarkoitetaan ihmisten välistä kommunikointia, jossa he vaihtavat keskenään tietoja ja kokemuksia. Yhteisöviestintä on jonkin yhteisön jäsenten välistä tiedonvaihtoa sekä ulkoisten yhteistyö- ja kohderyhmien tiedottamista. Viestintä perustuu yhteisön yhdessä asettamiin tavoitteisiin, jolloin viestinnän yksi tärkeimmistä tehtävistä on tukea yhteisön pääsemistä tavoitteisiin. (Juholin 1999, 20–22.) Puhuesamme yhteisöviestinnässä miellämme yhteisöksi joukon alansa ammattilaisia, jotka työskentelevät tahollaan kuntoutujan kuntoutumisen edistämiseksi. Yhteisötalo Kotikievarin yhteistyötahot muodostavat yksilöllisesti jokaisen asukkaan kohdalla tarpeellisen työyhteisön, jossa jokainen taho toimii omalla vastuualueellaan, mutta kuitenkin yhteistyössä muiden kuntoutujan kanssa toimivien tahojen kanssa, asiakkaan kuntoutumista ajatellen.

Jotta viestintä täyttäisi sille asetetut tehtävät ja vastaisi yhteistyöryhmien tarpeita, on tiedettävä, mitä nämä tietävät ja haluavat tietää sekä mistä asioista halutaan keskustella. Yhteisöviestintä korostaa, että työyhteisöjen jäsenille on tuotettava ja tarjottava tietoa heidän tilanteisiinsa ja tarpeisiinsa. Rinnakkainen lähestymistapa on se, että yhteisön jäsenet ovat myös itse vastuussa tiedon hankinnasta ja myös sen välittämisestä eteenpäin. Myös tämä lähtökohta vaatii sisäisten ryhmien ja verkostojen tuntemista. (mt., 111–112.)

Viestinnässä ja tiedottamisessa on tärkeää, että oikea asia tulee viestitettyä sekä vältettävä turhaa ja liiallista informaatiota, koska turha ja liiallinen viestintä sekä tiedottaminen heikentävät tärkeimmän viestin merkitystä ja ymmärrettävyyttä. Viestinnälle on löydettävä sopiva keino ja väline, jotta tieto saavuttaa halutun kohteen mahdollisimman vaivattomasti. Toimivalla ja tehokkaalla tiedottamisen keinolla ja väylällä se säästää voimavaroja ja resursseja. (mt.,34–36.)

#### **4 YHTEISÖTALO KOTIKIEVARI**

Yhteisöotalo Kotikievari on Pohjois-Karjalan mielenterveystuki ry:n ylläpitämä tuetun asumisen yksikkö mielenterveyskuntoutujille. Yhteisöotalo Kotikievari on perustettu 1.11.2006. Yhteisöotalo Kotikievarilla on yhteensä kuusi työntekijää, joista yksi toimii toiminnanjohtajana, neljä asukasohjaajina sekä yksi kokkina. (Yhteisöotalo Kotikievari 2010,1-2). Yhteisöotalo Kotikievarin ovet ovat avoinna arkisin 8-16 ja tämän lisäksi iltaisin ryhmätoimintojen aikana. Viikonloppuisin toimii ympärivuorokautinen puhelinpäivystys Yhteisöotalo Kotikievarin toimesta. (Pohjois-Karjalan mielenterveystuki ry 2011b.)

Yhteisötalo Kotikievari on Joensuun Niinivaaralla sijaitseva Pohjois-Karjalan mielenterveyden tuki ry:n ylläpitämä tuetun asumisen yksikkö mielenterveyskuntoutujille. Toiminta-ajatuksena on tukea mielenterveyskuntoutujia arjen haasteissa, yksilöllisen kuntoutumisprosessin käynnistymisessä sekä etenemisessä. Tällä tavoin Yhteisötalo Kotikievari tarjoaa mahdollisuuden rakentaa omaa elämänpolkua kodinomaisessa ja yhteisöllisyyteen perustuvassa ympäristössä. (Yhteisötalo Kotikievari 2010,1.) Yhteisötalo Kotikievarin toimintaperiaatteet voidaan tiivistää neljään yksittäiseen pääteemaan, jotka ovat yksilöllisyys, yhteisöllisyys, itsenäisyys ja toiminnallisuus. Kuntouttavaa toimintaa toteutetaan voimavara- ja ratkaisukeskeisin menetelmin sekä vertaistuen avulla. (Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry 2011a.)

Jokaisella asukkaalla on säännöllinen hoitosuhde Joensuun kaupungin mielenterveyskeskuksessa, sosiaalitoimessa tai erikoissairaanhoidon eri toimipisteissä (mt.). Asukkaan kanssa laaditaan yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan kanssa, jossa otetaan huomioon asukkaan tuen tarve sekä voimavarat. Yhteisötalo Kotikievarin työntekijät antavat asukkaille arjen hallinnassa apua ja tukea. Yhteisötalo Kotikievari tarjoaa arjen avun ja tukemisen lisäksi myös asukkaan voinnin seurannan. (Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry 2011b.)

Yhteisötalo Kotikievarilla on 21 erikokoista asuntoa, yksiöitä ja kaksioita. Valinnat asukkaista tehdään yhteistyössä Joensuun mielenterveyskeskuksen kanssa. Asukkaan on sitouduttava kuntoutumissopimuksessa sovittuihin asioihin sekä yhteisön yhteisiin pelisääntöihin. Kaikkia sitovia yhteisön määrittämiä pelisääntöjä ovat muun muassa yhteisökokouksiin osallistuminen sekä yhteisiin arkiaskareisiin osallistuminen. (Yhteisötalo Kotikievari 2010, 6-7.)

Yhteisötalo Kotikievarin perusajatuksena on tarjota asukkaille mahdollisuus harjoitella monipuolisesti normaaliin arkielämään kuuluvia jokapäiväisiä asioita ennen kuin asukas siirtyy itsenäiseen asumiseen. Yhteisötalo Kotikievari tarjoaa turvallisen asumismuodon ja toimivan tukiverkoston. Kuntoutumiseen tähtääviä keinoja ovat yksilölliset työ-, harrastus-, koulutus- ja kurssitoiminnot. Vertaistuki ja erilaiset ryhmätoimin-

nat ovat osoittautuneet tärkeiksi asukkaiden kokonaisvaltaisen kuntoutumisen kannalta. (Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry 2011c.)

#### **4.1 Pohjois-Karjalan mielenterveystuki ry**

Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry on psykiatrisia palveluja käyttävien henkilöiden yhdyssiteeksi ja oikeuksien valvontaa varten vuonna 1971 perustettu yhdistys. Sen toiminta rakentuu perustoiminnan osalta jäsenistön aktivointiin, työtoiminnan kehittämiseen, ennaltaehkäisevän mielenterveystyön tiedottamiseen ja laajaan sidosryhmätyön verkoston kanssa toimimiseen sekä palvelun käyttäjänäkökulman edistämiseen maakunnan mielenterveystyössä. (Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry 2009,2.)

Toiminnan pääpainoalueet ovat jo useiden vuosien ajan olleet Työpaja- ja kumpanuustoimintaprojektissa sekä jäsenyhteisötalo Kuntokievari-projektissa sekä nykyään Yhteisötalo Kotikievarin toiminnassa. Pohjois-Karjalan mielenterveydentuki ry tuottaa erilaisia ryhmätoimintoja, joista esimerkkinä vertaistuki ryhmät sekä erilaiset toimintaryhmät. Ryhmiä on aina Mieli maasta- ryhmästä taide ja liikuntaryhmiin. Yhdistys järjestää myös erilaisia tapahtumia, kuten hyväntekeväisyshuutokauppoja ja yhteisiä rantasauna iltoja sekä virkistäytymis- ja opintomatkoja. (mt.,3-8.)

Suurimmat yhteistyötahot ovat Itäinen tiimi ry, Y-säätiö sekä Kotikartanoyhdistys, joiden kanssa harjoitetaan tiedottamista, tukiasuntotoimintaa sekä koulutus- ja kurssi-toimintaa. Kotikartanoyhdistyksen kautta Pohjois-Karjalan mielenterveystuki ry hyödyntää ruoka- ja majoituspalveluita. (mt.,8-9.)

## 5 KOHDERYHMÄNÄ YHTEISTYÖKUMPPANIT

Yhteisötalo Kotikievarin tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat alla esiteltynä. Yhteistyökumppaneiden tyytyväisyyttä kartoittaessa sekä Yhteisötalo Kotikievarin toimintaa ja yhteistyötä kehittäessä, on tarkasteltaessa yhteistyökumppaneiden toiveita ja kehittämisisideoista Yhteisötalo Kotikievarin toiminnan sisällöstä, joihin kuuluu muun muassa viestintää ja yhteydenpitoa. Yhteistyökumppaneiden toiveita ja kehittämisisideoita toteuttaessa on huomioitava Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnan voimavarat ja toiminnan resurssit.

### 5.1 Paiholan sairaala

Paiholan sairaala sijaitsee Kontiolahden Paiholassa. Se vastaa muun muassa pohjoiskarjalaisten oikeuspsykiatristen ja vaikeahoitoisten potilaiden kuntoutumisesta. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoitosuunnitelma. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakkaan lisäksi moniammatillinen työskentelyryhmä. Hoito koostuu lääkehoidosta, potilaan nykytilan selvittelystä sekä keskusteluista omahoitajan ja lääkärin kanssa. Hoitoaika on yksilöllinen, jatkohoitosuunnitelmat ja sopimukset tehdään hoidon aikana. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2011a).

Paiholassa toimii useita osastoja, joilla tehdään aikuispsykiatrista työtä. Siellä on suljettu tutkimus- ja hoito-osasto, jolla hoidetaan ensimmäisiä kertoja psykiatrista sairaalahoitoa tarvitsevia potilaita. (mt.) Sen lisäksi on suljettu oikeuspsykiatrinen sekaosasto, jossa potilaat voivat harjaannuttaa taitojaan arkielämän toiminnoissa ottamalla vastuuta selviytymisestään (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2011b). Näiden lisäksi on osasto, jonka perustehtävänä on hoitaa ja kuntouttaa jo pidempään psyykkisesti sairastaneita ja uudelleen sairaalahoitoa tarvit-

sevia potilaita (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2011c).

## **5.2 Joensuun Mielenterveyskeskus**

Joensuun mielenterveyskeskus tuottaa mielenterveyspalveluita koko Joensuun alueella. Joensuun mielenterveyskeskus sijaitsee Joensuun keskustassa Siltakadulla. Mielenterveyskeskuksen lähtökohtaisena perustehtävänä on tuottaa aikuisväestölle mielenterveyslain mukaiset mielenterveyspalvelut mielisairauksien ja mielenterveyshäiriöiden tutkimuksen, hoidon ja kuntoutuksen muodossa. Se tarjoaa konsultointi-, koulutus- ja työnohjauspalveluita muille kaupungin yksiköille. Mielenterveyskeskus tekee laaja-alaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Toimintaa ohjaa periaate perhe- ja verkostokeskeisestä työskentelytavasta. Joensuun mielenterveyskeskuksessa on kolme eri toiminnallista yksikköä: akuuttityöryhmä, vastaanottotyöryhmä ja päiväkeskus. (Joensuun kaupunki 2011a.)

## **5.3 Joensuun sosiaalitoimen aikuissosiaalityö**

Joensuun aikuissosiaalityössä asiakkaat ovat vähintään 18-vuotiaita. Sosiaalityöntekijöiden työ painottuu nuorten aikuisten tulottomien ja pitkäaikaistyöttömien aktivointiin, uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin sekä asunnottomien asioiden hoitamiseen. Haastavassa elämäntilanteessa tukea voi saada myös sosiaaliohjaajalta. (Joensuun kaupunki 2011b.)

Joensuun sosiaalitoimella on suuri merkitys Yhteisötalo Kotikievarin asukkaille, sillä valtaosa Yhteisötalo Kotikievarin asiakkaista on myös Joensuun sosiaalitoimen asiakkaita. Yhteistyö Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnan ja Joensuun sosiaalitoimen välillä on tämän takia välttämätöntä.

#### 5.4 Aikuispsykiatrinen osasto

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä ylläpitää aikuispsykiatrian poliklinikkaa. Poliklinikka on psykiatrisen erikoissairaanhoidon avohoidon toimipiste. Tikkamäen aikuispsykiatrian poliklinikka sijaitsee Joensuussa keskussairaalan alueella. Poliklinikan tavoitteena on vastata alueen aikuisväestön psykiatrisen hoidosta yksilöllisesti ja suunnitelmallisesti. Yksilöllisestä ja suunnitelmallisesta hoidosta vastaa erityiskoulutettu moniammatillinen työryhmä yhteistyössä muiden auttavien tahojen ja omaisten kanssa. (Pohjois-Karjalan sairaanhoidon- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2008.)

Vastaanotolle hakeudutaan lääkärin läheteellä erilaisissa mielenterveysongelmissa joita ovat: psykoosit, masennustilat, pelkotilat, jännittyneisyys, unettomuus tai elämän kriisitilanteet. Hoitomuotoja voivat olla yksilö-, ryhmä-, taide-, perheterapia ja lääkehoito. Yleensä hoidot ovat näiden yhdistelmiä joissa korostetaan myönteistä vuorovaikutusta ja verkostotyöskentelyä. (mt.).

Yhtenä tärkeänä aikuispsykiatrisen osaston ryhmänä on psykoosityöryhmä. Työryhmä vastaa psykoosipotilaiden tutkimuksesta, hoidosta ja kuntoutuksesta. Työryhmä vastaa tarvittaessa myös konsultaatiopyyntöihin (mt.).

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen. Laadullinen tutkimusote oli luonnollinen valinta tutkimuksessamme, koska tutkimme ilmiötä sekä pyrimme kasaamaan tietoa keinoista, joilla Yhteisöotalo Kotikievarin ja sen yhteistyötahojen välistä yhteistyötä voisi kehittää. Tutkimuksessamme keräsimme aineistoa haastattelemalla sekä keräämällä vastauksia avoimen kyselylomakkeen avulla. Haastatteluista yksi suoritettiin ryhmähaastatteluna, yksi parihaastatteluna sekä yksilöhaastatteluna, vaikka ennen tutkimuksen toteuttamista tarkoituksena oli suorittaa kaikki yksilöhaastatteluina. Käytimme monipuolisia tutkimusmenetelmiä saadaksemme monipuolisen oppimiskokemuksen tutkimustyöstä sekä saadaksemme kattavia tuloksia.

