

Tuki tuetussa asumisessa

– asiakaslähtöinen arviointi ja kehittäminen tuetun asumisen yksikössä

Marja Koli

Opinnäytetyö, syksy 2009

Diakonia- ammattikorkeakoulu, DIAK etelä

Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Päihteet ja syrjäytyminen

Sosionomi (ylempi amk)

TIIVISTELMÄ

Koli, Marja. Tuki tuetussa asumisessa – asiakaslähtöinen arviointi ja kehittäminen tuetun asumisen yksikössä. Järvenpää, syksy 2009, 79 s., liitteet 5. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak etelä Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma, Päihteet ja syrjäytyminen Sosionomi (ylempi amk).

Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaslähtöisyyden toteutuminen tuetun asumisen yksikössä. Tutkimuksessani yksikön nimi on Uskola. Tarkoituksena oli saada asukkailta arvio nykyisestä toiminnasta ja ideoita palvelun kehittämiseen. Tarkoituksena oli myös haastatella organisaation eri tasoilla olevia henkilöitä asukkailta saadun palautteen pohjalta. Oman työni ja työyhteisössä tehtävän työn kehittämiseksi oli tärkeää saada asukkaiden ”ääni” kuuluviin.

Tutkimus on kvalitatiivinen. Aineisto opinnäytetyössä koostui eri organisaatiotasojen haastatteluista. Haastattelin Uskolan asukkaita, työntekijöitä ja ohjausryhmää. Asukkailta tullut palaute oli lähtökohta ryhmähaastatteluissa käytyihin keskusteluihin niin työntekijöillä kuin ohjausryhmässä.

Tutkimuksessa käytettiin Bikva –arviointi ja kehittämismenetelmää. Se on alhaalta ylöspäin –kehittämismalli, jossa lähtökohtana ovat asukkaiden näkemykset palvelusta. Sen päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen. Menetelmän käyttäminen mahdollisti tietämyksen lisääntymisen eri organisaatiotasolla.

Bikvaa käyttämällä saatiin arvio olemassaolevasta palvelusta. Arvion saanti asukkailta oli yksi osoitus asiakaslähtöisyyden käytännön toteutumisesta Uskolassa. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että asukkaille merkityksellisiä asioita tuetussa asumisessa ovat henkilökunta, talo rakennuksena, asumisajan toiminta ja muut asukkaat. Asukkaiden antama palaute sai aikaiseksi keskustelua työntekijöiden kesken työkäytännöistä ja työntekijöiden omista toimintatavoista. Työntekijät sopivat ryhmähaastattelussaan, että palaavat asukaspalautteeseen myöhemmin uudelleen. Tavoitteena olisi yhdenmukaistaa työntekijöiden työkäytäntöjä ja pohtia tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä. Tutkimuksessa esiin tuli useita kehittämisideoita liittyen tuettuun asumiseen. Myös niihin työntekijät palaavat myöhemmin. Bikva -menetelmää käyttämällä asukkaiden ”ääni” tulee kuuluviin ja palvelun kehittämiseen osallistuvat myös he, joilla on kokemusta asumisesta tuetusti.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, tuettu asuminen, Bikva, arviointi

ABSTRACT

Koli, Marja. Client-oriented approach and development in supported housing. 79 p., 5 appendices.

Language: Finnish. Järvenpää, Autumn 2009.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Intoxicants and Exclusion. Degree: Master of Social Services

In this thesis I have used the name "Uskola" for the supported housing unit which is the subject of my research. The aim of this thesis is the implementation of user based services in a supported housing unit. In order to develop my own work and work community it was important to get the clients' voices heard.

A methodological objective of my project was also to interview staff at different levels of the organization, based on questions derived from the data produced by the residents' feedback. The theoretical method used was the Bikva evaluation model. The study was qualitative. Initial data was produced from the interviews with the residents. The residents' feedback in the interviews was then used as the starting point for group interviews with the staff and steering group.

The Bikva evaluation and development process model used in this study is a "bottom-up" development method, starting with service users' own perspectives on service provision and a "quality of service" baseline. The model's main objective is the growth of knowledge, learning and development at different levels within an organization.

The Bikva model was used as an evaluation tool for an existing service. The interviews of the residents achieved one immediate practical implementation objective, that of developing more user based services at Uskola. Based on the results of this study, the significant issues experienced by the residents in supported housing are staffing, the building, domestic activities and other residents. The feedback from the residents initiated discussion between the staff about their own team work and individual practices. As a result of this process, the staff group agreed to meet again, after discussing the issues amongst themselves. The aim of the subsequent meeting would be to harmonize staff working practices and consider more appropriate working methods. A number of development ideas arose from the study in relation to supported housing. The staff agreed to consider these ideas at future staff meetings.

Use of the Bikva model resulted in the residents' voices being heard and their inclusion in the development of those services which they themselves have the most experience of.

Keywords: client-oriented approach, supported housing, Bikva –evaluation model

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	5
2 USKOLA JA SEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	7
2.1 Laatukäsikirja toiminnan viitoittajana.....	10
2.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.....	12
3 ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN BIKVALLA.....	14
3.1 Bikva aikaisemmissa tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa.....	15
3.2 Bikva kvalitatiivisessa tutkimuksessa.....	19
3.3 Aineistoa haastattelemalla.....	21
3.4 Aineiston analyysi.....	22
3.5 Raportointi.....	24
3.6 Tutkijana ja työntekijänä.....	24
4 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET.....	26
4.1 Syrjäytymiseen liittyvää keskustelua.....	26
4.2 Avohuollon tukitoimet sosiaalityössä.....	29
4.3 Asiakaslähtöisyys.....	31
4.4 Tuettu asuminen.....	32
4.5 Arjen-/ elämänhallintaa.....	34
5 ASUKKAIDEN OSALLISTUMINEN, AJATUKSET JA MIELIPITEET.....	37
5.1 Ryhmähaastatteluyritys.....	38
5.2 Kysely.....	40
5.3 Yksilöhaastattelut.....	42
5.4 Asukashaastatteluiden analyysi.....	42
5.5 Kooste asukashaastatteluista.....	44
5.6 Asukashaastatteluaineiston kehittämisideat.....	48
6 TYÖNTEKIJÖIDEN JA OHJAUSRYHMÄN KESKUSTELUT.....	50
6.1 Työntekijöiden haastattelukooste.....	50
6.2 Ohjausryhmän ryhmähaastattelu.....	54
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	59
7.1 Yhteenvedoa haastatteluista.....	60
7.2 Asukaspalautteesta työn kehittämiseen.....	62
LÄHTEET.....	65
Liite 1 Tutkimuslupa.....	71
Liite 2 Ryhmähaastattelukutsu asukkaille.....	72
Liite 3 Kysely asukkaille.....	73
Liite 4 Asukaspalautekooste.....	75
Liite 5 Asukas- ja henkilökunta haastatteluiden kooste.....	77

1 JOHDANTO

Sosiaalialalla on pitkään puhuttu asiakaslähtöisyydestä, sen määrittelystä ja sen toteutumisesta. Se mainitaan myös usein yhtenä keskeisenä peruseriaatteena sosiaalityössä. Tänä päivänä käydään enenevässä määrin keskustelua myös arvioinnista. Siitä on tullut tai ainakin tulossa monelle sosiaalialalla työskentelevälle osa työtä. Kehittyminen ja osaaminen työssä edellyttävät jatkuvaa oppimista, arviointia ja arviointiosaamista. Arvioinnin merkitys on kasvanut, koska se palvelee työn kehittämistä, siihen liittyvää tiedonhankintaa ja työntekijän omaa ammatillisen osaamisen kehittämistä. Palveluiden kilpailuttaminen sosiaalialalla on lisännyt palvelua tuottavien yksiköiden painetta tuotteistaa ja tehostaa työtään. Taloudellisen tilanteen heikentyessä kunnat haluavat ostaa laadukkaita ja tutkitusti vaikuttavia palveluita kustannustehokkaasti.

Opinnäytetyöni liittyy keskeisesti ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon koulutusohjelman teemoihin, syrjäytymiseen ja huono-osaisuuteen. Opinnäytetyön ylemmässä sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnossa tulisi olla tutkimus- ja kehittämistyön yhdistämistä, hankkeiden ja projektien arviointia, laatutyötä ja kehittämistä sekä tutkimus- ja kehittämistyön edellyttämän asiantuntijuuden vahvistumista (Hyväri 2008). Tässä opinnäytetyössä pyritään, arviointia ja tutkimusta apuna käyttäen, työn kehittämiseen ja oman ammatillisuuden vahvistamiseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli arvion saaminen erään tuetun asumisyksikön asukkailta tuesta tuetussa asumisessa. Mikä siis heidän mielestään on hyvää ja mikä huonoa tuetussa asumisessa? Lisäksi asukkailla oli mahdollisuus kertoa tuetun asumisen vaikutuksista perheen elämään ja antaa ideoita palvelun kehittämiseksi. Arvioinnin lisäksi, yksikössä tehtävän työn kannalta, on merkityksellistä tuoda julki ja keskusteltavaksi palvelun käyttäjien ja organisaation eri työntekijäryhmien näkökulmat. Opinnäytetyön lähtökohta on, että asukkaat saavat itse mahdollisuuden tuoda ajatuksiaan ja mietteitään esiin tuetun asumisen palvelusta.

Tuetun asumisen muotoja on Suomessa monenlaisia. Tämän tutkimuksen tuetun asumisen yksikkö on suunnattu sosiaalityön avohuollon tukitoimena tuetun asumisen tarpeessa oleville eteläsuomalaisen kaupungin lapsiperheille. Pääasiassa asukkaat ovat lastensuojeluperheitä, se ei kuitenkaan ole ehto asumiselle. Organisaatio, jossa toimin perhetyöntekijänä, on aatteellinen yhteisö. Jatkossa nimitän tuetun asumisen yksikköä nimellä Uskola. Nimi kertoo siitä, että yksikössä uskotaan ihmisten moninaiisiin muutosmahdollisuuksiin, omien elämäntilanteidensa parempaan hallintaan ja arjen elämänhallinnan vahvistumiseen.

Uskolan työntekijät ovat kahden viime vuoden aikana laatineet yksikön toiminnasta Laatukäsikirjan. Siinä kerrotaan, että asukkaiden sidokset ympäröivään yhteiskuntaan ovat hyvin erilaiset ja että asukasperheiden syrjäytymisasteet vaihtelevat. Peruslähtökohta Laatukäsikirjan mukaan yksikössä toteutettavalle toiminnalle on asukaslähtöinen toiminta. Yhtenä tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin lisätä asukaslähtöisyyden käytännön toteutumista kyseisessä yksikössä. Olen kiinnostunut kuulemaan asukkailtamme heidän kokemuksiaan tuetusta asumisesta. Tarkoitukseni oli saada palvelun käyttäjien mielipiteitä ja ajatuksia palvelun tuottajien tietoisuuteen ja keskusteltavaksi. Uskolassa tehtävän työn näkökulmasta on tarkoituksenmukaista saada käyttäjäkokemukseen pohjautuvaa tietoa palvelun kehittämiseksi. Tähän tehtävään sopiva menetelmä on BIKVA –malli (Brugerinddragelse i KVALitetsvurdering eli asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana). Kyseisen mallin käyttämiseen tuetun asumisen asiakaslähtöisessä arvioinnissa ja kehittämisessä kannusti esimieheni.

2 USKOLA JA SEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Tuetun asumisen toteuttamisen tapoja on erilaisia, kuten on kyseisen palvelun tarpeessa olevia yksittäisiä kansalaisia ja perheitäkin. Suomalaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa erilaisilla sosiaali- ja terveystoimintajärjestöillä samoin kuin evankelisluterilaisella kirkolla on aina ollut palveluiden tuottajana keskeinen rooli valtion ja kunnan järjestelmien ohella (Juhila 2008,37). Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteena oleva yksikkö on tarkoitettu oman kaupungin tuen tarpeessa oleville lapsiperheille. Uskolassa toteutettavan tuetun asumisen taustalla on aina kontakti kaupungin sosiaalityöntekijään, usein lastensuojelusosiaalityöntekijään.

Ensisysäys yksikön perustamiseen tapahtui vuonna 1998. Eräässä tapahtumassa keskusteltiin kaupungin asunnottomien tilanteesta. Keskustelua käytiin muun muassa siitä, olisiko tapahtumaan osallistuvalla aatteellisella yhteisöllä mahdollisuus omalta osaltaan kantaa vastuuta asunnottomista. Ja olihan sillä. Uskola aloitti toimintansa huhtikuussa vuonna 2004. Uskola on kerrostalo, jossa on 14 asuntoa asukasperheille. Asunnot ovat enimmäkseen yksiöitä tai kaksioita. Jokaisella asukasperheellä on oma määräaikainen vuokrasopimus. Työntekijöiden työhuoneet ja yhteiset tilat ovat kerrostalon alakerrassa. Kaupungin sosiaalitoimi ostaa aatteelliselta yhteisöltä tuetun asumisen palvelua ostopalvelusopimuksen mukaisesti. Pääsääntöisesti asukkaat ovat lastensuojelun avoimuuden tuen piirissä olevia lapsiperheitä, mutta se ei ole asumisen ehto.

Uskolan työntekijöitä ovat aatteellisen yhteisön palkkaamat johtaja, perhetyöntekijä, asukasohjaaja sekä osa-aikainen siivoaja-vahtimestari. Kaupungin palkkaamana oli sosiaalityöntekijä vielä vuoden alussa. Sosiaalityöntekijän lähiesimiehenä toimi kaupungin perhekuntoutuskeskuksen johtaja. Kuluneen vuoden aikana sosiaalityöntekijä on vaihtunut sosiaaliohjaajaksi. Aatteellinen yhteisö on resursoinut henkilöstöön palkkaamalla toisen perhetyöntekijän. Toinen perhetyöntekijä on osa-aikainen ja määräaikainen.

Asukkaat ohjautuvat Uskolaan kaupungin asiakasohjausryhmän kautta. Nykyinen sosiaaliohjaaja kuuluu asiakasohjausryhmään ja toimii siis tiedonvälittäjänä organisaatioiden välillä. Sosiaaliohjaaja tiedottaa asiakasohjausryhmää Uskolan asukastilanteesta ja mahdollisista poismuutoista ja toisaalta hän tuo alustavia tietoja mahdollisista uusista asukkaista.