Monimetodinen lähestymistapa on eri menetelmien käyttöä tutkimuksessa. Käyttämällä useampia menetelmien saadaan esiin laajempia näkökulmia ja siten lisätään tutkimuksen luotettavuutta. Monimetodisen lähestymistavan merkittävä etu on perusteettoman varmuuden vähentäminen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 38–39.)

Heikkilä (2002) määrittelee kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen siten, että se auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Se rajoittuu usein pieneen tutkimusjoukkoon, mutta saatu aineisto pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Selvittämällä kohderyhmän arvot ja asenteet tai tarpeet ja odotukset saadaan tarpeellista tietoa esimerkiksi markkinoinnin tai tuotekehittelyn pohjaksi. (Heikkilä 2002, 16.)

## 6.1 Haastattelut

Tutkimuksessamme on käytetty haastatteluita sekä avointa kyselylomaketta. Teimme haastattelut yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluina, minkä koimme mahdollistavan meille monenlaisen tiedonkeruu menetelmän käytön sekä tutkimuksen kannalta monipuolisen ja tarkan tiedon saannin.

Ennen haastatteluiden toteuttamista mietimme ryhmähaastattelun mahdollisuutta. Pohdimme ryhmähaastattelutilanteessa vastaajien kokemuksien ja näkemyksien subjektiivisuutta, joka saattaisi heikentyä muiden haastateltavien läsnäolosta. Tutkimuksemme kannalta sillä, kuka haastateltavista kertoo mitään, ei ole merkitystä. Vastausten subjektiivisuuden lisäksi mietimme myös sitä, että haastateltavat täydentäisivät toisiaan ryhmähaastattelussa. Yhteistyötä tutkiessamme koemme tärkeäksi haastateltavien henkilöiden tasa-arvoisuuden. Psykoosiryhmä toimii ryhmän muodossa tutkittavan yhteistyön ympärillä, joten koimme ryhmähaastattelu olevan tässä tilanteessa luontainen valinta.

Hirsjärvi ja Hurme (2004) määrittelevät täsmäryhmähaastattelun, joka on ryhmähaastattelun alalaji, haastatteluksi, jossa on ryhmä, joka koostuu muutamasta ihmisestä. Koolle kutsuttu ryhmä on tarkasti valittu ja he ovat alan asiantuntijoita, joiden mielipiteillä on merkitystä tarkasteltavaan ilmiöön. Täsmäryhmiä käytetään tavallisimmin silloin kun tarkoituksena on kehitellä uusia ideoita, paljastaa kuluttajien tarpeita tai asenteita tai kehittää uusia palveluita. Tavallisin ryhmäkeskustelun tyyppi on arvioiva/kuvaileva, osallistujia pyydetään esittämään tuntemuksensa esimerkiksi jostakin uudesta tuotteesta, palvelusta tai tilanteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 61–63.)

Yksilöhaastattelussa haastateltava ja haastattelija ovat suorassa vuorovaikutuksessa. Haastattelijan tehtävänä on saada haastateltavan luottamus ja pyrkiä motivoimaan haastateltava vastaamaan haluttuun kysymykseen mahdollisimman tarkasti. Haastattelun on aina oltava vapaaehtoinen ja haastateltavilla on oltava kaikki tarvit-

tava tieto tutkimuksesta, jotta he voivat päättää osallistumisestaan. Haastattelututkimuksissa vastausprosentti on yleensä korkea. Lisäksi haastattelutilanteessa haastattelija voi tehdä havaintoja haastateltavan ilmeistä ja eleistä, joiden avulla haastattelija voi tehdä tulkintoja vastausten todenmukaisuudesta ja vastaajan henkilökohtaisesta mielipiteestä. Yksilöhaastattelun etuna on myös vastausnopeus. Haastattelijalla voi olla vaikutusta vastaajaan ja siten myös tutkimustuloksiin, mikä on selkeä haitta tutkimustulosta ajatellen. Ulkoiset tekijät, kuten kiire ja muut läsnä olevat henkilöt, voivat myös vaikuttaa negatiivisesti haastateltavan vastauksiin. Esimerkiksi haastateltava voi muiden ihmisten läsnä ollessa antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä normien ja odotusten kaltaisia vastauksia. Haastateltavan on otettava huomioon erityisen tarkasti haastattelu-aika sekä – paikka. (Heikkilä 2002, 20,67–69.)

Suoritimme haastattelut haastateltavien työpaikoilla, koska halusimme haastateltavien olevan heille tutussa ympäristössä haastatteluhetkellä sekä itse haastattelusta olevan haastateltaville mahdollisimman vähän vaivaa ajankäytöllisesti. Koimme myös haastateltaville olevan helpompaa se, että me menimme haastattelemaan heitä heille sopivaan paikkaan, tämän myötä oletimme saavamme haastateltavia myös määrällisesti enemmän. Haastattelupaikat olivat kaikki joko haastateltavien työhuoneita tai muita rauhallisia työskentelytiloja, minkä koimme hyväksi asiaksi tallennettua haastattelumateriaalia ajatellen sekä välttääksemme muita häiriötekijöitä.

Aloitimme haastattelutilanteen jokaisella kerralla helpoimmilla kysymyksillä, jonka jälkeen syvennyimme haastattelurungon (liite 3) mukaisten teemojen alle. Kysymykset esitettiin mielestämme loogisesti etenevässä järjestyksessä tilanteen mukaisesti. Kaikissa haastattelutilanteissa kysymykset eivät olleet samassa muodossa ja järjestyksessä, vaan etenimme jokaisen keskustelun ja tilanteen muutosten mukaan ta-pauskohtaisesti.

Haastattelun etuna on joustavuus ja avoimuus. Haastattelijalla on mahdollisuus selvittää kysymystä sekä oikaista väärinkäsityksiä, mikä ei kyselyssä ole mahdollista.

Joustavaa haastattelusta tekee myös sen mahdollisuus esittää kysymykset siinä järjestyksessä, mikä mihinkin tilanteeseen sopii parhaiten. (Tuomi&Sarajärvi 2004.)

Koemme haastattelun olevan tutkimustamme ajatellen yksi hyödyllisimmistä menetelmistä, koska tällöin olemme suorassa vuorovaikutuksessa, voimme esittää tarkentavia ja syventäviä lisäkysymyksiä sekä oikaista väärinkäsityksiä. Suoritamme haastattelut kasvotusten, jotta voimme havainnoida haastateltavien ulkoisia piirteitä. Puhelinhaastattelussa tällainen havainnointi ei olisi mahdollista. Lisäksi koemme tärkeäksi kokemuksen, jonka saamme kasvotusten tapahtuvasta haastattelusta.

## **6.2 Yleisesti kyselylomakkeesta**

Haastattelun lisäksi valitsimme avoimenkyselylomakkeen, jonka avulla keräämme tietoa yhteistyötahoilta. Valitsimme avoimenkyselylomakkeen, sillä emme halunneet antaa vastaajille valmiita vastausvaihtoehtoja, joka mahdollistaa uusien ideoiden syntymisen eri näkökulmista eri toimijatahojen puolelta.

Ihmiset ovat tottuneempia vastaamaan kyselyyn, kuin antamaan haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2004, 36). Toimivan kyselylomakkeen tunnusmerkkejä ovat sen siisti ja selkeä ulkomuoto, joka houkuttelee vastaajaa vastaamaan sekä tekee kyselylomakkeesta mielenkiintoa herättävän. Hyvässä lomakkeessa kysymykset ovat jaoteltu selkeiksi otsikoiduiksi kokonaisuuksiksi, mikä helpottaa kysytyn asian hahmottamista kokonaisuutena. Onnistunut kyselylomake saa vastaajan tuntemaan itsensä sekä vastauksena tärkeäksi tutkimuksen kannalta. (Heikkilä 2002, 48–49.)

Kyselylomake on suunnattu Yhteisöotalo Kotikievarin yhteistyötahoille, joten heillä on valmiiksi riittävästi tietoa asiasta, jotta he pystyvät vastaamaan kyselyyn asiantuntevasti. Vastaajat vastaavat kyselyyn työnsä puolesta, mikä oletettavasti vaikuttaa vas-

tausprosenttiin positiivisesti. Vastaamalla kyselyyn he saavat oman äänensä kuuluiin heidän ja Yhteisötaalo Kotikievarin yhteistyötä kehittäessä. Testasimme kyselylomakettamme henkilöillä, joilla on tuntemusta alalta, mutta jotka eivät kuulu varsinaiseen tutkimuskohderyhmään.

### 6.3 Avointen kyselylomake

Kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytetään yleensä avoimia kysymyksiä. Vapaamuotoisissa syvähaastatteluissa kysytään mieleenjohtumia, assosiaatioita ja erilaisia spontaaneja mielipiteitä rajaamattomien avointen kysymysten avulla, jolloin vastaajien valintamahdollisuuksia ei rajoiteta mitenkään. Myös kysely – ja haastattelututkimuksissa on usein mukana joitakin avoimia kysymyksiä, mutta niitä yleensä jollain tavalla rajataan vastaajan ajatusten suuntaan. Avoin kysymys ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun vaihtoehtoja ei tarkkaan tunneta etukäteen. Avointen kysymysten vastaukset voivat joskus tuoda uusia näkökulmia ja varteenotettavia parannusehdotuksia. (Heikkilä 2002,49–50.)

Avoimia kysymyksiä käytettäessä on huomioitava Heikkilän (2002) mukaan niiden helppo laadinta, mutta työläs käsittely. Lisäksi niihin vastaamatta jättäminen on todennäköisempää, kuin valmiin vaihtoehdon valitseminen. Vastauksiin voidaan saada myös vastauksia, joita ei osattu kyselyä tehdessä odottaa, mikä voi osaltaan vaikeuttaa niiden luokittelua. Vastauksille on myös varattava tarpeeksi tilaa. (Heikkilä 2002, 49.)

Syy miksi valitsimme avoimen kyselylomakkeen valmiiden vastausvaihtoehtojen sijaan, on se, että emme halua rajoittaa vastaajien vastauksia vain tiettyihin vaihtoehtoihin. Tällä tavalla annamme heille myös mahdollisuuden uusille kehittämissuunnitelmissa, joita yhteistyötahojen edustajat haluavat nostaa esiin heidän tahonsa puolesta. Vaikka avointen kysymysten käsittely ja luokittelu on työläämpää, koemme sen ole-

van tutkimuksen kannalta antoisampaa kuin valmiiden vaihtoehtojen tarjoamisen, jotka saattavat osoittautua täysin sopivia asiayhteyteen vastaajan mielestä.

Päätimme toteuttaa kyselyn sähköisessä muodossa, koska sähköinen kyselylomake on kannattavampi niin taloudellisesti kuin ajallisesti ja tilankäytöllisestikin. Suurimpina etuina sähköisessä kyselyssä on edellä mainittujen lisäksi se, että vastaamiseen ei kulu aikaa niin paljon kuin paperiseen kyselyyn vastaamiseen ja takaisin tutkijalle saamiseen. Sähköisen kyselylomakkeen haittoina ovat tavoitettavuus, otosharhat, vastauskato ja mittausvirheet. (Vänskä 2008, 5-9.)

#### **6.4 Aineiston analysointi**

Analyysimenetelmänä tutkimuksessamme käytämme teemoittelua. Teemoittelulla tarkoitamme aiheen mukaan jaoteltua aineistoa, joka syntyy valitsemiemme teemojen ympärille. Eskolan ja Suorannan (2008) mukaan teemoittelu on yksi käytännöllisimpiä analysointitapoja selvittäessä tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa (Eskola & Suoranta 2008, 178). Opinnäytetyömme teemoja ovat yhteistyö, tuettu asuminen, toiminta ja yhteistyötahon näkökulma. Aineistoa tutkiessamme esiin nousi lisäksi muutama uusi teema, joita käytämme alateemoina.

Teemoittelun avulla saadaan esiin monipuolisia tuloksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tällöin tutkimustulokset antavat konkreettisia vastauksia siihen, mihin alkuperin tutkimuksessa on vastausta lähdetty etsimään. Teemoittelussa aineisto ja teoria ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa. (mt., 178–179.) Valitsimme teemoittelun, koska jo suunnitteluvaiheessa teimme tietyistä teemoista rakentuvan haastattelurungon. Hyvin suunniteltu haastattelurunko on ohjannut työskentelyämme läpi analyysivaiheen. Analysoinnissa esiin nousseet asiat ovat olleet suoraan jaettavissa valmiina olleiden teemojen alle. Vaikka aineistosta nousi esiin muutamia uusia aiheita, ne ovat linkittyneet jo valmiina olleiden teemojen alle.

Käytimme teemoittelun lisäksi analysointimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa pyritään päättämään ja tulkitsemaan aineistoa kohti käsitteellisempää näkemystä. Saatuja käsitteitä pyritään yhdistelemään mahdollisimman pitkälle alaluokista pääluokkiin, kadottamatta tärkeää informaatiota, jota tutkimuksessa on kerätty. Vastauksia yhdistämällä mahdollistuu monipuolinen ja kattava vastaus tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on jaettavissa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat pelkistäminen, ryhmittely ja käsitteellistäminen. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 110- 115.)

Aloitimme aineiston käsittelyn haastatteluiden kuuntelemisella ja litteroinnilla. Litteroimme haastatteluaineiston jokaisen haastattelun jälkeen, koska koimme tämän olevan tutkimuksen kannalta merkittävässä roolissa, sillä muistimme haastattelutilanteen havaintojemme kanssa vielä selvästi. Kun kaikki haastattelut olivat litteroitu, tutustuimme tarkemmin saamaamme aineistoon, kyselyiden vastauksia ja litterointeja lukemalla.

Paneuduimme ensimmäiseksi kyselyistä saatuun aineistoon. Etsimme aineistosta pelkistettyjä ilmauksia ja alleviivasimme mielestämme aineiston tärkeitä kohtia. Litterointien kohdalla toimimme samoin. Alleviivatessamme aineistosta tutkimuksemme kannalta tärkeitä kohtia, pohdimme ja merkitsimme alustavasti teemoja, joiden alle lisäisimme myöhemmässä vaiheessa pelkistetyt ilmaukset. Kun kyselyiden ja litterointien pelkistetyt ilmaukset olivat merkitty, yhdistimme haastatteluista ja kyselyistä saadut aineistot yhdeksi suureksi aineistoksi, jollaisena se kulki aineiston käsittelyprosessin läpi. Aineistojen yhdistämisen jälkeen listasimme aineiston pääkohdat ja pelkistetyt ilmaukset samalle paperille.