Uskolan henkilökunta on vaihtunut sen lyhyen historian aikana. Henkilökunnan vaihtuvuuden seurauksena yksikössä toteutettavan työn ideologia ja näkökulma asukasperheiden elämäntilanteisiin on muuttunut. Uskola on nuori yksikkö, joka hakee vakiintumistaan edelleen. Iso muutos kehittämisen ja kehittymisen kannalta on ollut toimiluvan muuttuminen lokakuussa 2007. Aiemmin toiminta oli määritelty lääninhallituksen toimiluvassa ”lastensuojelun äiti ja lapsikotihoito perhepaikka” -nimikkeellä. Tällä hetkellä toimilupa on tuetulle asumispalvelulle.

Tuetun asumisen palvelun kehittämistä on tapahtunut niin henkilökunnan parissa kuin ohjausryhmän taholla. Ohjausryhmä on taho, joka vastaa yksikön strategisesta kehittämisestä. Tällä hetkellä nelihenkinen ryhmän jäsenet ovat joko aatteellisen yhteisön tai kaupungin esimies asemassa olevia henkilöitä. Aatteellisella yhteisöllä on omat strategiset tavoitteet tuleville vuosille, samoin kaupungilla. Vuoden 2008 aikana tavoitteena oli toiminnan vakiinnuttaminen työyksikössä. Kevään 2009 aikana sosiaalityöntekijä vaihtui sosiaaliohjaajaksi ja kaupunki irtisanoi ostopalvelusopimuksen. Sopimus tulee päätymään vuoden 2009 lopussa ja neuvottelut uudesta sopimuksesta on aloitettu elokuussa.

Asunnottomuus ja vajeet vanhemmuudessa ovat kokemukseni mukaan tällä hetkellä merkittävimmät muuton syyt tuettuun asumiseen Uskolassa. Yksittäisen ihmisen tai perheen asunnottomuuteen on johtanut muun muassa vaikeudet vuokrien maksamisessa tai niiden maksamattomuus. Asunnonsaantia vaikeuttavat, tai tekevät mahdottomaksi, esimerkiksi aiemmat vuokravelat ja/tai luottotietojen menettäminen. Vajeet vanhemmuudessa taas liittyvät usein vanhemman vajavaiseen kykyyn hoivata ja huolehtia lapsesta/lapsista riittävästi lapsen ikätasoon nähden tai vanhemman omasta arjenhallinnan epävarmuudesta. Edellisten lisäksi muuton taustalla olevia syitä ovat taloudelliset vaikeudet, vajeet arjen hallinnassa, jaksamattomuus, teinivanhemmuus, lähisuhdevä-

kivalta tai sen uhka ja/tai mielenterveyteen ja päihteisiin liittyvät pulmat (Laatukäsikirja 2008). Perheet tulevat hyvin erilaisista elämäntilanteista, osalla on saattanut olla jo vuosia kestänyt sosiaalityön asiakkuus, toisilla taas asiakkuus on vasta alkanut jonkin akuuttitilanteen seurauksena.

Tuetun asumisen aikana pyritään mahdollistamaan asukkaan omien voimavarojen löytyminen, jotta hänen elämönhallintansa vahvistuisi ja/tai vakautuisi yhteiskunnan toiminnan osaksi. Tavoitteena on asukkaiden sosiaalisen-, taloudellisen-, fyysisen- ja emotionaalisen voimaantumisen vahvistuminen. Tärkeä tavoite on tukea jokaisen asukkaan päivittäisen arjen riittävää hallintaa niin, että itsenäinen asuminen mahdollistuisi jatkossa. Tuen muotoja tuetun asumisen yksikössä ovat yksilö-, pari- ja perhetapaamiset, neuvonta ja ohjaus, turvallinen ja viihtyisä ympäristö, verkostopalaverit, yhteisölliset toiminnot, lastenhoito, kädentaidot, vuokran maksun seuranta, erilaisten menetelmien käyttäminen (muun muassa sukupuu, elämänjana, vanhemmuuden roolikartta jne.) sekä henkilökunnan työpisteen sijoittuminen talon alakertaan. (Laatukäsikirja 2008.) Kaksi kertaa Uskolassa on toteutettu määräajan kokoontuva suljettu naistenryhmä. Ryhmän ohjaajina ovat toimineet organisaatioon kuuluvat, Uskolan ulkopuoliset työntekijät ja erikseen palkattu työntekijä. Naistenryhmän lisäksi on järjestetty luovan toiminnan hetkiä, joita ovat ohjanneet sekä erikseen palkatut työntekijät että oma henkilökunta.

Henkilökuntaan liittyvien muutosten, työn kehittämisen ja laatukäsikirjan tekemisen seurauksena yksikössä toteutettava tuetun asumisen palvelu on mielestäni nyt jäsenyneempää, selkiytyneempää ja tarkoituksenmukaisempaa aiempaan toimintaan verrattuna. Vaikka monenlaisten muutosten ja kehittämisen jatkuminen kuuluu osaksi työtä, toivottavaa olisi myös ajoittainen seesteisempi, vakiintuneempi jakso. Moninaisuutta ja haastetta työhön tulee joka tapauksessa asukkaiden vaihtuvuuden myötä. Sen lisäksi asumisaikana perheiden elämäntilanteissa voi tapahtua muutoksia siihenkin suuntaan, että tuentarve lisääntyy huomattavasti juuri asumisen aikana.

2.1 Laatukäsikirja toiminnan viitoittajana

Uskolan henkilökunta on tehnyt vuosien 2006–2008 aikana laatukäsikirjaa. Laatukäsikirja on toimintakäsikirja, joka on luotu tuetun asumisen yksikössä. Aatteellisen organisaation ylin johto on hyväksynyt sen keväällä 2008. Laatukäsikirjassa (2008) kerrotaan Uskolan organisaatiosta, sidosryhmistä, toiminta-ajatuksista, toiminnan arvoista ja keskeisistä periaatteista, yksikön antamista tuen muodoista, toiminnan suunnittelusta, arvioinnista ja kehittämisestä ja asiakirjojen hallinnasta.

Laatukäsikirjan (2008) mukaan tehtävä työ tähtää asiakkaiden sosiaaliseen, taloudelliseen, fyysiseen ja emotionaaliseen voimaantumiseen. Tärkeänä tavoitteena pidetään jokaisen aikuisen asukkaan tukemista jokapäiväisen arjen riittävään hallintaan. Lapset huomioidaan osana perheitään, perheeseen kuuluvina, mutta myös yksilöinä.

Sosiaalisella voimaantumisella Uskolassa tarkoitetaan perheiden sisäisten vuorovaikutussuhteiden vahvistumista. Sen lisäksi tärkeänä pidetään uusien suhteiden luomista ja jo olemassaolevien suhteiden ylläpitoa lähiverkostoihin, vertaistukeen ja viranomaisiin. Taloudellisella voimaantumisella tarkoitetaan sitä, että perhe pystyy suunnitelmallisesti hoitamaan asumis- ja elinkustannukset. Perheen taloudellista tilannetta ja talouden hallintaa kartoitetaan ja tuetaan Uskolassa asumisen aikana. Emotionaalisen voimaantumisen huomion kohteena on vanhemman ja lapsen välinen vuorovaikutus. Vanhemmuutta tuetaan pitämällä tärkeänä arkitilanteissa tapahtuvaa vauvan/lapsen riittävää hoivaa ja huolenpitoa, läheisyyttä ja vanhemman kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Fyysisellä voimaantumisella tarkoitetaan koko ihmisen kehon hyvinvointia. Käytännössä tämä tarkoittaa neuvonnan ja ohjauksen antamista iän mukaisesta ja terveellisestä ravinnosta vauva- ja lapsiperheissä. Päivärytmin merkitystä painotetaan arjen sujumuuden turvaamiseksi. Jos fyysinen ja/tai psyykinen hyvinvointi vähenee, ohjataan perhettä tai perheen jäsentä julkisten terveydenhoitopalveluiden piiriin. (Laatukäsikirja 2008.)

Henkilökunta on keskustellut keskenään voimaantumisen, ja siitä, mitä se kellekin käytännön työssä tarkoittaa. Vähemmälle huomiolle on jäänyt voimaantumiseen liittyvän teorian käsittely. Siitonen on hahmotellut voimaantumisteorian perusteita (1999). Hänen mukaansa oleellista voimaantumiseen liittyen on ensinnäkin se, että voimaa ei voi antaa toiselle, voimaantuminen on aina henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi. Se on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, joka on yhteydessä ihmisen omaan haluun ja omien päämäärien asettamiseen. Voimaantumisen hän liittyy myös ihmisen hyvinvointiin. Vaikka voimaantuminen onkin henkilökohtainen prosessi, muilla ihmisillä, olosuhteilla ja sosiaalisilla rakenteilla on vaikutusta siihen. (Siitonen 1999, 24–26.) Työntekijälle haasteellista onkin miettiä, miten mahdollistaa asukkaana voimaantuminen, millaisin keinoin tukisi asukasta asukkaasta itsestään lähtevään voimaantumiseen.

Voimaantuminen ei tarvitse olla yksinomaan asukkaiden asia, vaan se liittyy myös työntekijään. Väitöskirjassaan ”Voimaantumisen ydin” Mattila (2008) on tutkinut, millaisia mahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalalla toimivilla ihmisillä on voimaantua työssään. Mattilan tutkimukseen viitaten voimaantuminen voidaan ymmärtää iloa tuottavana suotuisana olemassaolokokemuksena, joka voi vaihdella hetken ja tilanteen mukaan (Mattila 2008, 92). Työntekijöiden kertomuksia tutkiessaan Mattila on tulkinnoissaan päätenyt kolmeen erilaiseen kokemukseen työntekijän omasta olemisesta ja itseksi tulemisen prosessista: uupumiseen johtava, paikallaan pyörivä ja voimaantumista tuottava. Tutkimus antoi Mattilan mukaan selviä viitteitä siitä, että voimaantuminen ymmärretään usein asiakkaalle antamisen tai hänen puolesta tekemisen automaattiseksi seuraamukseksi. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien henkilöiden tulisi havahtua Mattilan esiinnostamaan ajatukseen, että ”*suorittamisen tilalle meidän olisi opeteltava oleminen, neuvomisen tilalle jakaminen ja ymmärtämisen tilalle välittäminen*”. (Mattila 2008, 92–133.) Työntekijänä toivon, että voisin olla tai toimia voimaantumista mahdollistavana tekijänä suhteessa asukkaaseen. Kriittisesti suhtaudun siihen, että työntekijä olisi voimaantumista tuottava henkilö. Ajattelen, viitaten Siitoseen (1999), voimaantumisen olevan henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi niin työntekijälle kuin asukkaallekin.

2.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Oman työni ja Uskolassa tehtävän työn kannalta on tarkoituksenmukaista saada aikaan keskustelua tuesta tuetussa asumisessa asukkaiden, palvelun käyttäjien kanssa. Opinnäytetyössäni merkittävässä osassa ovat juuri asukkaiden ajatukset tuetusta asumisesta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada asukkaiden arvio tuetun asumisen palvelusta. Arvion saamiseksi haastattelin asukkaita kysyen heiltä tuettuun asumiseen liittyen, mikä on hyvää, mikä huonoa? Miten asuminen on vaikuttanut perheen elämään ja miten palvelua voisi kehittää? Arvion saaminen mahdollistaa asiakaslähtöisen toiminnan toteutumista tuetun asumisen yksikössä. Tavoitteena on Bikva-menetelmää käyttämällä saada asukkaat osallistumaan tuetun asumispalvelun arviointiin ja kehittämiseen Uskolassa. Työyksikössä tehtävän työn tukemiseksi, vahvistamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan myös asukkaiden osallisuutta ja heiltä saatavaa ”käyttäjätietoa”. Oman ammatillisuuden ja ammatillisen kehittymisen kannalta on tärkeää jäsentää omaa tehtävää ja työyksikössä tehtävää työtä yleisesti sosiaalialalla tehtävään työhön. Tavoitteena on ”käyttäjätiedon” siirtyminen Bikva-prosessin aikana myös työntekijöiden, johtajien ja päättäjien tietoisuuteen sekä Uskolan tuetun asumispalvelun kehittämisprosessiin. Palvelua tuottavan yksikön on tärkeää arvioida ja kehittää työtään palvelukseen paremmin asiakkaita, joita ovat sekä palvelunkäyttäjät että palvelun ostajataho.

Onko opinnäytetyöni arviointi vai tutkimus? Yhdyn Robsonin näkemykseen, että arvioinnin ja tutkimuksen kesken voi olla kohtuullinen määrä päällekkäisyyttä (Robson 2001, 25). Korkealaatuinen arviointi vaatii esimerkiksi hyvin harkittua tutkimusasetelmaa. Lisäksi tieteellisen tutkimuksen sääntöjen seuraaminen auttaa varmistamaan opinnäytetyön luotettavuutta. Tutkijana arvioijan on huolehdittava tutkimuseettiset näkökulmat, ja se, että arviointi tehdään huolellisesti ja systemaattisesti (Hänninen ym. 2007, 17). Bikva -arviointi ja kehittämismenetelmän käyttämiseen liittyy tutkimuksellisia piirteitä, joten opinnäytetyössäni on elementtejä sekä arvioinnista että tutkimuksesta.

Bikva-mallin käyttäminen perustuu pääsääntöisesti ryhmähaastatteluihin, joista muodostuu opinnäytetyön aineisto. Bikva-mallia käyttämällä asukkaiden ääni tulee kuuluviin ja asukkailta tulevan aineiston pohjalta keskustelu siirtyy sidosryhmille. Tavoitteena on paremman yhteisymmärryksen saaminen asiakkaiden kokemien ongelmien ja sen välille, miten sosiaalityötä eri organisaatio- ja tasoilla tehdään. Sanotaankin, että Bikva-menetelmä on alhaalta ylöspäin – kehittämismalli, jonka päätavoitteet ovat oppiminen ja kehittyminen. Saatujen tietojen perusteella voidaan edistää muutokseen johtavaa kehittämisprosessia tuetun asumisen yksikössä.

Tutkimukselliseen luotettavuuteen pyrin suorittamalla Bikva-prosessiin kuuluvat vaiheet mahdollisimman luotettavasti, systemaattisesti ja tarkasti. Uskottavuutta tavoittelin haastateltavien puhetta suoraan lainaamalla. Erityisesti asukkaiden äänen julkituominen oli tarkoituksenmukaista niin käytettävän menetelmän kuin opinnäytetyö tavoitteen kannalta.

3 ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN BIKVALLA

Bikva- asiakaslähtöisen arviointimallin kehittäjä on tanskalainen Hanne Kathrine Krogstrup. Hän osallistui vuonna 2003 Helsingissä olleeseen pohjoismaiseen arviointiseminaariin ja esitteli siellä Tanskassa käytettävää mallia. Mielenkiinto arviointimenetelmää kohtaan oli niin laaja, että se päätettiin käänntää suomeksi. Siitä alkaen mallia on käytetty Suomessakin. Kiinnostavaksi menetelmän tekee se, että sen avulla saadaan asiakkaiden ääni kuuluviin.

Käytännössä menetelmän toteuttamisessa on neljä vaihetta. Ensimmäinen vaihe on asiakkaiden ryhmähaastattelu, jossa asiakkaat kertovat mitä pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä työskentelyssä heidän kanssaan. Lisäksi asiakkailta kysytään kokemuksia ja kehittämisideoita. Saatu palaute esitetään toisessa vaiheessa kenttätyöntekijöille, joilla on ryhmähaastattelussaan mahdollisuus pohtia sitä, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat. Kolmannessa vaiheessa asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä tullut palaute esitellään hallintojohdolle, jonka tarkoituksena on keskustella asiakkaiden ja työntekijöiden antamasta palautteesta. Neljäs vaihe on edellisten kolmen organisaatiotason ryhmähaastatteluiden palautteiden esittely poliittisille päättäjille. Tarkoitus on saada heidän arviointinsa palautteen syistä. (Krogstrup 2004, 15.) Tässä opinnäytetyössä keskityin kolmeen ensiksi mainittuun vaiheeseen. Haastattelin tuetun asumisyksikön asukkaita, työntekijöitä ja ohjausryhmää.

Jokainen vaihe toteutetaan periaatteessa saman ohjeen mukaan: ensin valitaan arviointiin osallistuvat sidosryhmät, tässä tapauksessa ne ovat asukkaat, kenttätyöntekijät ja ohjausryhmä. Toiseksi sovitaan ja tiedotetaan ryhmähaastattelusta, minkä jälkeen se toteutetaan sidosryhmän kanssa. Neljäs osio on nauhoitetun aineiston litterointi ja haastattelun tietojen käsitteleminen. Tämän jälkeen saatu palaute systematisoidaan ja laaditaan haastatteluohje seuraavaa ryhmähaastattelua varten. Viimeisimmäksi saatu aineisto esitellään tai annetaan tiedoksi poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, 16.)

Bikva-menetelmän tavoite on nostaa asiakkaiden arkielämän kokemukset ja ääni kuuluviin palvelujärjestelmässä ja valjastaa ne kehittämistyön välineiksi (Krogstrup 2004, 3). Tähän asti Uskolan toimintaa on kehitetty pitkälti työntekijälähtöisesti, joten on aika mahdollistaa arviointi- ja kehittämistoiminta asiakaslähtöisesti. Asukkaiden osallistuminen Bikva-malli mukaiseen palvelun arviointiin ja kehittämiseen ei automaattisesti muuta palvelussa toteutettavia työkäytäntöjä. Merkittävää kehittämisen ja toiminnan muutoksille on työyhteisön oppiminen (Högnabba 2008, 11).

Palvelua tuottavan yksikön on tärkeää lisätä tietämystään palvelunkäyttäjien mielipiteistä ja kokemuksista heille tuotetusta palvelusta. Bikva-mallia käyttämällä asukkaiden ääni tulee kuuluviin ja asukkailta tulevan aineiston pohjalta keskustelu siirtyisi sidosryhmille. Tavoite on saada parempi yhteisymmärrys asiakkaiden kokemusten ja sen välille, miten palvelua organisaatioiden eri tasoilla ajatellaan toteutettavan. Koska Bikva-mallin käyttämisessä on kyse arvioinnista ja pääasia on nimenomaan toiminnan muokkaaminen tai kehittäminen, voidaan puhua formatiivisesta arvioinnista. Formatiivisella arvioinnilla tarkoitetaan arviointia, joka rajoittuu tiettyyn kontekstiin ja se on usein luonteeltaan taustatutkimuksellista (Robson 1999, 80–83.) Tässä tutkimuksessa en ole kiinnostunut siis palvelun laadun tai sen vaikuttavuuden lopullisesta arviosta. Bikva-malli on alhaalta ylöspäin –kehittämismalli, jonka päätavoitteet ovat oppiminen ja kehittyminen. Oppiminen on mahdollista sekä osallisille yksilöille että toimijayhteisön eri ryhmille. Saatujen tietojen perusteella tavoitteena on edistää muutokseen johtavaa kehittämisprosessia asumisyksikössä ja saada palautetta nykyisestä toiminnasta.

3.1 Bikva aikaisemmissa tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa

Stakes on käyttänyt mallia useissa hankkeissaan, joista on tehty opinnäyte - ja pro gradu töitä. Rantakari on opinnäytetyössään (2005) arvioinut, Bikva-mallia käyttäen, asiakaslähtöisyyttä sosiaalityössä otsikolla ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks”. Kyseisessä opinnäytetyössä (ylempi amk) on laajasti pe-

rehdytty asiakaslähtöisyyteen ja sen parantamiseen sosiaalialalla. Asiakaslähtöisyyttä määriteltäessä, niin teoreettisesti kuin Bikva-mallia käyttäen, Rantakari on tutkimuksessaan tunnistanut luottamuksen keskeisen merkityksen asiakaslähtöisyydessä. ”Avain sosiaalityön asiakaslähtöisyyteen on luottamus”. Kun puhutaan asiakaslähtöisestä sosiaalityön toiminnasta tai arvoista, puhutaan myös luottamuksesta - on puhujana sitten lainsäätäjä, teoreetikko, työntekijä, asiakas tai muu sosiaalityön toimija. Eri toimijoiden ja asiakkaan välinen luottamus vähentää välinpitämättömyyttä ja lisää omia vaikutusmahdollisuuksia. (Rantakari 2005,74.)

Tuomainen (2006) on tehnyt pro gradu työnsä ”Kuntoutuja vai työnhakija – Päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa”. Siinä Bikvaa on käytetty tutkimusmenetelmänä. Tutkimuksen ensisijaisena tarkoituksena on ollut tutkia pitkäaikaistyöttömien, pääasiassa päihdeasiakkaiden, ja asiantuntijoiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, millaisin keinoin työtöntä päihdeongelmaista tulisi tukea aktivointitoimenpiteiden kontekstissa. Tutkimustuloksissa päädytään siihen, että asiakkaan kuntoutuminen kohti työllistymisen vaihetta tulee tapahtua kokonaisvaltaisen suunnitelman mukaisesti. Asiakkaat puhuivat itsestään ensisijaisesti päihdekuntoutuksen kautta, jolla tarkoitetaan, että asiakkaat kokiivat omaa käyttäytymistään määrittävänä toimintana päihdeongelman ja siitä kuntoutumisen. Asiakkaan voimavaroja vahvistamalla ja lisäämällä valtaistumista omaan elämään asiakasta tuetaan kohti avoimia työpaikkoja. (Tuomainen 2006.)

”Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä” –raportissa kerrotaan, mitä asiakkaan äänen kuuleminen vaatii. Pelkkä kertaluontoinen Bikva–mallin käyttäminen ei tee toiminnasta asiakaslähtöistä, siihen vaaditaan ensinnäkin sen asian kirkastamista, että palvelut ovat oikeasti asiakkaita varten. Onkin syytä miettiä, ketä ja mitä varten toiminta on olemassa? Toiseksi asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi entistä paremmin tarvitaan halua oppia asiakkailta. Asiakkaille onkin annettava vaikuttamisen mahdollisuus tarjoamalla foorumeja ja tilaisuuksia, joissa he saavat äänensä kuuluviin. Lisäksi tarvitaan kuuntelevaa kuulijaa eli työntekijää. Aito kuunteleminen vaatii luottamuksellisuuden turvaamista, sopivat olosuhteet, ajan ja resurssit. Asiakkaita tulisi kuunnella ilman ennako-oletuksia. Kaikesta tästä

seuraa haasteita niin yksittäiselle työntekijälle kuin työyhteisölle. Omasta asiantuntijuudesta ja oman organisaation tai ammattikunnan näkökulmasta voi olla vaikea luopua hetkellisestikään. Tilaa olisi kuitenkin syytä antaa erilaisille näkökulmille ja ajatuksille, sillä kenenkään ääntä ei saa mitätöidä. Edellisten lisäksi todellisemman asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi tarvitaan selkeää työnjakoa: on tärkeää tietää, kenellä on vastuu arvioinnista ja jatkotoimenpiteistä. Arvioinnille ja kehittämiselle tulisi varata aikaa. Jotta asiakkailta tullee palautteella olisi jotakin merkitystä, on myös tärkeää selvittää, kuka pitää huolen palautteeseen liittyvistä jatkotoimista. On syytä muistaa, että arviointipalautteen keräämiseen ei ole syytä, ellei oikeasti aio sitä käyttää. Loppujen lopuksi työskentelyn muuttaminen asiakaslähtöiseksi tarkoittaa, että palvelu ja toiminta ovat lähtökohtaisesti asiakkaita varten eikä päinvastoin. (Hänninen ym. 2007, 41–43.)

Stakesissa Bikva-mallia on käytetty muun muassa vuosina 2004–2006 kahdessa pilottiryhmässä, joissa oli mukana yhteensä 23 hanketta. Alkuvuodesta 2006 FinSocissa käynnistyi Bikva-prosessin vaikuttavuuden arviointi. Jonka tavoite oli arvioida tarkemmin sitä, millaisia vaikutuksia Bikvan soveltamisella on työyhteisön työkäytäntöihin, organisointiin ja hyvinvointiin. (Hänninen ym. 2007, 3.) Kyseisen tutkimuksen arviointimenetelmän vaikutuksista on toteuttanut Högnabba 2008. Hänen tavoitteensa oli selvittää, ”mitkä asiat tai tekijät vaikuttavat asiakaslähtöisen arviointimenetelmän toteuttamiseen työyhteisöissä sekä miten asiakkaan puhe tuodaan muutoksen välineeksi”. Kriittisen arvioinnin viitekehykseen sijoittuva tutkimus osoittaa, että Bikvalla voidaan vaikuttaa arvokeskusteluun, eettisiin pohdintoihin sekä asiakaslähtöisen työorientaation kehittämiseen työyhteisöissä. Lisäksi onnistuessaan menetelmän käyttäminen voimaannuttaa sekä asiakkaita että työntekijöitä. (Högnabba 2008, 5-9.)

Menetelmänä Bikvaa on tutkittu ja arvioitu relationaalisen arvioinnin näkökulmasta. Tämä tarkoittaa, että prosessi- ja vaikuttavuusarviointi sulautuvat toisiinsa. Relationaalinen arviointi on lähestymistapa, joka huomioi eri toimijoiden näkökulman arvioinneissa. (Koivisto 2007, 5-9.) Tutkimus on ollut osa Stakesin FinSocin toteuttamaa Bikva-menetelmäkokeilua, johon on osallistunut toista-kymmentä hanketta. Relationaalisisessa arvioinnissa seurattiin kuutta sosiaa-

lialalle sijoittuvaa Bikvan soveltamisprosessia syksyjen 2005 ja 2007 välillä. Stakesin julkaisussa ”Kuinka paljon asiakkaan sana painaa?” on relationaalisen arvioinnin näkökulman avulla saatu koottua ja jäsennettyä ehtoja Bikva-menetelmän toimivuudelle ja vaikuttavuudelle. Bikvan toimivuuden edellytyksinä mainitaan:

- Kehittämisverkoston olemassaolo, jolla tarkoitetaan, että Bikvan toteuttamisen kannalta on tärkeää saada eri toimijaryhmien edustajat sitoutettua hyvin työskentelyyn.
- Toinen menetelmän toimivuuteen merkitsevä asia on Bikva-haastattelija, joka toimii ajatusten ja ideoiden välittäjänä. Hänen tulisi olla neutraali ja vieras henkilö.
- Kolmantena mainitaan asiakkaat. Heidän mielipiteensä tulee Bikva-prosessin myötä työntekijöiden, johtajien ja päättäjien tietoisuuteen. Asiakkailta lähtöisin olevat mahdolliset kehittämisideat voivat päätyä sellaisenaan kehittämisehdotuksiksi tai idea voi muokkautua Bikva-prosessin aikana. Ehdotuksia voi myös jäädä hyödyntämättä tai toteutumatta, jos toimijat eivät ole sitoutuneet menettelyyn tai resurssit eivät riitä idean toteutukseen.
- Neljäntenä ehtona Bikva-prosessin toteutumiselle ovat työntekijät. Heidät on usein helppo saada haastatteluun. Tehdyn analyysin perusteella heidän ensireaktionsa saattaa olla loukkaantuminen asiakkaiden kritiikistä, puolustuskannalle asettuminen, syytely ja selittely, tai objektiivisen asiantuntijaroolin ottaminen. Osa työntekijöistä oli kuitenkin lopulta ollut yllättynyt siitä, kuinka hienoja ajatuksia asiakkailla oli ollut.
- Johtajien ja päätöksentekijöiden saaminen mukaan haastatteluihin on myös tärkeää. Heillä on tiettyyn rajaan asti valta päättää muun muassa työmenetelmistä. He voivat vaikuttaa myös resursseihin ja he ovat vastuussa harjoitettavasta sosiaalipolitiikasta. Poliittisten päättäjien haastattelua ei ole tarpeellista järjestää, jos aiemmat haastattelukeskustelut ovat liittyneet hyvin konkreettiseen työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Tällöin sillä ei ole suoraa merkitystä poliittisten päättäjien työn kannalta.
- Haastattelujen jälkeen prosessin tuloksia ja kehittämisehdotuksia on tärkeää välittää vielä kaikille osapuolille suullisesti. Bikva-menetelmän toimivuuden kannalta on muistettava, että kehittämisideat eivät itsestään

muunnu toimintatavoiksi tai muutoksiksi. On tehtävä päätöksiä, jotta toiminnan kannalta merkitykselliset toimijat voivat toteuttaa muutosta.

- Bikva-prosessin toteutumisen edellytyksenä onkin kaikkien toimijoiden aktiivisuus ja avoimuus. Asenteiden ja ajattelutapojen muuntuminen on mahdollista Bikva-prosessissa, minkä lisäksi saadaan aikaan oppimista organisaation eri tasoilla. (Koivisto 2007, 45–49.)

Kuuden Bikva-prosessin analyysin perusteella tutkija toteaa, että orjallinen Bikva-oppaan seuraaminen ei ole tarpeellista, vaan Bikvaa voi tehdä monella tavalla. Joitain vaiheita voi jättää pois ja haastatteluissa voi soveltaa erilaisia työmenetelmiä. Tarkastelluissa prosesseissa yhteenkään Bikva ei jäänyt toistuvaksi käytännöksi organisaatioon (Koivisto 2007, 48). Itse ajattelen syynä siihen olevan menetelmän toteuttamiseen tarvittavien henkilöstö-, aika- ja/tai taloudellisten resurssien puutteen työpaikoilla.