Pelkistetyt ilmaukset jaottelimme toimiviin ja kehitettäviin asioihin. Merkitsimme listaamaamme asioihin toimivat ja kehitettävät asiat eri tavalla, koska koimme sen helpottavan vastausten jaottelua. Kehitettävät ja toimivat asiat yhdistimme aihepiireittäin. Pelkistetyt ilmaukset jaoimme suoraan valmiiden teemojen alle, jonka jälkeen muodostimme muutaman alaluokan. Alaluokat muodostuivat lähes jokaisessa mate-

riaalissa esiin nousseista kehittämisideoista, joita emme osanneet odottaa saavamme aineistoon.

Ennalta odottamattomat vastaukset kasvattivat teoriaosuuttamme, vaikka teimme ennen aineistojen saamista viitekehystä opinnäytetyöhömme. Aineistosta nousi esiin asioita, joita emme olleet osanneet odottaa teoriaosuutta kasatessamme. Näistä ennalta odottamista vastauksista muodostimme alaluokkia, jotka yhdistimme pääteemojen alle. Jotta vastaajien äänet pääsisivät mahdollisimman hyvin kuuluviin, emme antaneet teoria vaikuttaa siihen, mitä halusimme aineistosta korostaa ja nostaa esille. Tästä syystä analysointimenetelmämme on myös osittain aineistolähtöinen analyysi.

## **6.5 Tutkimuksen luotettavuus, laatu ja eettisyys**

Yksi tapa, jolla aineiston laatua voidaan parantaa etu käteen, on kiinnittää huomiota haastattelukoulutukseen. Haastattelutilanteessa on tärkeää, että haastateltavat ymmärtävät haastattelurungon samalla tavalla ja haastattelutilanne sujuu suurin piirtein samalla tavalla jokaisessa haastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184.) Teimme työnjako päätöksen ennen ensimmäistä haastattelua siten, että toinen meistä toimii pääsääntöisesti haastattelijana ja toinen tekee havaintoja ja tarkentavia haastattelusta nousevia jatkokysymyksiä. Koimme tämän varmistavan haastatteluiden samankaltaisuuden ja antavamme jokaiselle haastattelutilanteessa olevalle ihmiselle samat mahdollisuudet ilmaista näkemyksensä ja kokemuksensa tutkimukseen liittyvistä asioista.

Hirsjärven ja Hurmeen (2004) mukaan välittömästi haastattelutapahtuman jälkeen tehty litterointi parantaa aineiston laatua, joka puolestaan lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta lisää hyvin ja huolellisesti suunniteltu haastattelurunko, sen läpikäyminen ja aiemmista haastatteluista esiin nousseet haastattelupro-

sessin kehittämiskohdat. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184-185.) Haastattelut litteroimme heti haastattelutilanteiden jälkeen. Arvioimme kriittisesti haastatteluosuorituksen, jonka pohjalta pyrimme kehittämään itseämme seuraavaa haastattelua varten. Suunnitelimme haastattelurunkoa huolellisesti ja pyysimme siihen kehittämisideoita toimeksiantajalta sekä opinnäytetyömme ohjaajalta.

Allekirjoitutumme haastatelluilla henkilöillä aineistonkäyttöluvan, jossa lupasimme haastateltaville säilyttää heidän anonymiteettinsä sekä heti aineiston käsittelyn jälkeen hävittää kerätty aineisto asianmukaisella tavalla. Eskola ja Suoranta (2008) mainitsevat, että anonymiteetin säilyttämisen lupaaminen tutkimusvaiheessa edellyttää erityistä tarkkaavaisuutta tuloksia julkistettaessa, että tutkittavien henkilöllisyys pysyy salassa. Henkilöllisyyden paljastuminen tehdään mahdollisimman vaikeaksi. (Eskola & Suoranta 2008, 57.) Anonymiteetin säilyttämiseksi olemme yhdistäneet kaikki aineistot yhteen, jotta vastaajien edustama taho ja sitä kautta vastaajien henkilöllisyys ei paljastuisi. Tämä valinta oli mielestämme tärkeä myös sen takia, että toimeksiantajan kannalta ei ole oleellista tietää, mikä taho on mitään sanonut, tämä mahdollistaa toimeksiantajan yhteistyön kehittämisen kaikkiin yhteistyötahoihin tasapuolisesti.

Haastatteluaineiston luotettavuutta voidaan tarkastella laadun näkökulmasta. Jos vain osa haastateltavista on haastateltu tai jos tallenteiden äänenlaatu on huonoa tai litterointi noudattaa eri sääntöjä alussa ja lopussa, aineistoa ei voida sanoa luotettavaksi. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 185.) Olimme tutkiessamme huomioon saadun materiaalin tallentamisen tarkasti ja noudattaen samoja sääntöjä läpi litterointien. Käytimme jokaisessa haastattelutilanteessa kahta erillistä ääninauhuria, jotta turvaisimme saamamme aineiston laadun ja säilyvyyden. Tavoitteenamme oli haastatella henkilöitä useammalta taholta, mutta vain osa haastatteluista toteutui. Koemme kuitenkin saaneemme tarvittavan määrän vastauksia.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää myös tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta kaikkine vaiheineen. Aineiston tuottamisen olosuhteet olisi ker-

rottava selvästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Tavoitteenamme on ollut avata tutkimuksemme kulkua mahdollisimman selkeästi. Olemme pyrkineet perustelemaan tutkimukseen liittyviä valintojamme sekä olemme arvioineet kriittisesti omaa työskentelyämme tutkimuksen eri vaiheissa.

Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta, tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Jos kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen, voidaan tutkimustulosta pitää reliaabelina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Haastattelimme tutkimuksen kannalta merkittävimmät tahot, joilta saimme kaikilta lähes samat vastaukset. Tämän koemme mittaavan tulosten toistettavuutta, tulokset eivät ole sattumanvaraisia, jos moni eri taho on asiasta samaa mieltä. Tutkimme yhteistyötahojen tyytyväisyyttä Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun kehittämisenäkökulmasta, jos joku toinen tutkisi samaa kohdejoukkoa ja sen tyytyväisyyttä tarjottuun palveluun ilman kehittämisenäkökulmaa tulokset voisivat olla hyvinkin erilaiset. Vastaukset voivat olla myös erilaisia myöhemmin siitä syystä, että Yhteisötalo Kotikievari kehittää tarjoamaansa palveluaan tutkimuksesta saatujen kehittämissuositusten pohjalta.

Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius, jolla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Tutkimukset eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Kysyty asia voidaan vastaajien toimesta ymmärtää eritavalla, kuin miten tutkija sen on tarkoittanut. Tämän takia on tärkeää, että tutkija sekä tutkittavat ymmärtävät tutkittavan asian ja siihen liittyvät kysymykset samalla tavalla, se mahdollistaa tutkimuksen pätevyyden eli validiuden. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-232.) Tutkimuksen validiuden varmistamiseksi testasimme kyselylomakettamme henkilöillä, jotka tietävät toimialasta, mutta eivät kuulu tutkimusjoukkoomme.

## 7 TULOKSET

Tutkimuksella saatu aineisto muokataan sellaiseen muotoon, josta Yhteisöotalo Kotikievarin on helppo siirtää kerätty tieto laadunvalvontajärjestelmään. Saatua aineistoa ja tuloksia voidaan käyttää ainoastaan Yhteisöotalo Kotikievarin tarkoitukseen, sillä se on kerätty varta vasten kartoittamaan tyytyväisyyttä Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun. Tulosten perusteella tietoja käytetään osaksi laadunvalvontajärjestelmää, jonka tarkoituksena on kehittää Yhteisöotalo Kotikievarin palvelun laatua sekä yhteistyötä yhteistyökumppaneihin. Raportoitaessa emme käytä yhteistyötahojen edustajien nimiä anonymiteetin säilyttämiseksi. Lisäksi tarkastelimme tilannetta aineiston saatuamme näkökulmasta, jossa pohdimme anonymiteetin säilyttämistä myös yhteistyötahon nimen kohdalla, koska toimijoita on alueella suhteellisen vähän, mikä voi aiheuttaa tunnistettavuuden.

### 7.1 Taustat

Osalle yhteistyötahoista Yhteisöotalo Kotikievarin toiminta on tuttua jo vuosien ajalta, osalle se on vielä hieman tuntemattomampaa. Kaikki yhteistyötahot osasivat kertoa, että Yhteisöotalo Kotikievari tarjoaa tuetun asumisen palvelua mielenterveyskuntoutujille. Toiminnan tunnettavuuteen vaikuttaa yhteisten asiakkaiden määrä. Osa yhteistyötahoista mainitsee heidän tietonsa Yhteisöotalo Kotikievarista ja sen tarjoamasta palvelusta olevan puutteellisia. Yhteistyötahot huomauttavat tietoa Yhteisöotalo Kotikievarista olevan paljon, mutta se myös muuttuu kokoajan, joten sen päivittäminen on hyvin tärkeää, jotta ajantasaista tietoa olisi tarjota asiakkaille.

Usein tieto Yhteisöotalo Kotikievarin toiminnasta ja palvelusta on pitkän yhteistyökuviosta tulosta, mutta sitä tulee lisää myös asiakkaiden kautta, internetistä sekä erilaisten esitteiden muodossa. Tiedon lähteenä mainitaan myös tutustumiskäynnit. Tutustumiskäyntejä tekevät niin asiakkaat kuin yhteistyötahojen henkilökuntakin. Asiakasta

käytetään katsomassa paikkoja, jolloin tietoa vaihdetaan puolin ja toisin, asiakkaat saavat tietoa Yhteisötalo Kotikievarista, Yhteisötalo Kotikievari asiakkaasta sekä yhteistyötahot toisistaan.

## 7.2 Yhteistyö

Yhteistyön kerrotaan olevan sujuvaa, joustavaa ja hyvin antoisaa. Yhteistyötahot ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä tekemäänsä yhteistyöhön Yhteisötalo Kotikievarin kanssa. Osa yhteistyötahoista mainitsee yhteistyön ennen olleen tiiviimpää, mutta yhteistyön runsaus viime aikoina on jäänyt vähemmälle. Tutkimukseen vastanneet uskovat, että Yhteisötalo Kotikievarilla tapahtuneet henkilökuntamuutokset ovat vaikuttaneet tähän. Henkilökuntamuutokset näkyvät uusien työntekijöiden tutustumisena omaan työhönsä, joka osaltaan vaikuttaa yhteistyön luontevuuteen, koska yhteistyössä eletään tällä hetkellä tunnustelevaa vaihetta. Ratkaisuksi yhteistyökumppanit ehdottavat esimerkiksi tutustumiskäyntejä, joissa yhteistyötä tekevät tahot näkisivät toisensa konkreettisesti ja tutustuisivat toisiinsa puolin ja toisin.

Eräs vastaajista kertoo hyvänä ja toimivana asiana sen, ettei turhaa päällekkäisyyttä ole yhteistyössä päässyt tapahtumaan. Loput vastaajista puolestaan kertovat toivovansa tarkempaa ja konkreettisempaa määrittelyä työnjaosta sekä siitä, kenelle kuuluu hoito, kenelle tuki ja kenen puoleen asiakas voi kääntyä missäkin tilanteessa. Yhteistyötahot painottavat molempien osapuolten ammattitaidon hyödyntämistä työnjaoissa.

”Tavallaan se terapiasuhde on täällä, et tavallaan sitäki tuettais ja sitten tavallaan konkreettiset arkeen liittyvät toiminnot ois sitä Kievarin kuntoutukseen liittyvää. Selkee työnjako meidän ja heidän välillä, että mitkä asiat kuuluu meille ja mitkä heille. Tietysti yhteistyö. Esimerkiks kauppaan lähtö, arjen tukeminen konkreettisesti kievarilta. Hoitosuhdekeskustelun painottaminen tänne, mikä vapauttaa Kievaria sitten arjen kuntouttamiseen.”

Kehittämisehdotuksena vastauksista nousi esiin Yhteisötalo Kotikievarin henkilöstön työnjako. Toiminnasta vastaavaa henkilöä ei ole nimetty tai ainakaan annettu siitä tietoa yhteistyötahoille, jonka yhteistyötahot näkevät yhteistyötä haittaavana tekijänä,

koska koko toiminnan hallinnointi, koordinointi ja organisointi on oletettavasti jaettu kaikkien työntekijöiden vastuulle.

”Aina ne henkilökuntamuutokset näkyy aina siinä. Kyllä pikkusen on vaikuttanu, eikä aina oo tietetty kehen ollaan yhteydessä ja sitten se että kun ei tiedetä kuka on vastaava työntekijä.”

Yhteistyötahot nostavat esiin myös Yhteisötalo Kotikievarin asukasohjaajan vaihtumisen kesken kuntoutusprosessin asiakasta hämmentävänä tekijänä, mutta myös yhteistyötä hankaloittavana asiana. Henkilöstön vaihdoksia tulee jokaisessa organisaatiossa, mutta Yhteisötalo Kotikievarin henkilöstö muutokset ovat olleet niin massiivisia, että vastaajat toivoisivat näistä muutoksista ilmoitettavan. Tieto henkilökuntavaihdoksista saavuttaa lopulta yhteistyötahot asiakkaiden kautta, mutta yhteistyötahot korostavat henkilökunnan roolia muutoksista tiedottaessa.

”Sit ku siellä tulee olemaan sellanen porukka, joka siellä on pitempään, ni jotenki tota ilmaantuisivat näkyville ja kävisivät kertomassa. Niinku aikasemmin kävivät kertomassa. Kävivät osastolla vähän kiertelemässä. Et näkee nenäst nokkaan et minkä näköstä väkee ja kertomassa kaikille muillekin kuin sosiaalityöntekijöille ja hoitajille. Mielikuvat mitä on, et hoitajat osastolla keskusteleee paljon tästä asiasta, ni se ois ihan hyvä et hoitajatki tietäs, ni ei tulis niitä vääriä käsityksiä. Puhutaan et et sie voi sinne mennä ku ei siellä oo tukee ollenkaan ja päinvastoin.”