Olen pyrkinyt noudattamaan edellä mainittuja edellytyksiä Bikva-menetelmän toimivuudelle. Poikkeus oli kuitenkin se, etten ollut vieras henkilö haastateltaville, koska tutkimus toteutettiin työympäristössäni. Ajattelin etukäteen kuitenkin niin, että ”tuttuuteni” voisi olla myös positiivinen asia tutkimuksen toteutumisen onnistumiseksi. Työskenteleminen tutkittavassa yksikössä on lisännyt tietämystäni niin tuetun asumisen asukkaista kuin kontekstista, jossa olemme.

3.2 Bikva kvalitatiivisessa tutkimuksessa

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen. Siihen sisältyy ajatus todellisuuden moninaisuudesta. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161.) Hirsjärven ja Hurmaan mukaan ”todellisuus on sosiaalisesti konstruoitu” ei siis ole olemassa kaikilla yhteistä absoluuttista todellisuutta. Todellisuudesta puhuminen on meidän subjektiivinen tulkintamme ja perustuu siihen, mitä olemme yhteisössä oppineet. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 17.) Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ihmisten välisten keskustelujen kautta on mahdollisuus ylläpitää ja muunnella to-

dellisuutta. Keskeistä ovat ihmisten väliset suhteet ja sosiaalinen vuorovaikutus merkityksiä muodostettaessa. Yksilölle tuleva uusi ”tieto” jäsentyy ja nivoutuu aiemmin opittuihin asioihin. (Tynjälä 1999, 55–61.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on muutamia tyypillisiä piirteitä. Niitä ovat aineiston koonnin tapahtuminen luonnollisessa tilassa ja se, että ihminen on tiedon keruun väline. Tavoitteena tulee olla odottamattomien seikkojen paljastuminen aineiston monitahoisen ja yksityiskohtaisen tarkastelun avulla. Aineiston keruun tulee tapahtua laadullisia metodeja, kuten teemahaastattelua, ryhmähaastattelua ja osallistuvaa havainnointia käyttäen. Lisäksi oleellista on kohdejoukon valitseminen tarkoituksenmukaisesti. Muita tyypillisiä piirteitä ovat tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä ja tapauksien ainutlaatuisuus, joka ohjaa aineiston tulkintaa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 165.)

Tässä opinnäytetyössä laadullisen tutkimuksen tyypilliset piirteet toteutuvat Bikva–menetelmää käyttämällä ja sitä soveltamalla. Koska opinnäytetyöni yhtenä tarkoituksena on asiakaslähtöisyyden toteutuminen Uskolassa, on Bikvan käyttäminen tarkoituksenmukaista. Bikvan lähtökohtana on asiakkaiden näkemysten valjastaminen kehittämistyön välineeksi. Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset välittyvät organisaation eri tasoille ja pyrkivät näin toimimaan muutosvoimana työn kehittämisessä. (Krogstrup 2004,3.) Aineistoa hankitaan haastattelemalla ensin asiakkaita ja sen jälkeen muita toimijaryhmiä. Haastateltavina ovat Uskolan asukkaista vapaaehtoiset, työntekijät ja ohjausryhmän jäsenet. Haastattelemalla asukkaita tavoitteena on moninaisen tiedon saaminen (Hirsjärvi, Hurme 2000, 42). Asukkailta haastattelemalla saadun moninaisen tiedon saattaminen työntekijöiden tietoisuuteen ja kommentoitavaksi organisaation eri tasoilla lisää Bikva – menetelmän käytön mielekkyyttä.

Opinnäytetyöhön liittyy myös toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. ”Toimintatutkimus on yleisnimitys sellaisille lähestymistavoille, joissa tutkimuskohteeseen pyritään tavalla tai toisella vaikuttamaan, tekemään tutkimuksellisin keinoin käytäntöön kohdistuva interventio” (Eskola & Suoranta 2001, 126). Toimintatutkimuksessa ideaalina nähdään muutos parempaan (Kalliola 1996, 59). Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on haastatteluaineistojen pohjalta saada

tietoa asukkaiden kokemuksista tuesta tuetussa asumisessa. Aineiston pohjalta on mahdollista kehittää tukea tai tuen muotoja tuetun asumisen yksikössä.

Robsonin (2001) näkemysten mukaan teorialla voidaan tarkoittaa monia asioita. Teoria voi viitata oletuksiin, periaatteisiin ja hypoteeseihin, joita käytetään palvelujen kehittämisessä sekä vaikutusten ymmärtämisessä (Robson 2001, 108). Uskolan laatukäsikirja toimiikin yhtenä teoriapohjana opinnäytetyössäni tuoden julki ne toiminta-ajatukset ja keskeisimmät päämäärät, joihin yksikössä tehtävä työ pohjautuu.

Bikvan toteutuksessa ja tausta-ajattelussa on sosiaalityön kriittisen arvioinnin ja realistisen tieteenfilosofian viitekehys. Ensiksi mainittu ei suoranaisesti esiinny käsitteenä, periaatteena tai käytäntönä arvioinnin kentällä, mutta se on mukana arviointikeskusteluissa ja erilaisissa osallistavissa arvioinnin muodoissa (Högnabba 2008, 17). Opintoihini liittyvässä Studia Generalia (14.2.2008) luennossaan Kivipelto kertoi kriittisestä orientaatiosta ja sen tavoitteena olevasta yksilön tai ryhmän tietoisuuden kasvusta. Arviointi toimii kriittisen asiantuntijuuden tukena - kuitenkin niin, että kriittistä arviointia tulee ohjata jokin teoria, tieto tai tiedostettu ideologia. Kriittisen arvioinnin liittämistä Bikva-malliin tukee se, että se nivotaan osaksi käytännön työtä ja toimintaa asiakkaiden kanssa (Kivipelto 2008, dia 11.)

3.3 Aineistoa haastattelemalla

Yleisesti haastattelusta sanotaan, että se on keskustelu, jolla on tarkoitus (Hirsjärvi & Hurme 2000, 11). Bikva menetelmää käyttämällä on tarkoitus kuulla ihmisten mielipiteitä ja ajatuksia tuetusta asumisesta tutkittavassa yksikössä, on siis luonnollista keskustella heidän kanssaan. Haastattelun etuina mainitaan muun muassa se, että tutkimustilanteessa halutaan korostaa ihmistä subjektina.

”Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua”. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi haastat-

telun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kaikille sama. Teema-haastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Tässä opinnäytetyössä aineiston keruu tapahtuu ryhmähaastatteluissa, mutta pidän niiden ohella mahdollisena käyttää yksilöllistä teemahaastattelua. Ryhmähaastattelujen etuna mainitaan olevan se, että kollektiivisina tilanteina painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa, vaan niissä luotetaan enemmän nimettömyyteen (Hänninen ym. 2007,16). Ryhmähaastatteluun ja sen onnistumiseen tulee kuitenkin suhtautua kriittisesti, koska haastatteluun osallistujat asuvat samassa talossa ja näin ollen anonyymisyys ei varsinaisesti toteudu. Tässä tutkimuksessa henkilöllisyyksillä ei ole merkitystä, koska oleellisia tulevat olemaan ajatukset tuetun asumisen palvelusta. Menetelmänä Bikva kuitenkin eroaa tyypillisestä fokus- tai teemahaastattelusta siinä mielessä, että siinä teemoja ei valmistella etukäteen. Bikvassa lähdetään liikkeelle mahdollisimman avoimesti asukkaiden tuomista kokemuksista (Högnabba & Paananen 2007,26).

Ryhmähaastattelun tavoite on saada aikaan keskustelua tutkijan haluamasta aiheesta. (Eskola & Suoranta 2001, 94.) Tutkittaessa asukkaiden ajatuksia tuesta tuetussa asumisessa tavoitteeni oli luoda mahdollisimman vapaamuotoinen keskustelutilanne, joka kuitenkin pyrki pysymään tutkittavassa asiassa. Opinnäytetyön aineisto muodostui ryhmähaastatteluissa käydyistä keskusteluista ja niiden analyyseistä. Haastattelutilanteet nauhoitettiin ja litteroitiin.

3.4 Aineiston analyysi

Aineistoa analysoimalla tavoitellaan aineiston selkiyttämistä aineistoa tiivistämällä kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota (Eskola & Suoranta 2001, 137). Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan usein aineistolähtöisestä analyysistä. Sillä tarkoitetaan pelkistetyimmillään teorian rakentamista empiriisestä aineistosta lähtien. (Eskola & Suoranta 2001, 19.) Tässä opinnäytetyössä ensimmäisenä analysoitavana aineistona tulee olemaan asukkaiden ryhmähaastattelu.

Kun kyse on kvalitatiivisesta aineistosta, arvioijan on tärkeää ymmärtää, millaista hänen aineistonsa on. Aineisto kertoo jotakin, ja arvioijan tehtävä on ottaa selville, mitä. (Robson 2001, 176.) Opinnäytetyöhöni aineistoa kertyy ryhmähaastatteluista, minun tehtävänäni tutkijana ja aineiston analysoijana on siis ymmärtää millaista aineisto on. Voi olla täysin riittävää tarkastella aineistoa eräänlaisena luokitteluna, jossa luodaan teemoja (Robson 2001, 176). Eskola ja Suoranta pitävät teemoittelua suositeltavana aineiston analysointitapana, jos kyseessä on jonkin käytännöllisen ongelman ratkaiseminen. Teemoittelun avulla on helppo poimia tutkimusongelman kannalta olennaiset tiedot. (Eskola & Suoranta 2001, 178.) Teemoittelun avulla jäsennetään aineistoa ja nostetaan esiin tutkimusongelmaa valottavia teemoja (Mikkola 2008).

Aineistoa käsitellään sisällönanalyysin keinoin. Litteroinnin jälkeen edetään kuten Tuomi ja Sarajärvi (2002) ovat kirjoittaneet Miles:in ja Huberman:in (1984) kolmivaiheisesta prosessista. Siihen kuuluu ensimmäisenä aineiston redusointi eli pelkistäminen. Sillä tarkoitetaan aineiston pelkistämistä siten, että vain tutkimuksen kannalta olennainen jää jäljelle, muu aines karsitaan pois. Pelkistäminen voi olla informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Tutkimustehtävä on se, joka ohjaa pelkistämistä. Toisessa vaiheessa aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään. Tässä vaiheessa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteet, jotka tarkoittavat samaa asiaa ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi. Luokat nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Kolmivaiheisen prosessin viimeisessä vaiheessa suoritetaan abstrahointi eli käsitteellistäminen. Edellisessä vaiheessa luotuja luokkia yhdistellään niin kauan kuin se aineiston sisällön kannalta on mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115.) Analyysin lopputuloksena tuotetut, tutkittavaa asiaa kuvaavat kategoriat eivät ole vielä tutkimustulos, vaan niistä on vielä kyettävä tekemään tulkintoja ja johtopäätöksiä (Mikkola 2008, luentomateriaali). Tässä opinnäytetyössä, Bikva–menetelmää soveltamalla, oli tarkoituksenmukaista jättää abstrahointi-vaihe suorittamatta. Asukkaita haastatteleamalla saatu aineisto kun oli pohjana työntekijöille pidettävään ryhmähaastatteluun. Tavoitteeni oli säilyttää haastatteluaineistoissa mahdollisimman autenttiset ilmaisut, jolloin omat ajatukseni tai mielipiteeni eivät vaikuttaisi niissä.

3.5 Raportointi

Oleellista raportoinnissa on koko arviointiprosessin julkituominen, aineiston keräämisestä, sen tematisoinnista ja analysoinnista kirjoittaminen (Hänninen ym. 2007,18). Nimenomaan Bikva-menetelmää käyttäessä tärkeänä pidetään yhteisöjen informointia arvioinnista ja sen etenemisestä. Tiedottaminen arvioinnista on oleellinen osa arviointia ja luo pohjan luotettavuudelle. Opinnäytetyössäni raportointi oli koko tutkimuksen ajan mukana. Ryhmähaastatteluista kootut palautteet vietiin seuraavalle ryhmälle keskusteltavaksi. Asukkaiden, kenttätyöntekijöiden ja ohjausryhmän haastatteluiden jälkeen, jokaisesta erikseen, kerätyt aineistot koostettiin ja raportoitiin.

Raportoinnilla tarkoitetaan sekä ennakoivaa tiedoksiantoa tulevasta haastattelusta että haastattelun jälkeen annettavaa raporttia haastattelusta. Tiedotin ennakoivasti tulevasta haastattelutilaisuudesta asukkaita, työntekijöitä ja ohjausryhmän jäseniä. Eri ryhmien haastattelujen jälkeen tarkoitukseni oli raportoida kullekin ryhmälle erikseen haastatteluista koostetusta aineistosta. Saadun koostetun tiedon palauttamisen tärkeyttä ei menetelmän alkukehittelyissä osattu ottaa varsinaisesti huomioon. Nyt sen merkitys on huomattu asiakkaiden aktiivisuuden ja halun osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen lisääntymisenä (Högnabba 2008, 13.)

Tietoisuus tuotetusta palvelusta tulee lisääntymään organisaation eri tasoilla tutkimukseen osallistumisen ja raportoinnin myötä. Menetelmän avulla voidaan aikaansaada oppimista ja muutosta työyhteisössä ja sen työkäytännöissä. Onnistuessaan Bikva tavoittaa asiakkaita, työntekijöitä, johtoa ja poliittisia päättäjiä ja ” toimii työkäytäntöjen uudistajana ja kriittisen reflektion käynnistäjänä” (Högnabba 2008, 6.) Opinnäytetyöni on myös raportti Bikva–prosessista.

3.6 Tutkijana ja työntekijänä

Kun tutkija on arvioinnin kohteena olevan organisaation jäsen, hänen tietonsa ja kokemuksensa voivat, ja Robsonin (2001) mukaan pitääkin vaikuttaa arviointiin. Onhan työntekijällä kuitenkin vain osittainen näkemys kokonaisuudesta (Robson 2001, 126). Bikva-mallissa suositellaan ulkopuolista arvioijaa Tanskan ja Suomen kokemusten pohjalta. Ulkopuolisen arvioijan etuna on se, että hän pysyy useimmiten olemaan objektiivisempi tuotetun tiedon suhteen (Högnabba 2008,11). Opinnäytetyötä tehdessäni huomioin ja tiedostin sen, etten ollut ulkopuolinen arvioija tuetun asumisen yksikössä. Pyrin kuitenkin mahdollisuuksieni mukaan objektiivisuuteen. Tavoitteenani oli hallittu subjektiivisuus, joka mainitaan yhtenä tutkimuksen luotettavuuden takeista.

Se, että arvioija on ”osa kalustoa” voi olla myös hyvä asia. Tällöin mahdollistuvat epämuodollisemmat haastattelut. (Robson 2001, 105.) Se, että toimin haastattelijana samassa tuetun asumisen yksikössä kuin työskentelen, tulee joka tapauksessa osaltaan vaikuttamaan ryhmähaastatteluihin. Pyrin omalta osaltani kuitenkin positiivisiin vaikutuksiin ”tuttuudellani”. Tavoitteeni on helposti lähestyttävyyys, luottamuksellisuus, rehellisyys ja avoimuus haastattelutilanteissa. Pyrin luomaan haastattelutilanteista sellaisia, että vapaaehtoisesti osallistuneet haastateltavat uskaltavat kertomaan todelliset ajatuksensa ja mielipiteensä heille sopivalla tavalla.

Opinnäytetyötä tehdessä huomioin eettiset periaatteet. Olen pyrkinyt rehellisyyteen aineiston, analyysin ja käytettävien menetelmien eri vaiheissa. Pidin kiinni sopimuksista ja lupauksista, tavoittelin vilpittömyyttä ja ristiriidattomuutta ajatusten ja toiminnan suhteen. Yritin olla mahdollisimman tarkka, jotta olisin välttynyt huolimattomuusvirheistä. Kunnioitin toisten aineistoja ilmoittamalla lähteen tai tarvittaessa kysyin erikseen suostumuksen esimerkiksi tutkimukseen osallistumisesta. Pyrin lainkuuliaisuuteen ja vastuulliseen toimintaan niin suhteessa muihin tutkimuksiin kuin tutkittaviinkin. Tutkimusluvan tutkimuksen toteuttamiselle tuetussa asumisyksikössä anoin ja sain virkansa puolesta asiaankuuluvata aatteellisen yhteisön päälliköltä (Liite 1).

4 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET

Uskolan asukasperheet on laatukäsikirjassa määritelty eriasteisesti syrjäytyneiksi ja heidän tuetun asumisensa taustalla on moninaisia syitä. Näitä syitä ovat taloudelliset vaikeudet, asunnottomuus, vajeet vanhemmuudessa ja arjen hallinnassa, jaksamattomuus, teinivanhemmuus, lähisuhdeväkivalta tai sen uhka ja/tai mielenterveyteen ja päihteisiin liittyvät pulmat (Laatukäsikirja 2008). Eriasteisesti syrjäytyneiksi määrittelyllä tarkoitetaan käsitykseni mukaan sitä, että asukkaiden sidokset ympäröivään yhteiskuntaan ovat erilaisia. Jonkinlainen sidos on kuitenkin kaikilla, koska jo tuen piiriin pääseminen vaatii perheen ja sosiaalityön välistä yhteyttä.

4.1 Syrjäytymiseen liittyvää keskustelua

Sosiaali- ja terveysministeriö on kiteyttänyt syrjäytymiseen liittyvästä problematiikasta, että ”mikään yksittäinen ongelma ei sinänsä aiheuta syrjäytymistä, vaan kysymys on kasaantuvista ongelmista ja eräänlaisen huono-osaisuuden kehän muodostumisesta. Syrjäytymisessä on siten kyse moniulotteisista, pitkäaikaisista ongelmista”. Raunio (2006) tuo esiin kehän, joka muodostuu kasaantuvista ongelmista, tai kuten hänen mukaansa pitäisi puhua kierteestä, jossa useat haittatekijät vahvistavat toinen toisiaan. Joka tapauksessa on oletettavaa, että yksilöiden suhteissa ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan esiintyy ongelmia. Yksilö ikään kuin joutuu sivuun yhteiskunnallisesta normaalisuudesta eli joutuu sivuun yhteiskunnan valtavirrasta. (Raunio 2006, 12–32.)

Raunion (2006) mukaan pahoinvoivissa lastensuojelun lapsiperheissä eivät oi-reille vain lapset, vaan usein myös lasten vanhemmat. He kärsivät usein päihde- ja mielenterveysongelmista. Tällaiset ongelmat voivat heikentää olennaisesti vanhempien kykyä vastata lapsen normaalista kasvusta ja kehityksestä. Vanhempien toimintamahdollisuuksia heikentävät entisestään mahdollinen työttömyys ja köyhyys. Tällaisia ”moniongelmaisia vanhempia voidaan pitää syrjäyty-

neinä tai ainakin vakavassa syrjäytymisriskissä olevina. Vanhempien syrjäytyminen uhkaa johtaa myös lasten syrjäytymiseen normaalista kasvusta ja kehityksestä” (Raunio 2006, 98–99.) Lämsä (2009) on kirjoittanut tekemässään väitöskirjassa lasten ja nuorten syrjäytymisvaaran olevan yhteydessä erilaisiin riskeihin ja ongelmiin, jotka altistavat yksilön tai perheen muunlaisillekin ongelmille ja luoden uhkakuvan siitä, että asiat voivat mennä vieläkin huonommin (Lämsä 2009, 149.) ”Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä” kertoo asiakirja-aineistoon perustuen sosiaalitoimen ja lastensuojelun asiakkaana olevien lasten ja nuorten elämän sijoittuvan elämönhallinnan ja syrjäytymisen ääripäiden väliin. Tutkimustuloksissaan Lämsä päätyy yhdeksään erilaiseen asiakkuustyyppiin, jotka sijoittuvat elämönhallinnan ja syrjäytymisen välille. ”Mitä lähempänä elämönhallintaa asiakkuustyyppi oli, sitä aktiivisempi oli asiakkaan oma rooli ongelmien sekä niiden ratkaisussa käytettävien keinojen määrittelyssä ja sitä selvemmin tilannetta määrittivät vaikutusmahdollisuudet, voimavarat, tuki ja ratkaisut”. Toista ääripäätä lähestyttäessä asiakastyypeissä painottuivat passiivisena toimenpiteiden kohteena oleminen, vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen, ongelmat ja kontrolli. (Lämsä 2009, 217–218.)

Yhteiskunnallisten toimenpiteiden kohteena koko ajan elävää perhettä on nimetty sinnittelijäperheeksi teoksessa ”Perhepyykki – sinnittelystä elämönhallintaan” (2003). Voidaan jopa sanoa, että tällainen perhe on yhteiskunnallisten asenteiden ja puuttumisen armoilla. Sinnittelijäperheelle luonteenomaisia piirteitä kirjassa sanottiin olevan kaoottisuus/epäjärjestys, hajanaisuus/impulsiivisuus/ajelehtivuus, vastuun siirtäminen/välinpitämättömyys, opittu avuttomuus/sukupolvelta toiselle siirtyvä malli, perheen sisäisen koheesion heikkous, kontrollin pelko ja uhka perheiden yllä, suuttumus/ viha/ katkeruus/ pelko jatkuvasti läsnä, työntekijän jatkuva testaaminen, liittoutumisen ja sitoutumisen vaikeus ja normeista poikkeava käyttäytyminen/ erilainen elämäntyyli. Sinnittelijäperhe-termin käytön tavoite on ollut vähentää moniongelma-perhe-, moniasiakkuusperhe- ja lastensuojeluperhe-termeihin liittyvää leimautumista. (Hansen & Pennola 2003, 28–29.)

Syrjäytymiseen liittyvää keskustelua käydään monesta eri näkökulmasta. Yksi näkökulma lähestyä syrjäytymis -käsitettä on erottaa toisistaan syrjäyttämisen

prosessi ja toisaalta sen lopputulos eli syrjäytyneisyyden tila. Yksilön näkökulmasta ajatellen, ollessaan syrjäytyneenä ihmisen valintamahdollisuudet ovat pienentyneet ja siteet yhteiskuntaan ovat heikentyneet. (Helne, Karisto 1993, 523.) Helne (2002) kirjoittaa syrjäytyneitä paikannettavan sosiaalisesti, spatiaalisesti ja symbolisesti. Lisäksi heitä sijoitetaan reunoille, ulkopuolelle tai toiseuteen. Toisaalta syrjäytymistä ei ole ilman yhteisyyttä, joten millainen on se yhteisyys, johon syrjäytyneet haluttaisiin liittää, Helne kysyy. Syrjäytymis – keskustelu sisältää ristiriitaisuuksia, sillä toisaalta syrjäytyneet halutaan pitää Toisina ja kuitenkin heidät halutaan palauttaa yhteisyyteen. (Helne 2002, 51–113.) Syrjäytymisestä puhuttaessa ei Raunio (2009) mukaan voida erottaa toisistaan yhteiskunnallista ja yksilöllistä tasoa. Syrjäytymiseen vaikuttaessa on huomiotava sekä yhteiskunnallinen tilanne että ihmisen ongelmat, jotka heikentävät selviytymistä ja toimintakykyä. Tavoiteltaessa ongelmien lievittämistä tarkoituksen mukaista olisi vahvistaa yhteiskunnalliseen normaaliuteen yhdistäviä siteitä. (Raunio 2009, 273–274.)

Mitä on sitten normalisuus ja normatiivinen normalisuus kenenkin mielestä? Ja pitäisikö kaikkien siihen pyrkiä? Marginaaliryhmät voidaan nähdä tavalla tai toisella vajavaisina, jolloin ne eivät ole aivan ”meidän” kaltaisiamme, näkökulman taustalla on ajatus siitä, että ”heidän” tulisi tavoitella meidän elämäntapaamme (Granfelt 2004, 141). Tutkimuksessaan Granfelt havainnoi sellaisiakin vaikeasti syrjäytyneitä, jotka tietoisesti olivat valinneet syrjäytyneen paikan yhteiskunnassa ja halusivat siinä pysyä. Hyvä elämä oli heidän mielestään yleensä, hieman eri painotuksin, yhtä kuin niin sanottu normaali elämä. Huumeiden ja rikosten maailma nähtiin elämäntapana, joka on hyvän elämän vastakohta. (Granfelt 2004, 141.) Modernin hyvinvointivaltion pyrkimysten mukaista on kuitenkin sosiaalityön tehtävänä oleva syrjäytyneiden integroiminen normalisuuden piiriin. Yksilön kannalta ei liene riittävää omiin voimavaroihin ja selviytymiskeinoihin keskittyminen yrityksessä integroitua normalisuuden piiriin. Tarvitaan myös ”jäsenyyteen” liittyvien oikeuksien, kuten oikeus työhön, koulutukseen ja asuntoon, toteutumista, johon Raunio viittaakin (Raunio 2006, 53–60).

Ketkä ovat käyneet keskustelua syrjäytymisestä? Eikö niin, että pääsääntöisesti he, jotka eivät ole itse syrjäytyneitä tai sen uhan alla, eivätkä ole niitä Toisia.

Helne (2002) kirjoittaa ”puhutusta syrjäytymisestä” ja ”eletystä syrjäytymisestä”. ”Puhutulla syrjäytymisellä” hän tarkoittaa muiden mielikuvaa syrjäytyneiden elämästä ja ”eletyllä syrjäytymisellä” syrjäytyneiden omaa kokemusta elämästään. Helne kehottaa varovaiseen keskusteluun syrjäytymisestä, koska syrjäytyneiden oma puhuttu syrjäytyminen on liian vähäistä, joko he ovat hiljaa tai sitten heitä ei kuulla. (Helne 2002, 155.) Uskolan toiminnan aikana asukkaiden kokemuksia syrjäytymisestä ei ole tutkittu, viittaankin Helneen ilmaisuun ”puhutusta syrjäytymisestä”, Uskolan asukkaita määriteltäessä eriasteisesti syrjäytyneiksi.

Kokemukseni mukaan, viitaten edellä mainittuun, puhuttuun syrjäytymiseen ja/tai sen uhkaan, voi myös liittyä yli sukupolvien siirtyvän huono-osaisuuden ja/tai läpikäymättömän traumaattisen tapahtuman olemassaolo. Lapsuudenperheen vaikutus näyttäytyy, kun itse toimii vanhempana lapsilleen. Uskolan asukkailla on käsitykseni mukaan erilaisia sidoksia ympäröivään yhteiskuntaan: toisilla sidokset ovat vahvempia kuin toisilla. Tavoitteena yksikössä tehtävässä työssä on pyrkimys turvata osallisuus yhteiskunnassamme (Laatukäsikirja 2008.)

4.2 Avohuollon tukitoimet sosiaalityössä

Mahdollisuus sosiaalityön asiakkuuteen on kaikilla kansalaisilla. On kuitenkin olemassa erityisiä sosiaalityön palveluja tietyille asiakasryhmille, kuten lapsille, nuorille ja heidän perheilleen, maahanmuuttajille, työttömille, asunnottomille, päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville sekä vanhuksille ja vammaisille. Sosiaalityön tavoitteena on tukea kansalaisen omaehtoista selviytymistä. Sosiaalityön avulla yksittäisen henkilön tai perheen on mahdollisuus saada ohjausta, neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja tukitoimia (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a..) Sosiaalityö on jakautunut eri sektoreihin, tämä opinnäytetyö liittyy lähinnä aikuis- ja lastensuojelusosiaalityöhön.

Sosiaali- ja terveysministeriön internet-sivuilla kerrotaan, että lastensuojelun avohuollon tukitoimet suunnitellaan yhdessä lapsen ja perheen kanssa heidän tarpeidensa mukaisesti. Lastensuojelulaki ilmaisee asian siten, että avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa (Lastensuojelulaki 417/2007, luku 7 § 34). Avohuollon tukitoimia voivat olla toimeentulon ja asumisen turvaaminen, lapsen ja perheen ongelmallisen tilanteen selvittäminen, lapsen kuntoutumista tukevien hoito- ja terapiapalveluiden järjestäminen, tukihenkilö- tai perhe-, perhetyö- ja vertaisryhmätoiminta tai loma- ja virkistystoiminta. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.) Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä. Tukitoimien on oltava lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä (sosiaaliportti i.a.). Lastensuojelulaki velvoittaa kuntaa järjestämään lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun avohuollon.