Yhteistyötahot haluavat tiedottamisen ja yhteydenpidon tiiviimmäksi. Ohjaajia ja työntekijöitä tulisi informoida ja tiedottaa yleisistä sekä erityisesti yhteistyötä ja asiakkaita koskevista asioista, jotta yhteistyön tekeminen helpottuisi. Jos yhteyttä asiakkaan asioiden, esimerkiksi voinnista tiedottaminen hoitavalle taholle, tiimoilta pidettäisiin enemmän, tuen tarpeen ytimen löytäminen mahdollistuisi monitahoisen yhteistyön tuloksena, jolloin asiakkaan kuntoutuminen hyötyisi ammattitaitoisesta yhteistyöstä.

”Nyt kun siellä on henkilökunta vaihtunu, ni se tiedottaminen ulospäin on tärkeää.”

”...tiedottaminen on toimivan yhteistyön perusta...”

Yhteistyötahot painottavat hyväksi koettuja hoitopalavereita, joissa asiakasta koskeva tarpeellinen tieto tulee esiin. Kehittämisehdotuksena asiaan liittyen he nostavat kuitenkin esiin konkreettisten arjen asioiden tärkeyden ja niiden esiin nostamisen. Yhteistyötahot tekevät asiakkaalle Yhteisötalo Kotikievarin kanssa yhteistyössä yksi-

löllinen kuntoutumissuunnitelman, jossa sovitaan asioista konkreettisesti, konkreettisuudella yhteistyötahot tarkoittavat tarkemmin yksilöllisten tarpeiden mukaisia arjen asioihin liittyviä toimenpiteitä. Asiakkaan kanssa yhteistyössä asumisyksikön edustaja sekä hoitavantaho muodostavat toimivaksi kokonaisuudeksi havaitun yhteistyökolmion.

”Tavallaan se että se yhteistyö ois että palaverissa ne asiat ois konkreettisesti esillä ja sovitaan konkreettisesti, mitä siellä arjessa se ihminen tarvitsee. Tarviiko huolehtii siitä että jaksaa herätä, pysyy vuorokausirytmii ja tulee käytyä kaupassa ja syömässä, niissä asioissa semmosta konkreettista auttamista, että ne asiat tulee hoidettuu. Hienosäätöä siitä että he ovat siellä kievarissa ja myö ollaan tietosia siitä että mitkä ne on arjen pulmat ja missä asioissa he tarvitsevat kotikievarin apua ja tukea.”

Yhteisötahto Kotikievarilla työskentelevän asukasohjaajan toivottaisiin tiedottavan yhteistyötahoille, erityisesti hoitavalle taholle, asiakkaan voinnista sekä antavan palautetta asiakkaan osallistumisesta yhteisiin toimintoihin. Yhteistyötahot kokevat asukasohjaajan roolin todella tärkeäksi, koska hän seuraa ja on mukana asiakkaan arjessa ja näin ollen näkee asiakkaan kokonaisvaltaisemmin arjessa. Tiedottaminen näistä asioista yhteistyökumppaneille mahdollistaa kokonaisvaltaisen kuntoutumisprosessin edistämisen moniammatillisen yhteistyön tuotoksena.

” Ja jos potilas kertoo, että hän ei ole syönyt ja sit et miks et oo ja potilas kertoo, että ei oo saanu laitettuu ruokaa. Otetaan yhteyttä tällasesta tai kievarilla ohjaajat huomaa ja ottaa yhteyttä.”

” Suunnitelman tekeminen ei ole vain yhdellä taholla vaan kaikkilla yhdessä.”

”Potilas voi vastaanotolla antaa paremman kuvan, mutta mikä se sitten konkreettisesti on, sen takia se palaute siltä ihmiseltä joka sitä siinä arkipäivässä seuraa on erittäin tärkeä ja sen voi ihan siinä potilaan kuullen sanoo ja puhua. Se ei oo negatiivinen asia vaan se on potilaan voinnin kuvausta.”

### 7.3 Tuettu asuminen

Yhteistyötahot listasivat asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan sijoittumiseen Yhteisötalo Kotikievarille. Merkittävimmiksi asioiksi nostettiin pärjääminen iltaisain ja viikonloppuisin, jolloin henkilökuntaa ei ole paikalla sekä päihteenkäyttö, joka rajaa pois asiakkaan, jolla on akuutti päihdeongelma.

”... tärkein kysymys pärjääkö viikonloppuisin ja iltaisain, eli jos pärjää eikä ole päihdeongelmaa ja sitten se voi olla Kotikievari. Jos taas noissa on ongelmia, niin se ei voi olla Kotikievari... Se on ihan peruskysymys, ihan miten omatoiminen potilas on.”

Arjen hallintataidot, asiakkaan omatoimisuus, itsenäistymisvaikeudet, heikot ja puutteelliset selviytymiskeinot arjessa sekä sen hetkinen elämäntilanne, joka sisältää psyykkisen voinnin sekä toimintakyvyn ovat myös yhteistyötahojen mukaan merkittäviä kriteereitä asiakkaalle, jota ollaan sijoittamassa Yhteisötalo Kotikievarille. Avun pyytäminen tarvittaessa, asiakkaan oma motivaatio ja sitoutuneisuus kuntoutukseen sekä kommunikointi Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnan kanssa ovat yhteistyötahojen mielestä tärkeitä ehtoja, kun mietitään sijoitetaanko asiakas Yhteisötalo Kotikievarille. Yhteisötalo Kotikievarilla asiakas opettelee ottamaan vastuuta itsestään sekä harjoittaa edellä mainittuja arjentaitoja osa-alueineen.

Tärkeänä asiana yhteistyötahot näkevät määräaikaisen vuokrasopimuksen, jonka aikana Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunta seuraa asiakkaan arkea ja näin asiakkaan tuen tarve ja selviytyminen tuetussa asumisessa jäsentyy, koska useiden asiakkaiden kohdalla todellinen toimintakyky selviää vain kokeilemalla. Yhteistyötahot mainitsevat kehittämiskohteiksi iltatoiminnan vähäisen määrän. He mainitsevat myös, että viikonloppujen ja ilta-aikojen aukiolemattomuus rajaa paljon potentiaalista asiakaskuntaa pois.

Tuetun asumisen hyvänä puolena nähdään Yhteisötalo Kotikievarin asiakkaiden allekirjoittamat luvat, jonka perusteella henkilökunta saa käydä kotikäynneillä asiakkaiden luona.

”... et ne taitaa allekirjotuttaa paperin, jolla asiakas antaa luvan mennä asuntoon.. Hyvä muutos.. Koska monet ihmiset tarttee sitä, eikä se sitä kodin pyhyyttä silleen riko.. ”

Kehittämisehdotuksena esiin nostettiin ajatus kotikäyntien integroimisesta osaksi kuntoutusprosessia ja tuetun asumisen palvelua. Tämä mahdollistaisi konkreettisen tuen asuntoon, mitä yhteistyökumppaneiden suunnalta kaivattiin paljon, koska kyse on tuetusta asumisesta.

”Sit enemmän ois siellä ne käynnit alussa enemmän ja ihan sovitusti sinne kotikäynneille. Sieltä enemmän että meidän potilaiden kohdalla käytäs enemmän kattomassa miten hän toimii siellä arjessa. Kievarin henkilökunta menee sinne asuntoon. Syöminen, laskut... Arjen toimintakyvyn seuraaminen. Kotikäynti ois niinku rutiini. Automaatio, et se kuuluu siihen kuntoutukseen ja se julkilausuttas sille asiakkaalle ihan siinä tulotilanteessa.”

Tuettu asuminen nähtiin tärkeäksi osaksi asiakkaiden kuntoutumista, psykoosipotilaiden kuntoutumista pohdittaessa nostettiin esiin se, että hoito ei saisi olla vain yhtä tai kahta elementtiä, vaan siinä on oltava mukana koko paketti, joka sisältää muun muassa lääkehoidon, asumiskuntoutuksen, sosiaalisen kuntoutuksen sekä perhetyön.

Jotta asiakkaat saisivat mahdollisimman toimivan kuntoutuskokonaisuuden, yhteistyötahot toivoisivat heidän kanssaan yhteistyössä tehtävää yksilöllistä kuntoutumissuunnitelmaa, joka sisältäisi yksilöllisten tarpeiden mukaiset tukitoimet ja siitä selviäisi asteittain etenevä kuntoutusprosessi. Kuntoutumissuunnitelmaa tulisi myös tarkastaa säännöllisin väliajoin, jotta asiakkaan muuttuva kuntoutumistilanne kävisi ilmi ja tarvittavat muutokset kuntoutumissuunnitelmaan voitaisiin tehdä ennen tilanteen kulminoitumista.

”Kuntoutuksen yksilöllinen suunnitelma tehtäs yhdessä sen asumisyksikön ja hoitovan tahon kanssa ja suunnitelma ois mahdollisimman yksilöllinen.”

Tärkeinä asioina nähtiin asiakkaiden motivointi ja kannustaminen osallisuuteen ja erilaisiin toimintoihin. Yhteistyötahoilta nousi ehdotus jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti tehdystä konkreettisesta hätäsuunnitelmasta, josta selviäisi mitä tehdä ja kehen ottaa yhteyttä, missäkin tilanteessa. Hätäsuunnitelmasta kävisi ilmi tärkeät ja yksilölliset

sesti laaditut yhteystiedot, joista asiakas tarpeen vaatiessa saisi tarvitsemansa avun ja tuen. Häätäsuunnitelma voitaisiin tehdä osana kuntoutumissuunnitelmaa yhteistyössä hoitavan tahon kanssa.

”Jokaisen kohdalla pitäis olla henkilökohtainen häätäsuunnitelma, koska jokaisella on omat lähtökohdat.”

Yhteistyötahot pitävät Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamaa tuetun asumisen palvelua tärkeänä asiana etenkin nuorten ihmisten kohdalla, joilla itsenäisen elämisen opettelu on merkittävässä osassa kuntoutumista ajatellen. Arjen tukemiseen yhteistyötahot toivoisivat kuitenkin enemmän yksilöllistä tukea. Yhteistyötahot painottavat aktiivisen kuntouttamisen merkitystä, sillä pelkkä asuminen tuetun asumisen piirissä ei riitä.

”Se, mikä on se puute, on just tää, et se tuki sinne omaan asuntoon. Puhutaan tuetusta asumisesta. Tuetaan sitä asiakasta siinä asumisessa.”

Tukea asunnon kunnossapitoon ja arjen pyörittämiseen kotoa käsin toivottiin yhteistyötahojen suunnalta enemmän, koska tavoitteena on asiakkaan siirtyminen itsenäiseen asumiseen. Itsenäiseen asumiseen siirtymisen mahdollistaa asiakkaan voinnin lisäksi myös arjenhallintataidot, joihin kuuluu itsestä huolehtiminen ja oman kodin kunnossapitäminen, joihin voi kuulua ruuanlaittotaidot, kaupassa asiointi sekä laskujen hoitaminen ja kodin siisteydestä huolehtiminen. Yhteistyötahot muistuttavat, että tarvetta kevyelle tuelle on, erityisesti kun asiakas on muuttamassa itsenäiseen asumiseen. Asiakasta tuettaisiin myös siirtymisessä itsenäiseen asumiseen, tarpeen mukaan myös omaan itsenäiseen asuntoon asti.

## 7.4 Toiminta

Toiminnasta yhteistyötahot olivat pitkälti samaa mieltä, pääsääntöisesti se on nykyisin hyvää ja monipuolista sekä ympäristö erilaisiin toimintoihin on erinomainen. Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamat toiminnat, kuten erilaiset ryhmät, ovat kattavia, jos asiakkaalla on motivaatiota ottaa vastaan tarjottuja toimintoja. Yhteistyötahot mainitsevat elämän eri osa-alueiden tukemisen olevan tärkeässä roolissa arjentaitojen hankinnan tukemisessa ja osana taito- ja valmennusta. Toivomuksena yhteistyötahoilta nousi ajatus siitä, että tuetaan tasapuolisesti kaikissa heikoimmissa asioissa enemmän ja vahvistetaan jo opittuja taitoja, mutta tuetaan jokaista asiakasta yksilöllisyyden periaatetta kunnioittaen.

”Ja jos ihmisellä on joitakin tietoja ja taitoja, joita hän pystyy käyttämään, ni ei niitä tarvii lähteä uudestaan opettamaan vaan vahvistaa niitä ja paneutuu niihin asioihin jotka ei hoidu ja ottaa niitä painopistealueita, joissa on heikkoutta ja käyttää voimavaroja niihin.”

Yhteistyötahojen mielestä tukea erilaisiin toimintoihin ja asumiseen olevan riittävästi, jos asiakkaalla on motivaatiota ja tahtoa ottaa sitä vastaan. Tuen ajoittaminen oikein ajallisesti ja määrällisesti on kuitenkin tärkeää. Tukea on jaettava tasaisesti eri osa-alueille, mutta niin että painotetaan kerrallaan vain tiettyjä asioita, ettei asiakkaan motivaatio huku pakkokehittymisen alle. Asiakkaalla olisi oltava myös itsellään mahdollisuus vaikuttaa oman motivaation puitteissa osallistumisestaan haluamiinsa toimintoihin, jottei osallistuminen toimintoihin tulisi yhteistyöverkoston puolelta. Asiakas voisi valita toimintoja ja harrastuksia myös Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamien toimintojen ulkopuolelta. Yhteisötalo Kotikievarin toimintojen ulkopuolelta valitut toiminnat mahdollistavat myös sosiaalisten kontaktien luomisen Yhteisötalo Kotikievarin ulkopuolelle, joka on yhteistyötahojen mielestä merkittävässä roolissa asukkaan itsenäisyydessä. Yhteistyötahot toivoisivat asiakkaille tukea sosiaalisten verkostojen rakentamiseen tutun yhteisön ulkopuolelle.

Yhteistyötahoilta tuli kehittämisehdotus, jossa osallistuminen ryhmätoimintaan olisi sisäänrakennettu osa kuntoutumista sekä asumista Yhteisötalo Kotikievarilla, asiakkaan kuitenkin itsemääräämisoikeutta loukkaamatta. Asiakkaita tulisi tukea ja motivoita osallistumaan aktiivisesti kuntouttavaan toimintaan, tuen olisi oltava enemmän

konkreettista ja välillä jopa konkreettisesti asiakkaan omasta asunnosta mukaan hakemista.

”...sitä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen olis velvoite osallistua semmoseen kuntouttavaan ryhmätoimintaan, joka vois estää sellasta sairautta pahentavia ominaisuuksia. Seki vois olla sisäänrakennettua, että tällanen toiminta kuuluu tähän meidän kuntoutukseen.”

Osa yhteistyötahoista korostaa yhteisön merkitystä positiivisena kuntoutuksen elementtinä. Vertaistuki niin hyvässä kuin huonossakin on positiivinen asia, kaikissa yhteisössä ilmenee lieveilmiöitä, mutta niitä käsittelemällä asiakkaat oppivat ottamaan vastuuta itsestään ja omista teoistaan. Lieveilmiöissä on Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnalla suuri merkitys, koska heidän tulee auttaa asiakkaita käsittelemään ja ottamaan vastuu tapahtumista. Eräs yhteistyötaho pohti kuitenkin yhteisöön kuulumista ja sen merkitystä kuntoutumisessa:

”Kuuluko kaikki yhteisöön? Onko osa aktiiviporukkaa jotka on yhdessä vai sit niitä jotka on yksin. Mietii onko yhteisö vai yksilö? Ihminen on kuitenkin menossa yksin asumaan kerrostaloon, jossa ei tunne ketään. Mikä se yhteisön merkitys on, että se ei sido ihmistä olemaan siinä paikassa. Yhteisötalohan se on. Mutta ihminen ei saisi jäädä täysin siihen yhteisön turvaan. Oppii olemaan yksin. Se siinä varmasti onki, ku muutetaan sieltä pois ja se se ongelma varmaan onkin, ku ei oookkaan sitä yhteisöä siinä ympärillä. Ei tunnekaan ketään ni siinä sen yhteisön ja tukiverkoston läsnäolo pitäis vielä olla.”

Yhteisössä on yksilöitä, jotka ovat passiivisempi kuin toiset sekä yksilöitä, jotka ovat aktiivisempia kuin toiset, on tärkeää huomioida yksilöt yksilöinä, siten että jokaisen yksilölliset ominaisuudet huomioidaan. Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnan ajalliset resurssit tulisi jakaa tasapuolisesti jokaisen asiakkaan kesken huomioiden kuitenkin jokaisen asiakkaan heikoimman taidon tai kehitettävän taidon. Esimerkiksi yhteisön passiivisemmat jäsenet, saisivat tukea siihen, että he osallistuisivat yhteisön toimintoihin, kun aktiivisemmat asiakkaat saisivat tukea kodinhoitamiseen.

”Ehkä se henkilökohtaisen tuen tarve ois isompi ja sitä yhteisöä vois jättää vähä vähemmälle. Niitten ihmisten kohalla, joilla on ongelmia siinä omassa asumisessa, ni voi siirtää panosta omaan asuntoon. Kaikki ei oo yhteisöihmisiä. Yhteisö on keino yksilön tukemiseen ja turvallisuuden tunteeseen. Kuitenki pitäis pystyy elämään omillaan.”

## 7.5 Yhteistyötahojen näkökulma

Yhteistyötahot mainitsevat Yhteisötalo Kotikievarilla tapahtuneiden henkilöstömuutosten vaikuttaneen heidän asiakkaille antamaansa kuvaukseen Yhteisötalo Kotikievarista, koska eivät tiedä ketä siellä on tällä hetkellä töissä. Yhteistyötahoilla ei ole tarkkaa tietoa, kuinka moni Yhteisötalo Kotikievarin asiakas muuttaa Yhteisötalo Kotikievarilla asumisensa jälkeen itsenäiseen asumiseen ja kuinka moni muuttaa raskeammin tuetun asumisen piiriin. Vaikka tarkkoja tietoja yhteistyötahoilla ei asiakkaiden jatkosijoittumisesta ole, heillä on pääsääntöisesti positiivinen kuva jatkosijoittumisesta ja he uskovat merkittävän osan muuttavan itsenäiseen asumiseen. Jotta asiakas pääsee asumaan Yhteisötalo Kotikievariin, on hänen läpäistävä tarkka seula, jossa asiakkaan oman mielipiteen lisäksi sijoittumiseen vaikuttaa niin maksavantahon ja hoitavantahon näkemykset palvelun sopivuudesta asiakkaalle kuin Yhteisötalo Kotikievarin näkemys asiakkaan sopivuudesta heidän tarjoamaansa palveluun. Yhteistyötahot painottavat kuntouttavan asumisyksikön valinta ei saisi määräytyä maksavantahon mukaan, vaan tärkeimpänä kriteerinä sijoittamisessa pitäisi olla asiakkaiden tarpeet. Tämä edellyttää palvelun tarjoajalta tarkkaa määrittelemistä, siitä mitä voidaan tarjota ja mitä ei. Hoitavalla taholla on suuri vastuu paikanvalinnassa, jolloin sen on tiedettävä tarkasti mitä palvelun tarjoaja pystyy tarjoamaan, näin hoitavataho voi suositella maksajataholle ja asiakkaalle asiakkaan kannalta oikeanlaista kuntoutusta.

Yhteistyötahot mainitsevat tärkeänä toimivan yhteistyöntekijänä tiedon vaihtumisen organisaatioiden välillä. Organisaatioiden välinen tiedonvaihto synnyttää moniammatillisen yhteistyön, joka mahdollistaa asiakkaan tukemisen monelta eri ammatilliselta näkökulmalta, näin asiakkaan saama tuki on monitahoisempaa. Tavoitteena on kuitenkin tehdä yhteistyötä verkostona asiakkaan eduksi.

” Tavoite on, että ollaan yhteydessä. Näinhän sen pitäisi toimia. Verkostona asiakkaan hyväksi.”

Tiedonvaihto organisaatioiden välillä on hyvin tärkeää, kehittämissuunnitelmana yhteistyötahoilta nousi ohjausryhmän perustaminen, joka helpottaisi tiedonvaihtoa.

Tiedonvaihdon lisäksi yhteistyötahot pitävät tärkeänä markkinointia ja tiedottamista. Yhä useammat asiakkaat hakevat tietoa internetistä, jolloin organisaation kotisivujen merkitys kasvaa suureksi. Yhteistyötahot mainitsevatkin, Yhteisöalo Kotikievarin kotisivujen olevan päivityksen tarpeessa. Esimerkiksi kotisivuilla olevien henkilökunnan valokuvien mainittiin olevan vanhoista työntekijöistä.

” . Monesti jos on ihminen, joka suhtautuu epäillen kaikkeen, niin nettisivut on todella tärkeet, se on se eka kontakti siihen paikkaan, et hei täähän on tän näkönen paikka ja tää on täällä. Täällä on tän näkösiä tyyppejä, sit mieluiten miellyttävät kuvat. Et tota, et ne on tärkeet nykysin.”

Kokonaisuutena kotisivuihin olisi panostettava yhteistyötahojen mukaan enemmän. Toisena merkittävänä markkinoinnin ja tunnettavuuden lisäämisen keinona yhteistyötahot haluaisivat Yhteisöalo Kotikievarin henkilökunnan käyvän esittäytymässä vierailujen muodossa yhteistyötahoille ja heidän asiakkailleen, jolloin asiakkaat ja yhteistyötahot näkisivät henkilöstön, mikä vaikuttaisi yhteydenpidon vaivattomuuteen.

Yhteistyötahot mainitsevat yhteydenpidon olevan yksi merkittävimmistä yhteistyön ja asiakkaan kuntoutumisen edellytyksistä. Yhteydenpitoon yhteistyökumppanit tahtoisivat kuitenkin enemmän konkreettisuutta, tarkoittaen sitä, että asioista sovittaisiin yhdessä ja sovituista asioista pidettäisiin kiinni.

Myös asiakkaita koskevissa asioissa yhteistyötahot toivovat enemmän konkreettisia esimerkkejä muun muassa arjen tapahtumista. Yhteisöalo Kotikievarin henkilökunnan konkreettinen läsnäolo ja todenmukaisuus asiakkaan kanssa toimiessa auttavat asiakasta hahmottamaan asioita konkreettisesti, mikä auttaa häntä itsenäistymisessä ja arjenhallintataitojen kehittämisessä. Yhteistyötahot haluaisivat Yhteisöalo Kotikievarin henkilökunnan, sekä tietysti asiakkaan, tuovan arjen ongelmat konkreettisesti esille, jolloin niihin on helpompi puuttua hoitavantahon toimesta.

Merkittävimmäksi kehittämissuositukseksi yhteistyötahoilta nousi kevyen tuen määrittely selkeästi sekä sen tiedoksi antaminen yhteistyötahoille.

”Ja se tieto myö tarvitaan, mitä se tarkoittaa se kevyt tuki. Eli missä se on se raja kevyeen tukeen. Onko se kevyt tuki sitä että tuetaan ihmistä yhdellä heikommalla alueella, mutta mitäs sitten jos asiakkaalla on monta heikompa osa-aluetta, onko se silloin enää kevyttä tukea.”

”Selkeä rajaus siihen mitä sillä kevyellä tuella tarkoitetaan. Ilmastaan että mitkä asiat siihen kevyeen tukeen ei kuulu, silloinhan se ratkasee sen asian jo helposti. Asiakkaat ohjautus alun perin jo oikeisiin paikkoihin. Ihan tarkkaan ei olla tietosia mitä tarkotetaan kevyellä tuella.”

Tämä helpottaisi yhteistyötahojen toimintaa, esimerkiksi hoitavataho tietää jo asiakkaalta kysymättä, mitä asioita arjen tasolla on tehty, ja asiakkaiden ohjautumista Yhteisötalo Kotikievarille. Rajanvetoa toivotaan myös asukasohjaajan työnkuvasta, mitkä asiat kuuluvat Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnalle ja mitkä puolestaan hoitavalle taholle. Epäselvyys kevyen tuen määritelmästä ja asukasohjaajan työnkuvasta on johtanut siihen, että yhteistyötahot pohtivat usein, kuka on riittävän hyväkuntoinen kuntoutuja Yhteisötalo Kotikievarille.

”...en tiedä onko se, asukkaan asumisen tukemista vai hoitoa... on vaikea ymmärtää meidän henkilökunnan, vaikka hoitajien yleisesti tai asiakkaiden, missä asioissa voi kääntyä kievarin henkilökunnan puoleen... ja mitä asioita ne hoitaa? Et mikä kuuluu niille, et siinä on välillä sellasta rajankäyntiä ja kissan hännän vetoo, onko se asukasohjaamista vai hoitoa vai onko se terapiaa vai onko se? mitä se on vai onko se sitä kaikkee...? Jotenki se raajaaminen, siinä on ollut vähän epäselvää..”

”...sitä rajan vetoo siitä, mitä on ohjaus ja mitä on hoito, siis niiku että, puhutaan et ollaan asukasohjaajia, et mitä ne tekee, se on jotenkin vieläkin epäselvää...Tiedottamista et mitä se asukasohjaus on..”

” , monet ajattelee tuettuun asumista et se on todella tuettu. et siinä on ainaista ikuista epäselvyyttä, mitä se tuki siellä on ja miten paljon sitä on...”

Yhteistyötahot mainitsevat Yhteisötalo Kotikievarin sijaitsevan hyvällä paikalla, mutta samalla toivoisivat yksilöllistä tukea olevan hieman enemmän, jolloin potentiaalisia kuntoutuja olisi enemmän. Tuen määrään toivottiin yhteistyötahojen puolelta myös lisää joustavuutta.

”...et kun se keskustelu on alusta asti ollu, et se tuen määrä, et se on ollu sellanen epäselvä asia koko ajan ja kaikki mitä eri tahot on toivonu ois se tuen määrä suuremmaks.”

Suuremman tuen ja joustavuuden lisäksi toivottiin konkreettista yksilön ohjaamista. Yhteistyötahot tiivistävät merkittäväksi kehittämissuositukseksi yksilöllisen tuen lisäämisen, kuitenkin tarkoittamatta, että nykyisellä resurssi määrällä tulisi pystyä tuen lisäämiseen, vaan suuremmilla resursseilla henkilökuntaa voisi olla enemmän, mikä mahdollistaisi yksilöllisemmän ja laaja-alaisemman tuen määrän.

”Et eihän olemassa olevista ihmisistä voi repii enempää, et niinku aika ja ihmiset on se resurssi tekijä siinä. Et sit pitäs olla sen verran enemmän henkilökuntaa, et kerkee tukemaan enemmän.”

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Esittelemme tutkimuksemme kannalta merkittävimmät tulokset sekä pohdimme niitä teoriamme näkökulmasta. Tutkimuksemme tavoitteena on ollut saada mahdollisimman paljon kehittämiskohteita esiin, jotta Yhteisöotalo Kotikievari voisi kehittää toimintaansa. Kehittäminen oli tutkimuksemme ajan yksi keskeisistä teemoista, jotta Yhteisöotalo Kotikievari saisi yhteistyötahojen näkökulmasta mahdollisimman paljon konkreettisia kehittämissuhteita. Yhteistyötahoilta nousseiden kehittämissuhteiden lisäksi olemme itse kehittäneet yhteistyötahoilta nousseista asioista kehittämisenkohteita.

Keskeisimmät tutkimuksesta nousseet kehittämissuhteet ovat:

- 1. Kevyen tuen ja asukasohjauksen määrittely.** Yhteistyötahot mainitsivat, että heillä ei ole riittävästi konkreettista tietoa siitä, mitä kevyellä tuella tarkoitetaan. Asukasohjaajan työnkuvaukseen kaivataan myös tarkennusta, jotta moniammatillinen yhteistyö sujuisi toimivammin.
- 2. Tiedottaminen, viestintä ja markkinointi.** Arkipäivän asioista ja toimintaan liittyvistä muutoksista tiedottaminen koettiin olevan liian vähäistä. Markkinointia kaivattiin enemmän kotisivujen ja esitteiden päivityksen muodossa. Yhteistyötahot toivoisivat toiminnan ja henkilökunnan esittelyä kaikille asianomaisille.

Viestinnän ja markkinoinnin toivotaan toimivan jatkossa moniammatillisessa yhteistyössä puolin ja toisin.