Uusi lastensuojelulaki on tullut voimaan 1.1.2008 (417/2007). Ajankohtaista monelle työyhteisölle on miettiä käytännön toimia uuden lain toteuttamiselle. Uudessa laissa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen edun mukaiseen huolenpitoon ja se on aina ensisijainen suunniteltaessa ja toteutettaessa tukitoimia. Avohuollon tukitoimet on määriteltävä ensisijaisiksi tukitoimiksi huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. ”Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on viipymättä ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin jos 1) kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai 2) jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään” (Lastensuojelulaki 417/2007, luku 7 § 34). Tuetun asumisen yksikkö, jossa työskentelen, on yksi mahdollisuus avohuollon tukitoimien mahdollistamiseen tuen tarpeessa olevalle perheelle. Pääasiassa asukas-perheet yksikössä ovat ja ovat olleet vauva- tai pikkulapsiperheitä, harvemmin perheitä, joissa olisi teini-ikäisiä lapsia. Muuton taustalla olevia syitä ovat: taloudelliset vaikeudet/köyhyys, asunnottomuus, pulmat mielenterveydessä, puutteet varhaisessa vuorovaikutuksessa, jaksamattomuus, monilapsisuus, yksinhuoltajuus, teinivanhemmuus, puutteet vanhemmuudessa, lähisuhdeväkivalta tai sen uhka, päihteet ja/tai arjen hallinnan epävarmuus (Laatukäsikirja 2008).

4.3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys mainitaan sosiaalialan ammatillisen työn keskeisenä periaatteena. Se mainitaan myös työn eettisenä periaatteena tai ammatillisuuden ominaispiirteenä. Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa asiakslähtöisyys liitetään ”asiakkaan paikkaan, asemaan ja osallistumiseen” (Ammattieettinen lautakunta 2005, 11–15). Asiakkaan turvaksi on olemassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), joka antaa kansalaisille oikeuden odottaa asiantuntijuutta ja osaamista, palveluasennetta ja hyvää kohtelua sosiaalialan työntekijöiltä. Keskustelua on kuitenkin herättänyt asiakslähtöisyyden käytännön toteutuminen. Miten asiakslähtöisyys ilmenee eri toimipaikoissa sosiaalialalla? Sosiaalialan ammattieettisissä periaatteissa puhutaan myös siitä, miten sosiaalialan ammattilainen on tekemisissä asiakkaan kanssa sekä asemansa että tehtäviensä tuomien valtuuksien kautta (Ammattieettinen lautakunta 2005, 12). Tällä ajattelen tarkoitettavan sitä, että lain mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoa loukata ja että hänen itsemääräämisoikeuttaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaalle on myös selvitettävä hänen oikeutensa, velvollisuutensa ja eri toimenpidevaihtoehtojen seuraamukset. Asiakkaalla on myös oikeus mahdollisuuteen osallistua ja vaikuttaa hänelle kohdennettujen palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kiikala (2000) on tehnyt kuvauksen asiakslähtöisyydestä, joka perustuu 41 sairaanhoitajan tuottamaan aihetta käsittelevään kirjoitukseen. Kuvauksen mukaan asiakslähtöisyys ilmenee sosiaali- ja terveydenhuollon periaatteena neljällä tavalla: 1) toiminnan arvoperustana (ihmisarvo, kokonaisvaltaisuus, kunnioitus, aktiivisuus, itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, neuvotteleva yhteistyö, vaikuttaminen, aitous, toiveikkaus ja tulevaisuuteen suuntautuminen), 2) näkemyksenä asiakkaasta (ainutkertainen, elämänsä asiantuntija, tietävä, tahtova, tunteva, taitava, valintoja tekevä, voimaa ja voimavaroja omaava, omalla elämänhallinnallaan itseään ilmaiseva), 3) näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta (toiminta perustuu asiakkaan esittämiin kysymyksiin ja asioihin, vastavuoroinen toiminta, tulevaisuuteen suuntautuminen, yhteisiin sopimuksiin perustuva toiminta) ja 4) näkemyksenä työntekijästä (työntekijän jo olemassa olevia ja/tai kehitettäviä ominaisuuksia ovat aitous, avoimuus,

tulevaan suuntautuminen, yhdenvertaisuus, aktiivisuus ja ammattitaitoisuus). Kuvaus muodostaa kannanoton, joka velvoittaa kehittämään käytännön asiakastyötä, organisointitapoja ja työntekijöiden asenteita todelliseen asiakaslähtöisyyteen. (Kiikala 2000, 112–121.)

Mönkkönen (2002) tarkastelee asiakaskeskeistä orientaatiota väitöskirjassaan ”Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa”. Hän jakaa vuorovaikutuskulttuurin kolmeen erilaiseen orientaatioon: asiantuntijakeskeiseen, asiakas-keskeiseen ja dialogiseen. Asiakaskeskeisellä orientaatiolla hän tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan konstruktioihin perustuvaa orientaatiota. Tutkimuksessa tuli esiin työntekijän rooli foorumina, jossa toinen ihminen voi reflektoida asioitaan. Työntekijällä voi olla aktiivinen rooli tarkoituksenmukaisten kysymysten esittäjänä, jolloin aktivoidaan asiakasta itseään jäsentämään omaa tilannettaan. (Mönkkönen 2002, 53- 56.)

Asiakaslähtöisyyden käytännön toteutuminen sosiaalialalla tehtävässä työssä haastaa työntekijän tietämystä ”tietämättömyyteen”. Usein erilaisissa asiantuntijan rooleissa oleva työntekijä voi helposti luulla tietävänsä asiakasta paremmin asiakkaan elämää kohentavan tekijän kuulematta asiakkaan omaa mielipidettä tai ajatusta. Oman osaamisen ja tietämyksensä taustalle asettaminen mahdollistaa paremmin asiakkaan itsensä tuoman näkökulman etusijan keskustelussa. Asiakaslähtöisyys on teoreettisesti yksinkertainen ja selkeä periaate sosiaalialan ammatillisessa työssä, kuitenkin sen käytännön toteutuminen on haasteellista. Osa haasteellisuudesta tulee siitä, että monesti asiakastyöhön liittyy tuen lisäksi kontrollia. Kontrollin ymmärtäminen tueksi ei aina ole helppoa asiakkaalle, eikä kenties työntekijällekään.

4.4 Tuettu asuminen

Uudessa lastensuojelulaissa kiinnitetään erityistä huomiota lasten edun mukaiseen huolenpitoon. Avohuollon tukitoimet on siinä määritelty ensisijaisiksi tuki-

toimiksi huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Lastensuojelulaissa sanotaan, että jos lastensuojelun tarve johtuu riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisolosta tai asunnon puuttumisesta kokonaan on kunnan järjestettävä perheelle riittävä taloudellinen tuki ja korjattava puutteet asumisolossa tai sitten järjestettävä perheelle asunto (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Tuetun asumisen muotoja on erilaisia, samoin organisaatioita, jotka kyseistä palvelua tuottavat. Niin sanottuja tukiasuntoja on suunnattu useimmiten päihdeongelmallisille, asunnottomille, mielenterveyskuntoutujille, vankilasta vapautuneille, nuorille, kehitysvammaisille tai sosiaalisten syiden tähden tukiasumista tarvitseville. Kodittomuuteen apua tarjoavat ensisuoajat, asuntolat ja erilaiset tuetun asumisen muodot. Tuetulla asumisella pyritään tukemaan ihmisen selviytymistä ja/tai kuntoutumista mahdollisimman itsenäiseen arjenhallintaan.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevan kehittämissuosituksen "Asumista ja kuntoutusta". Siinä asumiseen liittyvät palvelukokonaisuudet on jaoteltu kolmeen ryhmään: tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 18). Tuettu asuminen edustaa itsenäisintä asumismuotoa, jossa kuntoutuja asuu yksityisasunnossaan tai sitä vastaavassa kunnan järjestämässä tukiasunnossa. Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen on järjestetty sitä varten tarkoitettussa asumispalveluyksikössä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007,18). Tuetussa asumisessa asuttaessa kuntoutujalla on tuen ja ohjauksen tarvetta kyetäkseen asumaan itsenäisesti joko kotonaan tai tukiasunnossa. Asuttaessa tukiasunnossa tavoitteena on auttaa kuntoutujaa mahdollisimman itsenäiseen normaalielämään sekä luoda yhteyksiä tulevan asuinalueen paikallisiin palveluihin. Palveluna on säännöllinen, kuntoutussuunnitelman mukainen mielenterveyskuntoutus, jota annetaan pääsääntöisesti muualla kuin kuntoutujan kotona. Yhteistyötä tehdään mahdollisuuksien mukaan kuntoutujan omaisten ja läheisten kanssa. Kuntoutuja opettelee hallitsemaan oireitaan ja häntä tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään virikkeellistä vapaa-ajan toimintaa. Mahdollisuuksien mukaan kuntoutujaa ohjataan siirtymään työ elämään tai opiskelemaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 19.)

4.5 Arjen-/ elämänhallintaa

Perehtyessäni opinnäytetyöhön liittyvään kirjallisuuteen ja muuhun materiaalin, olen huomannut, että ajoittain kirjoitetaan elämänhallinnasta ja toisinaan arjen hallinnasta. Mitä eroa näillä käsitteillä sitten on? Uskolan laatukäsikirjassa mainitaan ”arjen hallinnan epävarmuus”, ”jokapäiväisen arjen riittävä hallinta” ja arjenhallinnan lisääntyminen. Toisaalta kirjasessa sanotaan, että ”tuetun asumisen tavoitteena on tukea asukkaan omaa elämän hallintaa...” (Laatukäsikirja 2008, 4-8.) Tutustuessani käsitteisiin huomasin, että arjen hallinnasta on huomattavasti vähemmän käsitteen määrittelyä kuin elämänhallinnasta.

Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus on yhdessä Teknillisen korkeakoulun kanssa julkaissut ”Arjen ajan hallinta” -väliraportin Arja-hankkeesta, joka on ”Työn ja perhe-elämän yhdistämisen mahdollisuuksia kehittävä hanke”. Raportissa kirjoitetaan arjen hallinnan nousseen yhä merkittävämmäksi yhteiskunnalliseksi ongelmaksi, koska päiväjärjestykseen on yhä hankalampi saada mahtumaan työ, lasten- ja kodinhoito, parisuhteen ja kunnon ylläpitäminen. (Horelli, Wallin 2004, 4.) Arjen hallintaan kuuluvat monenlaiset haasteet ja velvollisuudet. Uskolassa huomiota kiinnitetään sovittujen tapaamisten onnistumisten lisäksi myös lasten hoitoon ja huolenpitoon, rahankäytön hallitsemiseen, vanhemman (hyvin)vointiin, perheen päivärytmiin ja ruokailuihin, kodin siisteyteen ja siihen, että perheellä on asianmukainen etuus tai toimeentulo haettuna. Arjenhallinnassa on siis kyse omien ja perheen asioiden hoitamisesta, huolehtimisesta ja järjestämisestä niin, että ne ovat riittävästi hallittavissa ja hallinnassa jokapäiväisessä elämässä.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston internet-sivuilla elämänhallinta on määritelty ”yksilön persoonallisuuden rakenteeseen kuuluvaksi sisäiseksi voimavaraksi, tunteeksi mahdollisuuksista ja kyvyistä vaikuttaa omaan elämäänsä”. Tällä tarkoitetaan sitä, että ihmisellä on tunne kyvystä pitää ohjat omissa käsissä, ihminen luottaa itseensä ja kykyynsä toimia. Elämänhallinnassa on kyse myös kyvystä kohdata ja selviytyä vaikeista tilanteista (Työsuojelun tietopankki i.a.) Elämänhallinta käsitteenä onkin melko lähellä itsetunto- ja minäkuva -käsitteitä (Jaari 2004, 77).

Väitöskirjassaan ”Itsetunto, elämänhallinta ja arvot” Jaarin yhtenä tutkimustavoitteena oli M. Rosenbergin (1965) itsetuntomittaria käyttämällä arvioida elämänhallinnan ja itsetunnon välisiä yhteyksiä suomalaisilla työikäisillä miehillä ja naisilla. Vahvan itsetunnon sanotaan olevan selkeästi yhteydessä hyvään elämänhallintaan (Jaari 2004, 23.) Itsetunnon kehittymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat Rosenbergin mukaan, jota Jaari käyttää teorialähteenä, ensinnäkin se, että tulemme toisten ihmisten huomioimiksi. Toiseksi se, että toiset välittävät myös meidän henkilökohtaisesta hyvinvoinnistamme ja kolmanneksi merkittävää on se, että koemme toisten ihmisten tarvitsevan meitä. Vahvaan itsetuntoon liittyvät myös kyvykkyyden ja onnistumisen kokemukset sekä kyky sosiaaliseen ja empaattiseen käyttäytymiseen (Jaari 2004, 25–92.) Heikkoon itsetuntoon Rosenberg liittää kyynisyyden, kaunaisuuden, vihamielisyyden, epäluuloisuuden sekä eristäytyneisyyden ja pettyneisyyden ihmissuhteissa (Jaari 2004, 129).

Elämänhallinnan määrittelemiseksi Jaari on käyttänyt A. Antonovskyn (1979) näkemystä. Hänen mukaansa elämänhallinta on yleinen selviytymisen voimavara, elämänhallinnan tunteella taas tarkoitetaan tapaa havaita ja tulkita ympäristöä ja sen tapahtumia niin, että ne koetaan mielekkäinä, ymmärrettävinä ja hallittavina (Jaari 2004, 78). Elämänhallinta ei välttämättä ole pysyvä, paikoillaan oleva tila, vaan eri elämänvaiheet voivat tarjota elämänhallinnan kehittymiseen tukevia tai estäviä voimavaroja (Jaari 2004, 79). Keskeisimpinä ongelmina elämänhallinnassa Jaarin tutkimuksessa olivat pettymykset ihmissuhteissa, elämän tarkoituksettomuus ja tunne syrjäytymisestä (Jaari 2004, 286).

Helne (2002) kirjoitti ”puhutusta”- ja ”eletystä” syrjäytymisestä, tässä yhteydessä voisi soveltaen pohtia, mitä eroa on puhutulla elämänhallinnalla ja eletyllä, etenkin jos kyseessä ovat elämänhallinnan vajeet. Olen Juhilan (2002) kanssa samaa mieltä siitä, että asiakkaalle ja työntekijälle elämänhallinnan ja osallisuuden tukeminen merkitsevät eri asioita. Työntekijälle asiakkaan tukeminen on osa ammatillisesti hyvin tehtyä työtä, asiakkaalle sen sijaan kyse on elämästä. Ei asiakkaan tarvitse tulkita käyttäytymistään, eikä ”ehkäistä marginalisoitumista tai vahvistaa elämänhallintaansa”, hän haluaa saada asiansa järjestykseen. (Juhila, 2002, 74.)