- 3. Yksilöllinen tuki ja kotikäynnit.** Tukea yksilön arkeen toivotaan enemmän. Kuntoutumisprosessiin toivotaan yksilöllisesti portaittain etenevä kuntoutumismalli, jossa asiakas saisi kuntoutumisensa edetessä hänelle sopivaa tukea arjen asioissa. Tuki jatkuisi tuetun asumispalvelun jälkeen myös siirtymävaiheen yli itsenäiseen asumiseen siirryttäessä. Kehittämisehdotuksena yhteistyötahoilta nousi kotikäyntien integroiminen osaksi Yhteisötalo Kotikievarin toimintaa siten, että kotikäyntejä tehtäisiin henkilökunnan toimesta jokaiselle asiakkaalle säännöllisin väliajoin.
- 4. Yhteisön merkitys** Yhteisön merkitys koetaan suureksi ja pääsääntöisesti positiiviseksi voimavaraksi. Huomioon on kuitenkin otettava passiivisten ja aktiivisten asiakkaiden yksilölliset erot, jotta jokainen asiakas tuntisi kuuluvansa yhteisöön. Olisi löydettävä keino, jolla passiivisemmat asiakkaat saataisiin itsemääräämisoikeutta loukkaamatta mukaan toimintaan.

## 8.1 Kevyen tuen ja asukasohjauksen määrittely

Yhteisötalo Kotikievari on määritellyt kevyen tuen tuetun asumisen palvelussa aukioloaikojen, jolloin henkilökunta on paikalla mukaisesti. Viikonloppuisin henkilökunnan poissa ollessa Yhteisötalo Kotikievarilla toimii puhelinpäivystys, johon asiakas voi tarpeen tullen olla yhteydessä. (Palviainen 2011.) Koska kevyt tuki on määritelty henkilökunnan läsnäolon perusteella, se aiheuttaa epäselvyyttä yhteistyötahoille, jotka eivät täysin ymmärrä kevyen tuen määrittelyä. Yhteistyötahot ilmaisivat myös, että heille määrittelystä ei ole annettu tietoa, joten se jo osaltaan lisää epäselvyyttä.

Jotta yhteistyötahot tietäisivät millaisia asiakkaita Yhteisötalo Kotikievarille voi sijoittaa, tarvitsivat he tarkemman ja konkreettisemmän määrittelyn kevyestä tuesta. Yh-

teistyötahot haluavat konkreettisia esimerkkejä nykyisten asiakkaiden arjen valmiuksista ja heikkouksista. Näin yhteistyötahot hahmottaisivat paremmin, mitkä arjen taidot asiakkaan on hallittava, jos Yhteisöotalo Kotikievariin muuttamista suunnitellaan. Yhteistyötahot pohtivat myös, missä kulkee kevyen tuen raja. Jos asiakas tarvitsee tukea arjentaitojen yhdellä osa-alueella tai jos asiakas tarvitsee tukea useammalla arjen osa-alueella, onko useamman osa-alueen tukeminen enää kevyttä tukea.

Mielenterveys on toimintakenttänä sellainen, jossa tehdään paljon moniammatillista yhteistyötä, koska asiakkaan kuntoutumisen kannalta on tärkeää, että kuntoutumisen jokaisella osa-alueella on ammattitaitoinen työntekijä. (Isoherranen 2005, 14.) Yhteistyötahojen työskentelyä helpottaisi myös tieto, siitä mitä asukasohjaajan työtehtäviin kuuluu, mitkä asiat kuuluvat Yhteisöotalo Kotikievarin henkilökunnalle ja mitkä yhteistyötahoille. Jos asukasohjaajan työnkuvaus olisi määritelty tarkemmin, olisi yhteistyötahojen helpompi työskennellä asiakkaan kuntoutumisen edistämiseksi. Selvä raja siitä, mitkä asiat kuuluvat asukasohjaajille ja mitkä yhteistyötahoille, helpottaisi työskentelyä asiakkaan parhaaksi. Toimivalla moniammatillisella yhteistyöllä, jossa jokainen moniammatillisen tiimin jäsen tietää, mitä muut jäsenet tekevät ja mitkä asiat kuuluvat kenenkin vastuualueeseen, estetään hoidon ja tuen päällekkäisyydet eri toimijatahoilla.

## **8.2 Tiedottaminen, viestintä ja markkinointi**

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan jonkin yhteisön jäsenten välistä tiedonvaihtoa sekä ulkoisten yhteistyö- ja kohderyhmien tiedottamista. Viestintä perustuu yhdessä asetettuihin tavoitteisiin, jolloin viestinnän yksi tärkeimmistä tehtävistä on tukea yhteisön pääsemistä tavoitteisiin. (Juholin 1999, 20–22.) Yhteistyötahot painottavat asioista tiedottamisen tärkeyttä, jotta yhteistyön avulla päästään asiakkaan kannalta parhaimpaan tulokseen. Arjen asioista tiedottamista pidetään yhtenä merkittävimmistä asioista, joista halutaan tiedotettavan, sillä Yhteisöotalo Kotikievarin henkilökunta on

asiakkaan arjessa läsnä, jolloin arjen seuraamisesta saatua tietoa voidaan käyttää asiakkaan kuntoutumisen edistämiseksi. Nykyisen tiedonvaihdon koetaan olevan liian vähäistä.

Jotta viestinnästä olisi osapuolille todellista hyötyä ja se olisi tehokasta, on tiedettävä, mitä osapuolet tietävät ja haluavat tietää. Yhteisön jäsenet ovat myös itse vastuussa tiedon hankinnasta ja myös sen välittämisestä eteenpäin. Tämä lähtökohta vaatii sisäisten ryhmien ja verkostojen tuntemista. (mt., 111–112.) Yhteistyötahot huomauttavat, että heidän täytyisi olla itsekin aktiivisempia tiedon keräämisen suhteen, mutta toivovat saavansa tietoa pyytämättä. Yhteisöalo Kotikievarin henkilökunnan toivottiin käyvän esittäytymässä yhteistyötahoille tai ilmoittavan henkilöstöä koskevista muutoksista, jolloin yhteistyön tekeminen helpottuu ja pysyy ajantasaisena. Kun osapuolet ovat toisilleen tuttuja, on viestintä helpompaa ja vaivattomampaa.

Viestinnässä ja tiedottamisessa on tärkeää, että oikea asia tulee viestitettyä, mutta samalla vältettävä turhaa ja liiallista informaatiota, koska turha ja liiallinen viestintä sekä tiedottaminen heikentävät tärkeimmän viestin merkitystä ja ymmärrettävyyttä. Jotta tieto saavuttaa halutun kohteen mahdollisimman vaivattomasti, on viestinnälle löydettävä sopivin viestintämenetelmä. Toimivalla ja tehokkaalla tiedottamisen keinolla ja väylällä säästetään voimavaroja ja resursseja. (mt.,34–36.) Yhteistyötahot muistuttavat, että tietoa ei tarvitsisi vaihtaa tarpeettomista asioista, vaan oleellisin asia asiakkaan kannalta olisi löydettävä puolin ja toisin, joka säästäisi voimavaroja ja resursseja. Viestintämenetelmästä puhuttaessa yhteistyötahot toivoisivat tiedon kulkevan henkilöstön välillä, eikä asiakkaan mukana toimijataholta toiselle. Viestinnän lisäksi yhteistyötahot korostavat markkinoinnin merkitystä. Erityisesti kaivattiin enemmän kotisivujen ja esitteiden päivittämistä, koska yleensä ensimmäisenä tuntemattomasta asiasta tietoa etsitään internetistä, jolloin kotisivujen merkitys on erittäin suuressa roolissa.

### 8.3 Yksilöllinen tuki ja kotikäynnit

Kuntoutuksen tavoitteena on parantaa ja ylläpitää kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea hänen elämäntilanteensa hallintaa ja itsenäistä suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa (Järvikoski & Härkäpää 2005, 60). Kehittämisehdotuksena yhteistyötahoilta nousi kotikäyntien integroiminen osaksi Yhteisötalo Kotikievarin toimintaa. Kotikäynneillä varmistettaisiin tasapuolisesti jokaisen asiakkaan vointi ja selviytyminen arjessa. Voinnin seuraaminen omassa kodissa on tärkeä osa kuntoutumista, koska Yhteisötalo Kotikievari ei tule olemaan kenenkään lopullinen sijoittumispaikka.

Asiakkaalle tehtäisiin selväksi, että kotikäynnit kuuluvat osaksi Yhteisötalo Kotikievarin palvelua, eikä siitä voisi kieltäytyä. Kotikäyntejä tehtäisiin säännöllisin väliajoin ilman, että asiakas itse sitä pyytää. Henkilökunnallekin kotikäyntien automatisointi voisi olla helpompaa, koska silloin kotikäynnit kuuluisivat osaksi henkilökunnan työpäivää ja ne olisivat sovittu jo etukäteen. Kotikäynneillä ei ole tarkoitus vahtia asukasta, vaan antaa tukea omaan kotiin.

Tukea yksilön arkeen toivotaan enemmän. Yksilöt tulisi huomioida yksilöllisesti ja heille pitäisi pystyä tarjoamaan heitä kiinnostavaa ja kuntoutumista edistävää toimintaa joko Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamista palveluista tai sen ulkopuolelta. Yhteisötalo Kotikievarin ulkopuolella olevat aktiviteetit mahdollistavat asiakkaalle uusien sosiaalisten verkostojen muodostamista, niihin pitäisi tukea asiakkaita enemmän.

Kuntoutumisprosessiin toivotaan yksilöllisesti portaittain etenevää kuntoutumismallia, jossa asiakas saisi kuntoutumisensa edetessä hänelle sopivaa tukea arjen asioissa. Yksilöllisesti otetaan huomioon asiakkaan tiedot ja taidot, mikä mahdollistaa uusien asioiden opettelemisen, eikä jo hankittuja taitoja tarvitsisi opettaa enää uudestaan. Tuen toivotaan jatkuvan tuetun asumispalvelun jälkeen myös siirtymävaiheen yli itsenäiseen asumiseen siirryttäessä. Osana Yhteisötalo Kotikievarin palvelua yhteis-

työtahot toivoisivat heillä olevan niin sanotun saattohoidon, jossa asiakasta tuetaan tarpeen mukaan omassa itsenäisessä asumisessa.

#### 8.4 Yhteisön merkitys

Yhteisön merkitys koetaan suureksi ja pääsääntöisesti positiiviseksi voimavaraksi. Röpelinen (2008) toteaa, että toiminnanohjaajilla on merkittävä rooli saada mukaan hiljaisimmat yhteisön jäsenet niin, että vapaaehtoisuuden periaate ei vaarannu. Ohjaaja voi edistää yhteisöllisyyttä hahmottamalla osallistujille yhteisön muut henkilöt, heidän yhdistävät tekijät sekä yhdessä sovitut säännöt ja normit. (Röpelinen 2008, 136–137.) Huomioon on kuitenkin otettava passiivisten ja aktiivisten asiakkaiden yksilölliset erot, jotta jokainen asiakas tuntisi kuuluvansa yhteisöön. Olisi löydettävä keino, jolla passiivisemmat asiakkaat saataisiin itsemääräämisoikeutta loukkaamatta mukaan toimintaan.

Yhteistyötahot muistuttavat yhteisöön liittyvistä lieveilmiöistä, joissa yhteisön aktiivisemmat jäsenet saattavat saada passiivisemmat jäsenet mukaan johonkin, jossa rikotaan yhteisössä vallitsevia sääntöjä tai normeja, tällöin asukasohjaajien rooli on merkittävä tapahtumaa selvittäessä. Lieveilmiöt ovat kuitenkin yhteistyötahojen mielestä pienipaha ottaen huomioon, mitä hyvää yhteisön mukana tulee. Yhteisön eräs merkittävimmistä positiivisista asioista on vertaistuen saaminen ja antaminen.

Yhteisöt voivat olla ulkoapäin määriteltyjä muodollisia yhteisöjä, jolloin jäsenillä ei ole välttämättä yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Saastamoinen 2009, 41). Eräs yhteistyötahto pohti yhteisöä näkökulmasta, jossa yksilö ei ole lainkaan yhteisöihminen. Pitäisikö häntä silloin tukea enemmän yksilönä ja antaa vetäytyä yhteisön ulkopuolelle, kyseessä on kuitenkin yhteisöotalo, jossa asiakkaat yhdessä henkilökunnan kanssa muodostavat yhteisön.



## 9 POHDINTA

Tehdessämme haastatteluita ja käydessämme läpi kyselyistä saatuja vastauksia huomasimme yhteistyötahojen puutteelliset tiedot Yhteisöotalo Kotikievarin toiminnasta ja siihen liittyvistä käsitteistä. Esiin nousi moneen kertaan epäselvyydet esimerkiksi kevyen tuen ja asukasohjaajan työnkuvan määrittelyistä. Näissä asioissa yhteistyötahojen puutteelliset tiedot voivat vaikuttaa heidän ja Yhteisöotalo Kotikievarin väliseen yhteistyöhön heikentäen yhteistyön vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Jos eri toimijatohot eivät käsitä käytettäviä käsitteitä samalla tavalla voi syntyä ongelmia kommunikaatiossa sekä toiminnan toteuttamisessa.

Tutkimuksemme aikana esiin nousi kolme asiaa, joita yhteistyötahot pohtivat asioiden epäselvyyden tai määritelmän epäselvyyden takia. Kevyen tuen ja tuetun asumis-palvelun määritelmät ovat herättäneet yhteistyötahoissa eniten ajattelemisen aihetta, koska he eivät tiedä tarkalleen mitä niillä tarkoitetaan ja näin ollen he eivät voi myöskään tarjota asiakkailleen parasta mahdollista tukea siihen liittyen. Tuetun asumis-palvelun kevyt tuki herätti yhteistyötahoissa paljon ihmetystä. Miten he voisivat kertoa asiakkailleen siitä, jolleivät he itsekään tiedä mitä sillä tarkoitetaan. Usein yhteistyötahojen keskuudessa pohdittiin, kuka on riittävän hyväkuntoinen kuntoutuja Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamaan kevyen tuen asumispalveluun, kenelle riittää se kevyt tuki ja mitä kaikkia palveluita se sisällään pitää. Myös asukasohjaajan työnkuva herättää yhteistyötahoissa ihmettelemisen aihetta, sillä he kokevat työnkuvauksen olevan epäselvästi määritelty ja sitä kautta eivät tiedä todella, mitkä asiat asiakkaan kuntoutumisessa kuuluu heille ja mitkä asukasohjaajalle.