Onko elämänhallinta edes mahdollista? Keltikangas–Järvinen (2008) vakuuttaa, että ei ole. Elämänhallinnan nousemista kiinnostuksen kohteeksi hän selittää sillä, että yksi ihmisen perustarpeista on hallita elämää turvallisuudentunteen lisääntymiseksi. Ympäröivän yhteiskunnan lisääntyvä epävarmuus ja jatkuvat muutokset saattavat lisätä tarvetta hallita edes oma elämä. Elämänhallinnalla hän tarkoittaa ihmisen uskoa sekä omiin vaikutusmahdollisuuksiin että olosuhteiden muuttamiseen itselle suotuisammiksi. Aiemmin elämänhallintaa on psykologiassa tarkasteltu ihmisen luonteenpiirteenä, mutta myöhemmin alettiin puhua myös sen tilannesidonnaisuudesta. Keltikangas–Järvinen kirjoittaa vielä osoitetun, että hyvin korkea elämänhallinnan tunne ei auta ihmistä selviämään vastoinkäymisistä, vaan ihminen saattaa masentua. Selityksenä voivat olla liiaksi korostuneet ulkoisen menestyksen merkit sisäisen tasapainon kustannuksella. (Keltikangas–Järvinen 2008, 252–257.) Elämänhallinnan mahdottomuuden aiheuttavat ennakoimattomat ja arvaamattomat tilanteet ja tapahtumat elämässä, ovatpa ne sitten vastoinkäymisiä tai ”onnenpotkuja”.

Onko arjenhallinta sitten mahdollista? Uskolan laatukäsikirjassa on mainittu arjenhallinnan lisääntyminen ja riittävä arjenhallinta, jotka vaikuttavat tarkoituksenmukaisilta tavoitteilta tuetun asumisen kontekstissa. Uskolan näkökulmasta arjenhallinta on merkityksellistä vanhemmuudessa, lastenkasvatuksessa ja yleensä perheen ja perheen jäsenten hyvinvoinnissa.

5 ASUKKAIDEN OSALLISTUMINEN, AJATUKSET JA MIELIPITEET

Ensimmäinen vaihe Bikvan toteuttamisessa oli ryhmähaastattelun järjestäminen asukkaille. Olin kertonut opiskelustani niin muille työntekijöille kuin asukkaille. Olin puhunut opinnäytetyön tekemisestä jo kesällä 2008 useamman eri ihmisen kanssa. Koska Uskolan asukkaat vaihtuvat määräaikaisen vuokrasopimuksen päätyttyä, pidin tärkeänä haastatteluun osallistumisen mahdollisuutta myös niillä pitkään asuneilla perheillä, jotka muuttivat pois yksiköstä loppukesällä 2008. Olin ajatellut pitää ryhmähaastattelun poismuuttaneille, maksimiajan asuneille asukkaille. Yksi edellä mainitut kriteerit täyttävä asukas otti minuun yhteyttä. Sovimme hänen kanssaan haastatteluajan ja annoin hänelle kirjeen, jonka olin kirjoittanut talossa oleville asukkaille kutsuksi haastattelutilanteeseen (Liite 2). Päädyin tekemään yksilöhaastattelun jo poismuuttaneelle asukkaalle, koska muita ei ilmoittautunut vapaaehtoiseksi. Halusin saada kokemusta haastattelusta ja aineistoa tutkimukseeni pitkään asuneelta asukkaalta. Haastattelutilanteeseen valmistauduin teknisesti siten, että opettelin haastattelun tallentamisen Pro Tools- ohjelmistoa käyttäen. Haastattelu tallentui kannettavan tietokoneen kova-levylle, josta se siirrettiin cd:lle litterointia varten.

Haastattelu tapahtui työhuoneessani. Molempien osapuolien pienestä jännityksestä huolimatta haastattelutilanne vaikutti mielestäni rennolta ja ilmapiiri oli sopivasti tuttavallisen turvallinen. Haastattelun aluksi kerroin haastattelun tarkoituksesta ja siitä, miten tutkimus etenee tämän haastattelun jälkeen. Haastattelun aikana pyrin suuntaamaan keskustelua tutkimuksen kannalta olennaisiin teemoihin. Etukäteen suunnitellut kysymykset olivat: mitä hyvää/ huonoa oli asumisessa tuetun asumisen yksikössä? Mihin asioihin oli tyytyväinen, mihin toivoi parannusta? Miten asuminen tuetun asumisen yksikössä vaikutti perheen elämään? Millaista tukea olisit toivonut saavasi?

Haastateltava oli haastattelun jälkeen sitä mieltä, että yksilöhaastattelu toimisi paremmin muillekin osallistujille kuin ryhmähaastattelu. Haastateltava kertoi haastattelutilanteen päätyttyä, ettei itse ainakaan olisi kertonut ryhmässä sellaisia asioita kuin nyt kertoi. Ryhmähaastattelussa hän olisi ollut vähäpuheisempi,

koska ei halua puhua asioitaan ja kertoa elämäntilanteestaan talon muiden asukkaiden kanssa. Haastateltava laitoi vielä tekstiviestin lähdettyään tilanteesta: *”Vielä pitää lopuksi sanoa että Uskolassa viettämäni aika oli koko elämäni turvallisin ajanjakso. Kiitän teitä kaikkia sydämeni pohjasta kaikesta siitä tuesta mitä teiltä sain. Koko taloon muuttaminen oli se elämäni käännekohta”*

Haastateltava ei mielestään löytänyt paljoakaan negatiivista sanottava, sillä hänen kokemuksensa mukaan hänen kohdallaan asiat vain paranivat loppua kohden. Haastattelijan muistikuva haastattelutilanteesta on kuitenkin hieman toisenlainen. Haastattelijalle jäi mieleen useita asioita, joita haastateltava oli kokenut negatiivisina asumisen aikana. Mutta asumisen aikana koetut negatiiviset asiat eivät ilmeisesti juuri vaikuta, kun asumisen päättyminen on onnistunut sovitus ja itsenäinen asuminen perheen kanssa mahdollistunut. Tarkoitukseni oli liittää toteutuneesta yksilohaastattelusta saamani aineisto osaksi tulevaa asukasryhmähaastatteluaineistoa.

5.1 Ryhmähaastatteluyritys

Olin ilmoittanut viidelle valitsemalleni asukkaalle ryhmähaastattelusta edellisellä viikolla kirjeellä. Pyydetyt henkilöt valikoituivat sen mukaan, että heillä olisi kuu-kausien asumisaika ja, että he olisivat päiväsaikaan tavattavissa. Kyseisen haastattelupäivän aamuna tapasin muutamia ryhmähaastatteluun kutsuttuja Uskolan normaaliin viikko-ohjelmaan kuuluvan aamuryhmän yhteydessä. Tulevasta haastattelutilanteesta käytiin lyhyt keskustelu, sillä asukkaat keskustelivat Uskolan toimintaan liittyvistä asioista. Esitin toiveen, että haastateltavat tulisivat paikalle sovittuna aikana jatkamaan keskustelua. Lisäksi kerroin siitä, missä ja milloin ryhmähaastattelu toteutuu. Kertasin vielä jo kirjeessä mainitsemani asiat siitä, miksi haastattelutilanne yleensä on järjestetty.

Sovittuna aikana paikalle ei saapunut ketään. Miksi näin kävi? Tutkijana ja työntekijänä voin vain arvailla mahdollisia syitä asukkaiden esteellisyydestä. Myöhemmin kävi ilmi muun muassa, että ajankohta oli unohtunut tai se oli huono.

Joku oli juuri kaupassa, joku toinen taas nukahtanut päiväunille lapsensa kanssa. Yhden kutsutun haastateltavan sain puhelinsoiton jälkeen tulemaan. Ryhmähaastattelu muuttuikin näin ollen yksilöhaastatteluksi.

Asukkailla oli paljon kommentoitavaa niin asuntoon kuin asumiseenkin liittyvistä henkilökohtaisista tai muihin kohdistuvista asioista esimerkiksi satunnaisten tapaamisten yhteydessä. Mutta onko niin, että ”virallisen” tilaisuuden tullen ei olekaan sanottavaa, tai sitä ei siinä tilanteessa, syystä tai toisesta johtuen, uskalleta sanoa. Asioita on helpompi tuoda julki epävirallisesti ja akuutisti tavattaessa. Ryhmätilanteet ja niissä toimiminen voivat myös olla vieraita osalle asukkaista, ja siksi ryhmähaastattelu koettiin ehkä liian haasteelliseksi. Ryhmämuotoinen toiminta ei yksinkertaisesti kuulu kaikkiin kulttuureihin. Haastattelutilanteeseen tulemisen esteenä saattoi olla myös epävarmuus uusista, itselle tuntemattomia tilanteita kohtaan. On paljon helpompaa voimallisestikin puhua ja puuttua toisten asioihin kuin vaihtaa ajatuksia omaan elämään liittyvistä asioista. Entä olisi ko haastattelutilanne mahdollistunut, jos haastattelija olisi ollut joku toinen, tuntematon? Voi olla. Käsitykseni ja kokemukseni mukaan ajattelin, että asukkaille olisi kuitenkin helpompi tulla haastatteluun, kun haastattelija on heille entuudestaan tuttu henkilö. Siihen, että ketään ei tullut paikalle, voi myös vaikuttaa asukkaiden väliset suhteet. On mahdollista, että kutsuttujen joukossa olevilla asukkailla oli ristiriitoja keskenään, ja sen tähden he eivät saapuneet paikalle. Vaikka työskentelen yksikössä, en voi olla tietoinen kaikista talon tapahtumista, enkä kaikkien ihmisten välisistä suhteista.

Itseäni mietityttävät ne moninaiset mahdollisuudet, miksi ryhmähaastattelu ei onnistunut. Ryhmähaastattelun haasteellisuuteen yksilön kannalta voivat myös vaikuttaa asukkaan mielenterveyteen ja elämäntilanteeseen liittyvät tekijät. Taustalla voi mahdollisesti olla kokemuksia omasta ihmisarvon menettämisestä, jolloin vastuu omasta hyvinvoinnista ja sen edistämisestä ei ole kovin kiinnostavaa tai kenties mahdollistakaan. Käyttäytyminen voi myös olla sidoksissa jossain määrin toivottomuuteen, jota asukas mahdollisesti kokee elämäntilanteessaan, eikä siksi näe vaikuttamisen mahdollisuuksia.

Tuula Helne kirjoitti Sosiaaliturva-lehdessä olleessa artikkelissa ”Jäähvyäiset oikeudenmukaisuudelle?” Raija Julkusen luonnehtivan nyky-Suomea ”vastuunosoittamisen yhteiskunnaksi” (Helne 2008). Tällä tarkoitetaan sitä, että vastuuta ei osoiteta yhteiskuntaan vaan yksilöön. Voihan olla niinkin, että asukas kokee liian vaativaksi tehtäväksi osallistumisen haastatteluun ja tuetun asumispalvelun arviointiin. Nyky-yhteiskunta voi olla liian vaativa osalle kansalaisistaan. Ja onko käynyt niin, että sosiaalityökin on muuttunut, kenties unohtanut oman ”missionsa”: köyhien ihmisten puolesta toimimisen ja auttamisen, kuten Specht on asiaa ajatellut (Mäntysaari 2007, 128). Specht on arvostellut puheenvuoroissaan sosiaalityötä sen terapiapyrkimyksen tähden. Mielestäni se on osuva pohdinta tässäkin yhteydessä. Uskon asukkailla olevan erilaisia käsityksiä omista vaikuttamisen mahdollisuuksista omaan elämään saati sitten tuetun asumisen palvelun arviointiin, vaikka osallisia siinä ovatkin.

5.2 Kysely

Olin tilanteessa, että minulla oli kaksi yksilöhaastattelua. Saadakseni lisää aineistoa lähetin jokaiselle asukasperheelle kirjeen, johon voisi vastata kirjeitse tai esimerkiksi sähköpostitse. Kysyin siinä asukkaan kokemuksia ja mielipiteitä tuetusta asumisesta samoin kuin tein haastatteluissa, eli mikä on hyvää, mihin olet ollut tyytyväinen tuetussa asumisessa? Mikä huonoa? Miten palvelua voisi parantaa? Miten tuettu asuminen on vaikuttanut perheen elämään? Millaista tukea asumisen aikana toivot saavasi/ Millainen tuki auttaisi sinua ja perhettäsi? Ajattelin, että tällä keinoin saisin tiivistetysti moninaiset näkökulmat palvelusta esiin. Koska ryhmähaastattelu ei tuottanut tulosta, ajattelin, että asukkaat innostuisivat kirjoittamaan ajatuksistaan ja kokemuksistaan asumisestaan Uskolassa itsenäisesti.

Laitoin Uskolan 14 asukasperheestä 12:sta postilaatikkoon tammikuussa 2009 kirjeen, jossa kerroin opinnäytetyön tekemisestä liittyen Uskolaan ja Uskolassa tehtävään työhön (Liite 3). Kahdelle asukasperheelle en kyselyä laittanut, koska toinen oli ollut yksilöhaastattelussa, ja toisen perheen kanssa meillä ei ole riittä-

vää yhteistä kielitaitoa. Pyysin asukkaiden ajatuksia ja mielipiteitä Uskolassa tehtävän työn arviointiin ja kehittämiseen. Ryhmähaastatteluteemoja mukaillen kirjoitin, että lauseet voivat alkaa esimerkiksi seuraavasti: Mielestäni hyvää tuetussa asumisessa on.../ Olen tyytyväinen siihen, että...., Tuetussa asumisessa huonoa on..., Miten tuettu asuminen on vaikuttanut perheesi elämään? Millaista tukea toivoisit saavasi asumisen aikana? Ja miten toimintaa voisi parantaa? Kirjeet laitoin jokaisen omaan postilaatikkoon avoimissa kirjekuorissa, joissa ne voisi palauttaa alakerrassa olevaan henkilökunnan postilaatikkoon viikon kuluessa.

Ainuttakaan kyselyä ei palautunut! Kysely ei siis tuottanut sen parempaa tulosta kuin ryhmähaastattelukaan.

Tämänhetkisen kokemukseni ja havaintojeni mukaan voin todeta, että vastamattomuuden taustalla saattoi olla muun muassa se, että kysymykset yksinkertaisesti tuntuivat asukkaista vaikeilta. Eräs asukkaista kertoi myöhemmin, että ajan puute pikkulapsiperheissä vaikutti siihen, etteivät asukkaat tai ainakaan hän vastannut kyselyyn. Vanhemmalla ei vain ollut omaa aikaa ja rauhaa kirjoittaa. Itse jäin miettimään, oliko haastatteluiden toteutumattomuuteen vaikutusta sillä, että olen myös työntekijä kyseisessä tuetun asumisen yksikössä.