Pohdimme käsitteiden määrittelystä johtuvia epäselvyyksiä. Tavallaan ne olisi helppo ehkäistä, mutta niiden tarkka, kaikkia osapuolia tyydyttävä määrittely, voi olla aikaa vievää ja työlästä. Kuitenkin käsitteiden määrittäminen on mielestämme yksi toimivan yhteistyön perusteista. Kaikkien on puhuttava samaa kieltä, jotta eri toimijoiden

välinen yhteistyö sujui saumattomasti. Toki pelkkä yhteinen kieli ei takaa toimivaa yhteistyötä tai auta käsitteiden määrittelemisessä, vaan oman osansa muodostaa näistä määritelmistä tiedottaminen eri toimijatahoille. Luulemme pitkälti kysymyksen olevan siinä, että riittävää tiedonvaihtoa ei yhteistyötahojen välillä käydä. Uskomme Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnan tiedostavan määritelmien sisällön ja heidän oman työnkuvansa sisällön, mutta niitä ei ole annettu tiedoksi riittävän selvästi yhteistyötahoille. Tiedottaminen on tärkeää myös aivan perusasioiden tiimoilta. Mahdollisesti yhteistyötahojen välinen yhteistyötapaaminen, jossa käytäisiin aivan perusasioita läpi, olisi tarpeellinen.

Tutkimuksestamme sekä sen aikana meillä heränneistä ajatuksista, päättelemme että, pääsääntöisesti yhteistyötahot ovat tyytyväisiä Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun. Tästä huolimatta kehittämisideoita ja –kohteita nousi tutkimuksessa esiin kuitenkin suhteellisen paljon. Koemme kehittämiskohteiden esiin nousemisen olevan hyvä asia tutkimuksemme sekä Yhteisötalo Kotikievarin kannalta, koska kehittämiskohteiden arvailu ja epämääräinen kehittäminen ei itsessään kehitä toimintaa, vaan kehittämisen taustalla on oltava todellisen kehittämisen tarve, jonka pohjalta kehitystyötä tehdään.

Pyrimme tekemään opinnäytetyötä tarkoituksen mukaisesti ja Yhteisötalo Kotikievarin kanssa tekemämme sopimuksen mukaisesti kehittämisenäkökulmasta. Heti opinnäytetyötämme aloittaessamme pidimme tärkeänä kehittämisenäkökulmaa, joka oli tärkeänä ajatuksena mukana jo tehdessämme kyselylomaketta ja haastattelurunkoa. Koko tutkimusprosessin ajan olemme pitäneet kehittämisenäkökulmaa mukana, joka on muokannut ajatuksiamme sekä tutkimuksesta esiin nousseita asioita Yhteisötalo Kotikievarin toivomaan kehittämissuuntaan. Koemme suuren määrän kehittämiskohteita olevan yksi merkki onnistuneesta kehittämistutkimuksesta, koska tavoitteidemme mukaisesti olemme poimineet yhteistyötahoilta pieniäkin kehittämisenkohteita ja muodostaneet niistä suurempia kokonaisuuksia, joita Yhteisötalo Kotikievari voi parhaaksi katsomallaan tavalla lähteä kehittämään.

Tutkimusta tehdessämme tutkimusaineistosta nousi esiin paljon asioita, joita emme osanneet ennen tutkimuksen tekemistä odottaa. Pidämme tätä hyvänä asiana, mutta pohdimme myös mahdollisuutta, jos olisimme osanneet odottaa vastauksia, joita saimme, olisimmeko osanneet varautua ja esittää paremmin tarkentavia kysymyksiä sekä syventyä tarkemmin aiheeseen. Uskomme myös yllättävien asioiden olleen tutkimuksemme kannalta positiivinen asia, koska odottamattomiin asioihin suhtautuminen haastattelutilanteessa on täysin spontaania, mikä mahdollistaa avoimesti uuden tiedon vastaanottamisen. Emme osanneet odottaa esimerkiksi tiedottamisen yhteistyötahojen välillä olevan niin puutteellista, että se nousisi jokaisesta vastauksesta esiin, kehitettävien asioiden kärkikolmikkoon. Tiedottamisesta nousi tutkimuksemme kannalta todella merkittävä kehittämiskohde, osaksi varmasti sen takia, että emme osanneet odottaa sitä niin suurena kehittämiskohteena, mutta osaksi myös sen takia että, yhteistyötahot eivät olleet riittävän tietoisia kysytyistä asioista, joten he nostivat tietämättömyytensä yhdeksi syyksi tiedottamisen puutteen asioista.

## 9.1 Tutkimuksen toteutuminen

Pohtiessamme tutkimuksen toteutumista päällimmäisenä asiana mieleemme tulee yhteistyötahojen kiinnostus tutkimustamme kohtaan. Haastateltavien saaminen sekä kyselyiden takaisin saaminen kovan yrittämisen jälkeenkin jäi mielestämme hyvin niukaksi. Vastauksia ei saatu haluamaamme määrää, vaan jouduimme kyselemään haastattelupyyntöjen sekä kyselyiden vastausten perään todella useaan kertaan ja tulos oli aina sama. Vaihdoimme lähestymistapaa ja yhteyshenkilöitä, mutta nämäkään toimet eivät auttaneet tutkimusjoukon tavoittamisessa ja sitä kautta vastausten saamisessa. Pohdimme eikö yhteistyötahoja kiinnostanut meidän tekemämme tutkimus vai onko kyse kiinnostuksesta Yhteisötalo Kotikievaria ja sen toiminnan kehittämistä kohtaan yhtä laimea.

Toki tutkimuksemme ajankohta sattui painottumaan kesäajalle, jolloin yhteistyötahot kärsivät kesälomien aiheuttamasta henkilöstöpulasta, joka voi olla yksi syy tavoitta-

mattomuuteen. Ensimmäisen kerran lähetimme kyselyt kuitenkin jo maaliskuussa, jolloin kesälomat eivät ole voineet vaikuttaa vastausprosenttiin. Toisena syynä olemme pohtineet kyselyidemme lähettämistä sähköpostilla, onko lukuiset kyselylomakkeiden lähettämiset ja muistutus sähköpostit voineet joutua roskapostiin. Mahdollisesti myös sähköpostitse lähetetyt kyselyt ovat antaneet vastaanottajille helpon keinon ohittaa kysely, koska sitä ei ole toimitettu kasvokkain. Toisaalta nyky-yhteiskunnassa asiat hoidetaan pitkälti sähköisesti sen aikaan sitomattomuuden takia, näin jokainen voi hoitaa sähköpostissa odottavan asian, kun hänellä siihen on aikaa.

Huomasimme yhteistyötahojen kiinnostuksen olevan hyvin erilaista eri tahoilla asiassamme kohtaan. Haastatellut tahot ilmaisivat kiinnostuksena jo ensimmäisten yhteydenotto kertojen jälkeen. Muutamia yhteistyötahoja yritimme tavoittaa lukemattomia kertoja ilman tulosta. Yhteistyötahot, jotka ilmaisivat kiinnostuksensa ensimmäisinä, olivat hyvin yhteistyöhaluisia, joten haastatteluista sopiminen ja yhteydenpito sujuivat hyvin vaivattomasti.

Tutkimuksen toteutumisen näkökulmasta oma työskentelymme on ollut sujuvaa ja vaivatonta. Syynä tähän uskomme olevan se, että olemme tunteneet toisemme jo lapsuusajoista asti sekä olemme pelanneet jääkiekkoa samassa joukkueessa usean vuoden ajan, joten työskenteleminen yhdessä on tuttua ja vaivatonta. Aikatauluista sopiminen ei ole tuottanut meille ongelmaa, vaan olemme voineet tarpeen vaatiessa tehdä opinnäytetyötämme myös iltaisin. Opinnäytetyöstämme aiheutuvaa painetta ja stressiä on helpottanut molempien joustava työote ja yhdessä työskentely. Myös se, että molemmat ovat tehneet samalla oikeata työtä, on helpottanut ajatusten pois saamista opinnäytetyöstämme. Koemme yhdeksi vahvuudeksemme myös sen, että olemme tehneet opinnäytetyötämme koko ajan yhdessä ilman erillistä työnjakoa. Totta kai olemme joutuneet joustamaan muista menoista, sillä koko ajan kaiken yhdessä tekeminen vie aikaa paljon enemmän kuin se, että olisimme jakaneet tehtäviä ja kassanneet niistä sitten yhden kokonaisuuden.

## 9.2 Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi

Suurin eettisin haaste ilmeni tutkittavien tahojen edustajien anonymiteetin säilyttämisessä. Tutkittavien edustajien henkilöllisyys olisi tunnistettavissa, jos olisimme kertooneet edes heidän toimenkuvan tai edustettavan tahon. Keräsimme tutkimusjoukolta taustatietoja, mutta tulimme siihen tulokseen, että tutkittavien anonymiteetin säilyttämiseksi taustatietoja ei käytetään. Tutkimuksen kannalta tutkittavien tiedot eivät ole merkittäviä, koska Yhteisöotalo Kotikievari ei tee vastaajien tiedoilla mitään, vaan tarkoitus on kehittää yhteistyötä kokonaisuutena, eikä vain jotakin yksittäistä yhteistyötahoa kohtaan. Koimme anonymiteetin säilyttämisen antavan vastaajalle turvan siitä, että hänen henkilöllisyytensä ei paljastu vastausten perusteella. Tällöin vastaaja voi rehellisesti ja avoimesti kertoa näkemyksiään ja kokemuksiaan yhteistyöstä, jonka kautta oikeaa kehittämistyötä päästään tekemään.

Pohdimme omaa vaikutustamme saatuihin vastauksiin. Haastattelutilanteissa pyrimme esittämään kysymykset siten, etteivät ne ohjaa vastaajan ajatuksia mihinkään suuntaan, vaan vastaajan kertomat kokemuksen ja näkemykset ovat hänen omia mielipiteitään ilman, että hän vastaisi kysymykseen meitä miellyttävällä vastauksella. Tarkentavat kysymykset esitettiin kantaa ottamatta pyrkien kuitenkin saamaan esille kehittämiskohteita.

## 9.3 Opinnäytetyön merkitys ammatilliselle kasvulle

Opinnäytetyön tekeminen on kasvattanut meitä ammatillisesti monella eri osa-alueella. Molempia kiinnostava mielenterveys – ja päihdetyö on toimintakenttänä sellainen, että yhteistyö eri tahojen välillä on välttämätöntä. Yhteisöpedagogiuden kannalta yhteistyö toimintakentällä on erittäin tärkeää ja tätä kautta olemme myös hahmottaneet paremmin mielenterveys – ja päihdekenttää.

Tehdessämme yksilö, pari – ja ryhmähaastatteluita menetelmälliset valinnat ovat opettaneet meitä kohtaamaan erikokoisia ryhmiä, sekä erilaisia ihmisiä eri tilanteissa, tutkimustarkoituksessa. Yhteisöpedagogiuuteen mielestämme kuuluu olennaisesti kehittävä työote, jota voidaan tehdä tutkimusten kautta. Tämän työn kautta olemme päässeet paremmin perille tutkimustyön tekemiseen ja asioihin, jotka kuuluvat olennaisesti tutkimustyön tekemiseen. Totta kai tällainen työ antaa vain suuntaa antavia taitoja, tietoja sekä valmiuksia tehdä joskus oikeita tutkimustöitä.

Koemme koulutuksen antavan tiettyjä valmiuksia toteuttaa tällaista tutkimustyötä, mutta huomasimme tutkimusta tehdessämme, että pelkät koulusta saadut valmiudet eivät itsessään riitä kokonaisuudessaan tutkimusprosessin läpiviemiseen. Pohdimme omaa sosiaalisuuttamme tutkimustyön kannalta. Huomasimme haastattelutilanteissa sosiaalisista taidoista olevan apua, luodessamme haastattelutilanteesta mahdollisimman luontevaa ja keskustelunomaista. Koemme olevamme myös hyvin itsenäisiä. Itsenäisestä työotteestamme on ollut myös paljon apua, koska olemme toteuttaneet opinnäytetyön pääsääntöisesti kesän aikana, jolloin ohjausta opinnäytetyön tekemiseen ei ole samalla tavalla tarjolla, kuin lukuvuoden aikana.

Vaikka tutkimusprosessimme on ollut aikaa vievä, koemme että olemme saaneet prosessin aikana paljon uusia ammatillisia valmiuksia. Olemme tehneet opinnäytetyötä pitkällä aika välillä ja miettineet erilaisia vaihtoehtoja tutkimuksen toteuttamiseen liittyen. Eri vaihtoehtojen pohtiminen ja tutkiminen on lisännyt ammatillisuuttamme siinä suhteessa, että jokainen päätös ja valinta, jonka olemme tehneet, on perusteltavissa teoretiedolla, eikä päätöksiä ja valintoja olen tehty ilman tarpeellista tietoa.

## 9.4 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksemme on tehty osaksi laadunvalvontajärjestelmän kehittämistä, joten olisi luontevaa, että meidän tutkimuksemme, jonka aiheena on tutkia yhteistyötahojen tyytyväisyyttä, lisäksi tutkittaisiin henkilökunnan sekä asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä tyytyväisyydestä Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun. Aihetta voidaan tarkastella eri näkökulmista tuetun asumisen palveluun, mutta myös tyytyväisyytenä yhteistyökuvioon. Henkilökunnan tyytyväisyyttä voitaisiin tutkia yhteistyökuvioon sekä itse palveluun. Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset puolestaan ovat merkittävässä osassa niin tuetun asumisen palveluun sekä yhteistyöhön Yhteisötalo Kotikievarin henkilökunnan, yhteistyötahojen sekä asiakkaiden välillä.

Myöhemmin voidaan tutkia tekemämme tutkimuksen tulosten vaikutusta Yhteisötalo Kotikievarin toimintaan ja yhteistyöhön yhteistyötahojen ja Yhteisötalo kotikievarin välillä. Seurantatutkimuksesta selviäisi onko muutoksia tehty ja onko toimintaa kehitetty oikeaan suuntaan.

Toivomme, että Yhteisötalo Kotikievari hyödyntää tutkimuksestamme saatuja tuloksia ja kehittämisideoita. Hyödyntämällä tuloksia Yhteisötalo Kotikievarilla on mahdollisuus kehittää toimintaa ja parantaa yhteistyötahojen tyytyväisyyttä tuetun asumisen palveluun sekä palvelun tarjoajan toimintaan.

## LÄHTEET

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heikkilä, Tarja 2002. Tilastollinen tutkimus. 4.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 1.painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Iija, Aulikki, Almqvist, Sinikka & Kiviharju-Rissanen, Upu 1999, Mielenterveystyön perusteet hoitotyössä. 2-3.painos. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. 1.painos. Vantaa:WSOY
- Joensuun kaupunki 2011a. Viitattu 13.5.2011.  
<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-sosterveys/aikuis-yleiset/mielenterveys/mielenterveys.htx>.
- Joensuun kaupunki 2011b. Viitattu 13.5.2011.  
<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-sosterveys/aikuis-yleiset/toimeentulo.htx>.
- Juholin, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. 1.painos. Juva :WSOY
- Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2005. Kuntoutuksen perusteet. 1.-2. painos. Helsinki:WSOY.
- Kettunen, Reetta; Kähäri-Wiik, Kaija; Vuori-Kemilä, Anne & Ihalainen, Jarmo 2003. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 1.-2. painos. Porvoo: WSOY.
- Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003/497. Viitattu 4.7.2011.  
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030497?search\[type\]=pika&search\[pika\]=asiakasyhteisty%C3%B6](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030497?search[type]=pika&search[pika]=asiakasyhteisty%C3%B6)
- Lecklin & Laine 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki – Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. 1.painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Lönnqvist, Jouko 2003. Mielenterveys suojelukohteena. (Toim.) Valkonen-Korhonen, Minna; Lehtonen, Kaarina & Tuovinen, Timo. Mielenterveys uusiutuvana voimavarana. 1.painos. Helsinki University Press.
- Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116. Viitattu 8.4.2011.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

- Nuorisolaki 2006/72. Viitattu 1.6.2011.  
[http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100001?search\[pika\]=nuorisolaki&search\[type\]=pika](http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100001?search[pika]=nuorisolaki&search[type]=pika)
- Palviainen, Marjo 2011. Oppari asiaa. Email [marjo.palviainen@kotikievari.fi](mailto:marjo.palviainen@kotikievari.fi)  
 27.6.2011
- Pelkonen, Marjaana & Perälä Marja-Leena 1992. Hoitotyön laadunvarmistuksen perusteet. 1.painos. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Perälä, Marja-Leena 1998. Näkökulmia laatuun. Sonninen, Anna Liisa, Grönlund, Elina, Haarala, Risto, Holopainen, Arja, Kiikkala, Irma & Wilskman, Kaarina. Hoitotyön ulottuvuuksia – Näkökulmia ammattikieleen. 1.painos. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Pohjois-Karjalan sairaanhoidon- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2008. Esite ”Psykiatrisen klinikka – Psykiatrian hoitotyön palvelut”. Viitattu 13.5.2011.  
[http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.pkssk.fi%2Fsoap%2Fshowattachment.asp%3Fuser\\_id%3D1%26ID%3D5728%26DocID%3D1546&rct=j&q=aikuispsykiatrisen%20osasto%20joensuu&ei=PuzMTZ-BCtHn-gakvLGLDA&usq=AFQjCNH5rW2io-1halP2Cns68-IFfcaqZQ&sig2=nx8ryZqxxqNZqfiHCcybXQ&cad=rja](http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.pkssk.fi%2Fsoap%2Fshowattachment.asp%3Fuser_id%3D1%26ID%3D5728%26DocID%3D1546&rct=j&q=aikuispsykiatrisen%20osasto%20joensuu&ei=PuzMTZ-BCtHn-gakvLGLDA&usq=AFQjCNH5rW2io-1halP2Cns68-IFfcaqZQ&sig2=nx8ryZqxxqNZqfiHCcybXQ&cad=rja)
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2011a. Viitattu 13.5.2011.  
[http://www.pkssk.fi/alltypes.asp?menu\\_id=824&menupath=60,795,823,824#824](http://www.pkssk.fi/alltypes.asp?menu_id=824&menupath=60,795,823,824#824)
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2011b. Viitattu 13.5.2011.  
[http://www.pkssk.fi/alltypes.asp?menu\\_id=836&menupath=60,795,835,836#836](http://www.pkssk.fi/alltypes.asp?menu_id=836&menupath=60,795,835,836#836)
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä 2011c. Viitattu 13.5.2011.  
[http://www.pkssk.fi/alltypes.asp?menu\\_id=812&menupath=60,795,811,812#812](http://www.pkssk.fi/alltypes.asp?menu_id=812&menupath=60,795,811,812#812)
- Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry 2009, Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry:n toimintakertomus 2009.
- Pohjois-Karjalan mielenterveys tuki ry 2011a. Viitattu 18.5.2011.  
[http://www.kotikievari.fi/index.php?article\\_id=99](http://www.kotikievari.fi/index.php?article_id=99)

- Pohjois-Karjalan mielenterveys tuki ry 2011b. Viitattu 18.5.2011.  
[http://www.kotikievari.fi/index.php?article\\_id=103](http://www.kotikievari.fi/index.php?article_id=103)
- Pohjois-Karjalan Mielenterveystuki ry 2011c. Viitattu 18.5.2011.  
[http://www.kotikievari.fi/index.php?article\\_id=110](http://www.kotikievari.fi/index.php?article_id=110)
- Raitakari, Suvi 2008. Institutionaaliset yhteisöt vaihtoehtona. Roivainen, Irene, Nylund, Marianne, Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.). Yhteisöt ja sosiaalityö – Kansalaisen vai asiakkaan asialla? 1.painos. Jyväskylä:PS-kustannus.
- Röpelinen, Anne-Mari 2008. Lähiötyö lapsiperheiden parissa – mukavaa puuhastelua vai ongelmiin tarttumista? Roivainen, Irene, Nylund, Marianne, Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.). Yhteisöt ja sosiaalityö – Kansalaisen vai asiakkaan asialla? 1.painos. Jyväskylä:PS-kustannus.
- Saastamoinen, Mikko 2009. Aikalaiskeskustelua yhteisöllisyydestä. Filander, Karin & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (toim.) Yhteisöllisyys liikkeessä - Aikuiskasvatuksen 48.vuosikirja. 1.painos. Jyväskylä:Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Salo, Petri 2002. Yhteisökasvatus – taustaa, käsitteitä ja toimintamuotoja. Sivonen, Seppo (toim.). Yhteisö kehittämisen kentällä. 1.painos. Joensuu: Yliopistopaino.
- Salo, Sanna & Salo, Sampo 2008. Kartoitus mielenterveyskuntoutujien tyytyväisyydestä Yhteisötalo Kotikievariin, saatuihin tukitoimiin ja elämäntilanteeseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon oppinnäytetyö.
- Sinervo, Timo, Noro, Anja, Tynkkynen, Liina-Kaisa, Sulander Juhani, Taimio, Heikki, Finne-Soveri, Harriet, Lilja, Reija & Syrjä, Vesa 2010. Yksityinen vai kunnallinen palveluasuminen? Kustannukset, asiakasrakenne, hoidon laatu ja henkilöstön hyvinvointi. 1.painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Sosiaalihuoltolaki 2002/1134. Viitattu 25.6.2011.  
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaalihuoltolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search[type]=pika&search[pika]=sosiaalihuoltolaki)
- Spiik, Karl-Magnus 2004. Tulokseen tiimityöllä. 1. painos. Vantaa: WSOY
- Tampereen kaupunkilähetys ry 2010. Viitattu 27.6.2011.  
<http://www.rongankoti.fi/?sid=18>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vänskä, Jukka 2008. Postitse vai sähköisesti? Viitattu 5.7.2011.  
[http://www.syly.fi/web\\_documents/v\\_nsk\\_.pdf](http://www.syly.fi/web_documents/v_nsk_.pdf)

Wiman, Ronald 2004. Kumpaa pitäisi kuntouttaa – Ihmistä vai yhteiskuntaa? Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) Kuntoutus kanssamme – Ihmisen toimijuuden tukeminen. 1. painos. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Yhteisötaalo Kotikievari 2010. Yhteisötaalo Kotikievarin toimintakertomus 2010.

Saatekirje

Liite 1

Hei,

Olemme kaksi opiskelijaa Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Yhteisöotalo Kotikievarin toimeksiannosta. Opinnäytetyön avulla saatua aineistoa käytetään yhteisöotalo Kotikievarin laadunvalvonta järjestelmän luomiseen. Yksi osa laadunvalvontajärjestelmää on yhteistyökumppaneiden tyytyväisyys Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun, joka on opinnäytetyömme aihe. Yhteistyötahojen tyytyväisyys ja näkemykset ovat tärkeitä Yhteisöotalo Kotikievarin kannalta, koska yhteistyön jatkuva kehittäminen vaatii näkemyksiä ja palautetta eri yhteistyötahoilta.

Ohessa oleva avoinkyselylomake on tarkoitettu täytettäväksi henkilöille, jotka ovat toimineet yhteistyössä Yhteisöotalo Kotikievarin kanssa. Toivomme teidän paneutuvan kyselyyn, sillä saatujen vastausten perusteella kehitetään myös yhteistyötä yhteistyötahojen kanssa.

Avoin kyselylomake on rakennettu siten, että jokaisen kysymyksen alle on varattu vastaustilaa, johon vastaus voidaan kirjoittaa. Kirjoittaessasi vastaustasi tilaa tulee lisää, mikä mahdollistaa yksilöllisten vastausten muodostamisen pituudesta ja sisällöstä huolimatta. Jokainen vastaus on meille tärkeä niin opinnäytetyömme kuin saadun aineiston, jonka pohjalta yhteistyötä kehitetään, kannalta.

Palautattehan täytetyn kyselylomakkeen mahdollisimman pian, mutta kuitenkin **27.5 mennessä**. Kyselyn lisäksi haastattelemme muutamia Yhteisöotalo Kotikievarin yhteistyötahoja. Haastateltaviin olemme yhteydessä henkilökohtaisesti sopiaksemme haastattelun ajankohdasta. Haastateltavat tahot ovat valittu Yhteisöotalo Kotikievarin toiveiden mukaan.

Saatua aineistoa käytetään opinnäytetyömme aineistona. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja vastaajien henkilöllisyyttä kunnioittaen.

Yhteisöotalo Kotikievarin puolelta opinnäytetyön vastuuhenkilöinä toimivat Jukka Saari (044 550 2034) ja Marjo Palviainen (044 550 2039). Lisätietoja Yhteisöotalo Kotikievarin puolelta voi kysyä myös sähköpostilla [jukka.saari@kotikievari.fi](mailto:jukka.saari@kotikievari.fi) tai [marjo.palviainen@kotikievari.fi](mailto:marjo.palviainen@kotikievari.fi).

Lisätietoja saa ensisijaisesti kuitenkin meiltä [minna.naatanen@humak.edu](mailto:minna.naatanen@humak.edu) tai [ira.toropainen@humak.edu](mailto:ira.toropainen@humak.edu). Täytetyt kyselylomakkeet palautetaan osoitteeseen [minna.naatanen@humak.edu](mailto:minna.naatanen@humak.edu).

Ystävällisin yhteistyöterveisin,

Minna Näätänen ja Ira Toropainen

Haastattelurunko

Liite 2 1(3)

**Yhteistyökumppanien näkemyksiä Yhteisöotalo Kotikievarista****Taustat:**

Edustettava taho/ vastaajan nimi:

Työnimike:

Yhteistyön kesto:

Työnkuvaus:

Mitä tiedät Yhteisöotalo Kotikievarin toiminnasta?

-

Mistä tietosi Yhteisöotalo Kotikievarista on peräisin?

-

Minkälaista yhteistyö Yhteisöotalo Kotikievarin kanssa on?

-

Minkälaiden asioiden koette vaikuttavan asiakkaan sijoittamiseen Yhteisöotalo Kotikievarin tarjoamaan kevyemmän tuen palveluun?

-

**Yhteistyö**

1. Millaisena koette yhteistyönne Yhteisöotalo Kotikievarin asiakkaiden kanssa?  
Miten sitä voisi parantaa?

-

2. Millaisena koette yhteistyönne Yhteisöotalo Kotikievarin henkilökunnan kanssa?  
Miten sitä voisi parantaa?

-

3. Miten yhteistyötä voisi kehittää?

-

4. Asteikolla 1-5(1=ei lainkaan tyytyväinen, 2=hieman tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 4=melko tyytyväinen, 5=erittäin hyvin), kuinka tyytyväisiä olette Yhteisöotalo Kotikievarin kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön? \_\_\_\_

**Tuettu asuminen palveluna**

5. Miten koette tuetun asumisen vaikuttavan asiakkaan kuntoutumiseen?

## Liite 2 2(3)

- 
6. Mitkä asiat vaikuttavat mielestänne jatkosijoittumiseen/ muuttamiseen itsenäiseen asumiseen?
- 
7. Pääseekö riittävän moni muuttamaan asumaan itsenäisesti asuttuaan Yhteisötalo Kotikievarilla?
- 
8. Mitä tulisi tehdä, jotta useampi siirtyisi itsenäiseen asumiseen?
- 
9. Mitä ja miten asioita Yhteisötalo Kotikievarilla tulisi mielestänne parantaa/kehittää, jotta tyytyväisyytenne tuetun asumisen palvelua kohtaan kohenisi?
- 
10. Asteikolla 1-5 (1=ei lainkaan tyytyväinen, 2=hieman tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 4=melko tyytyväinen, 5=erittäin hyvin), kuinka tyytyväisiä olette Yhteisötalo Kotikievarin tarjoamaan tuetun asumisen palveluun? \_\_\_\_

**Toiminta**

11. Koetteko elämän eri osa-alueiden tukemisen merkittäväksi tuetun asumisen palvelussa? (koti, perhe, vapaa-aika, työ) Miksi?
- 
12. Miten elämän eri osa-alueiden tukemista voitaisiin kehittää? Onko jokin osa-alueista sellainen, jota tulisi erityisesti kehittää? Mikä? Pitäisikö jonkin osa-alue lisätä tukimuotoihin tai onko jokin niistä tarpeeton?
- 
13. Asteikolla 1-5(1=ei lainkaan tyytyväinen, 2=hieman tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 4=melko tyytyväinen, 5=erittäin hyvin), kuinka tyytyväisiä olette Yhteisötalo Kotikievarin asiakkaille antamiin elämän eri osa-alueita kehittäviin tukitoimiin? \_\_\_\_

**Yhteistyökumppanin näkökulmasta**

14. Saako yhteistyökumppani vastinetta odotuksilleen/tarpeilleen palvelusta?
-

## Liite 2 3(3)

15. Mitä yhteistyökumppanina toivoisit tuetun asumisen palvelulta?

-

16. Kuinka tyytyväisiä olette kokonaisuudessaan Yhteisötalo Kotikievarin kanssa tapahtuvaan toimintaan? Asteikolla 1-5(1=ei lainkaan tyytyväinen, 2=hieman tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 4=melko tyytyväinen, 5=erittäin hyvin).\_\_\_\_