Kun yrityksistäni huolimatta en ollut saanut laajennettua aineistoa, otin asian puheeksi aamuryhmässä. Se on kaksi kertaa viikossa oleva vapaamuotoinen tapahtuma, jossa tarjoillaan puuroa ja kahvia asukasperheille. Aamuryhmän aikana yritin saada keskustelua aikaiseksi siitä, miten saisin asukkaat innostumaan vastaamisesta eli osallistumaan opinnäytetyöhöni liittyvään mielipiteiden kartoittamiseen. Etukäteen olin ajatellut saavani mahdollisesti joitakin käyttökelpoisia ajatuksia siitä, miten etenisin pyrkimyksissäni aineiston saamiseksi siten, että asukkaat itse olisivat sitoutuneet toimintatapaan. Keskustelun aikana paikalla oli kolme äitiä lapsineen. Ideoita ei juuri kertynyt. Kommentteina kysymykseeni sain, että ”kyllähän sä tiiät” tai ”kirjoita mitä oot kuullu ja mitä mieleen tulee” sekä ”tähän on ihan selli, paitsi ettei yöllä oo vartiointii”. Kolmesta naisesta kaksi osallistui keskusteluun, yksi oli vaiti. Kaksi keskusteluun osallistunutta ilmaisi käyneensä keskenään keskustelua asumisesta puhelimitse. Ja he ilmoit-

tivatkin, että voisin nauhoittaa heidän keskustelujaan. Käytyyn lyhyeen keskusteluun kuului paljon naureskelua ja viittauksia joihinkin edellisen viikonlopun tapahtumiin, jotka olivat häirinneet kyseisiä asukkaita.

Koska keskustelua käydään, ja asukkailla on ajatuksia ja mielipiteitä asumisesta Uskolassa, jatkoin edelleen aineiston hankkimista. Nyt kuitenkin tein niin, että tulevien kahden viikon aikana sovin henkilökohtaisen tapaamisajan muutaman mahdollisen asukasperheen vanhemman kanssa ja keskustellen kävimme yhdessä läpi lähettämässäni kirjeessä olevat kysymykset.

5.3 Yksilöhaastattelut

Sovin tapaamiset neljän asukkaan kanssa, jotka kuuluivat eri perheisiin. Yksi asukkaista lupasi nyt vastata lähettämäni kyselyyn itsenäisesti. Kolmen muun kanssa sovimme, että käymme kyselyn läpi tapaamisen yhteydessä. Kaikilta neljältä tuli palautetta kyselyn eri kohtiin. Tapaamisen yhteydessä kysyin syitä aikaisempaan vastaamattomuuteen. Vastaukseksi sain muun muassa, että kyselyn täyttäminen määräaikaan mennessä oli unohtunut, se oli tuntunut liian vaikealta ja että lapsiperheen päivät ovat niin kiireisiä, ettei siinä ehdi vastailta kyselyihin.

Henkilökohtaisen tapaamisen aikana vastaaminen kokemukseni mukaan kuitenkin tuntui luontevalta. Olemiseni sekä työntekijänä että haastattelijana ei mielestäni vaikuttanut merkittävästi vastaajien vastauksiin. Mielestäni vastaajat uskaltautuivat kommentoimaan ja kertomaan sekä positiivisia että negatiivisia asioita tuetun asumisen palvelusta.

5.4 Asukashaastatteluiden analyysi

Olin saanut toteutettua kuusi yksilöhaastattelua. Aineistojen hankinnassa kysymykset haastateltaville olivat olleet samankaltaiset, vaikka toteutus on edellä

kerrotuista käytännön syistä ollut erilainen. Haastateltavina olivat talon asukkaista erilaisten perhekokonaisuuksien edustajat. Vastaajissa oli molempien sukupuolen edustajia, yksinhuoltajia tai kahden vanhemman perheen edustajia, joilla on pienet tai teini-ikäiset lapset.

Bikva-mallia mukaillen sain aineistoa asukkailta siitä, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä tuetussa asumisessa. Aineistossa on myös asukkaiden kokemuksia siitä, miten asuminen on vaikuttanut heidän perheidensä elämään. Lisäksi asukkaat kertoivat ideoita palvelun kehittämiseksi.

Aineiston analyysissä lähdin liikkeelle siitä, että poimin aineistosta erilaiset asiat, jotka viittasivat hyviin asioihin tuetussa asumisessa. Kokosin myös listan asioista, jotka haastateltavat kertoivat olevan huonoa tuetussa asumisessa. Edellisten lisäksi listasin asiat myös tuetun asumisen vaikutuksista perheen elämään, tuen toiveista, jollaista olisi toivonut asumisen aikana ja toiminnan parantamisideat. Aineistolähtöisen analyysin teemoittelulla tavoitteeni oli koostaa asukkaiden ajatukset ja mielipiteet, voidakseni jatkaa Bikvan seuraavaan vaiheeseen, joka on kenttätöntekijöiden ryhmähaastattelu.

Asukkaiden keskeinen rooli Bikva- arviointimenetelmässä ilmenee siinä, että asukkaille toteutetuissa haastatteluissa tavoitteena on asukkaiden omista näkökulmista omin sanoin kuvaillut ja tulkitut näkemykset tuetusta asumisesta. Asukkaiden subjektiiviset kokemukset välittyvät eteenpäin kenttätöntekijöiden haastatteluun (Hänninen ym. 2007, 12–14).

Aineistoa teemoittelemalla ajatuksia tuetun asumisen hyvistä puolista löysin viittauksia neljään erilaiseen asiaan. Viittauksia tuli liittyen henkilökuntaan, taloon rakennuksena, johonkin palveluun kuuluvaan toimintoon ja toisiin asukkaisiin. Osa poimimistani lauseista voidaan katsoa liittyvän useampaan asiakokonaisuuteen. Esimerkiksi hyvänä asiana tuetussa asumisessa pidettiin sitä, että asuminen ”*on sen verran turvallista*”. Turvallisuus ja turvallisuuden tunne voi liittyä turvallisuuden tunnetta lisäävään henkilökuntaan, tai se voi liittyä taloon rakennuksena, joka on aina lukittuna, tai se voi liittyä turvaan, jonka antavat muut asukkaat. Olen muokannut asukkaiden lauseita niin, että niistä tulee ko-

konaisia lauseita kuitenkin siten, että niissä säilyy asiasisältö (Liite 4). Seuraavaksi esittelen koosteen asukashaastatteluaineistosta.

5.5 Kooste asukashaastatteluista

Asukashaastatteluissa yhtenä **hyvänä asiana** tuetussa asumisessa mainittiin **henkilökunta**. Esiintulleita asioita oli muun muassa, että Uskolassa on mahdollisuus saada lastenhoitoa äidin käydessä esimerkiksi terveytensä hoitamiseen liittyvissä tapaamisissa talon ulkopuolella. Apua saa henkilökunnalta muutenkin tarvittaessa helposti ja yksilöllisesti. Esimerkiksi neuvonta ja ohjaus etuuksien hakemisessa auttavat perheitä taloudellisen tilanteen vakauttamisessa. Lisäksi haastatteluaineistossa mainittiin henkilökunnan olevan *”sen verran tuttua ja ystävällistä, että heidän kanssa voi tulla juttelemaan, uskaltautuu kontakteihin vaikka olisikin syrjäänvetäytyvä ihminen”*. Työntekijät myös mahdollistavat tapaamisissa *”mieltä painavien asioiden käsittelyn, ja eristäytyminen omiin oloihin käy vaikeammaksi”*. Positiivisena pidettiin myös sitä, että henkilökunta mahdollistaa luontevasti yhteisöllisillä tapahtumilla ja tilaisuuksilla sosiaaliset kontaktit, jotka luovat rutiineja. Rutiinit taas luovat turvallisuutta, kuten eräs haastateltava totesi.

Talo rakennuksena sai hyvinä pidettäviä kommentteja siitä, että Uskolassa on turvallista asua, kun on ovisummerit ja luodinkestävät lasit. Haastateltava kertoi uskaltautuvansa paremmin liikkumaan ulkona, kun kotiin palatessa on *”talossa, joka on lukossa”*. Hyvänä pidettiin myös yhteistä tilaa, jossa voi kokoontua.

Hyvänä asiana aineistosta tulivat esiin myös **toiminnot**, joita tuetun asumisen yksikössä järjestetään. Mielenkiintoista kohdistui muun muassa aamuryhmään. Asukkaana mielestä hyvää oli se, että *”aamukahvihetki ei ole ohjattua toimintaa, vaikka työntekijä on läsnä”*. Myös muut satunnaisemmin järjestetyt erilaiset ryhmätoiminnot saivat positiivista palautetta. Näistä mainittiin naistenryhmä ja erilaiset luovan toiminnan ryhmät.

Haastatteluaineistossa **toiset asukkaat** miellettiin myös hyvänä asiana, koska he omalta osaltaan ovat vaikuttamassa siihen, että asuminen koetaan turvallisenä, kontakteja mahdollistavana, eristäytymistä ehkäisevänä ja mahdollisesti myös rutiineja luovana. Työntekijänä olen havainnut muutamien asukkaiden luovan pidempiaikaisiakin ystävyyssuhteita asumisen aikana niin, että ystävyys jatkuu toisen perheen poismuuton jälkeen. Asumisen aikana perheet pääsääntöisesti ainakin ulkonäöltä tietävät muut talossa asuvat asukasperheet ja heidän perheenjäsenensä.

Kaiken kaikkiaan turvallisuus niin talon ominaisuutena kuin myös henkilöiden luomana ympäristönä tuntui olevan erittäin merkittävä asia. Hyviä asioita verrattuna niihin asioihin, joita haastateltavat pitivät huonoina tuetussa asumisessa, viittauksia ilmeni myös samoihin neljään teemaan: henkilökuntaan, taloon, toimintoihin ja toisiin asukkaisiin.

Yhtenä **huonona** esiin tulleena asiana mainittiin **henkilökunta**. Eräs haastateltava kertoi, että *”yksityisyys puuttuu, ei ole omaa rauhaa”*. Tutkijana ja työntekijänä ajattelen yksityisyyden puuttumisen liittyvän, ei pelkästään henkilökuntaan, vaan myös siihen, että talossa on muita asukkaita. Niinhän kerrostaloissa yleensäkin, mutta kenties Uskolassa yksityisyyden puuttumisen kokemuksen tekee merkityksellisemmäksi se, että kaikkien asukkaiden tiedetään olevan jonkinlaisen tuen tarpeessa. Henkilökuntaan viitattaessa yksityisyyden puute mainitaan kenties siksi, että tuettuun asumiseen kuuluvat pääsääntöisesti viikoittaiset tapaamiset työntekijän kanssa. Kaikki asukkaat eivät kuitenkaan koe säännöllisiä tapaamisia aina miellyttävinä. Pelko rankaisemisesta tuli esiin eräässä haastattelussa: *”Ennen kun syntyi luottamusta, oli pelko, ettei työntekijä ymmärrä yksilöllistä elämäntilannetta ja ajatuksia”*. Tuettuun asumiseen muutettaessa perheen elämäntilanne ja asuinympäristö muuttuvat mahdollisesti melkoisesti, pelon sekaiset tuntemukset ovat hyvin ymmärrettäviä myös siksi, että muuttaessaan Uskolaan perhe on uusien viranomaiskontaktien lähipiirissä. Epäluottamus ja pelko työntekijää kohtaan voivat johtua monesta eri tekijästä, joita voivat olla asukkaan oma elämänhistoria, aikaisemmat kokemukset asiakas-työntekijä suhteesta. Haastateltavan puheessa positiivista on se, että luottamus on kuitenkin jossain vaiheessa *”syntynyt”*. Asukashaastatteluaineistossa kerrotaan

henkilökunnan vaativan liikaa kodin siisteydeltä. Kritiikkiä asukkaat antoivat myös siitä, että *"nykyään on kireämpi tunnelma kuin aikaisemmin"*. Lastenhoitoja varattaessa tämä näkyi haastateltavan mielestä jonkinlaisena luokkajakona. Huonona pidettiin edellisten lisäksi miestyöntekijää. Perusteluna oli vaikeus kohdata mies työntekijänä, koska itse oli naisena ollut miehen taholta tulleen väkivallan tai sen uhan kohteena. Huonona oli myös se, että *"joidenkin henkilökuntaan kuuluvien asenne on enemmän virheitä osoittava, kyttävä ja arvosteleva"*.

Huonona tuetussa asumisessa liittyen **taloon rakennuksena** on se, että asunnot ovat liian pieniä eikä niissä ole riittävästi säilytystiloja. Asuntojen eristys on myös niin heikko, että haastateltava kertoi naapurin puheenkin kuuluvan asuntoonsa. Asunnosta maksettavaa vuokraa pidettiin korkeampana suhteutettuna kaupungin asuntoihin. Huonona pidettiin myös sitä, että asuntoihin ei saa tiskitai pesukonetta, lukuun ottamatta kahta suurta asuntoa. Eräs haastateltava kertoi tuetun asumisen olevan *"sellissä asumista, tää on ku avovankila, pienet kämpät, jopa keskustelu kuuluu asunnosta toiseen, ihan pahviseinät"*.

Huonoja asioita liittyi myös **talon toimintoihin**. Asukkaat kertoivat valvonnan alaisena olemisesta ja siitä, ettei ole omaa rauhaa. Valvonnan alaisena oleminen liitettiin henkilökuntaan ja sosiaalityöntekijöihin. Liittyen **toisiin asukkaisiin** ikävänä nähtiin se, että yksityisyys puuttuu. Erään haastateltavan sanoin: *"kaikki tietää toisten asiat, muut tietävät paremmin asiat kuin itse, se ahdistaa kun asiat paisuu"*. Haastatteluissa mainittiin myös, että *"muut kyttävät toisten asukkaiden asioita"*. *"Kireämpi tunnelma"* liittyy myös talossa asuviin muihin asukasperheisiin. Työntekijänä voi ajoittain havaita ristiriitaisuuksia talon asukkaiden välillä. Esimerkiksi pesutupaan ja siellä tapahtuviin toimintoihin liittyy ajoittain asukkaiden välisiä kiistoja ja syyttelyitä.

Haastatteluissa tuetun asumisen hyvien ja huonojen asioiden kartoittamisen lisäksi kysyin, **miten asuminen on vaikuttanut** perheen elämään. Vastauksia teemoitellessa huomasin niistä muodostuvan neljä erilaista teemaa: Tuettu asuminen on vaikeuttanut/hankaloittanut perheen elämää, asumisen aikana on tullut kokemus avun saamisesta, asuminen on vakauttanut perhetilannetta ja

asumisen aikana itsetuntemus/itsetietoisuus on lisääntynyt. Asukasperheen vanhempi on kokenut tuetun asumisen **hankaloittavan hänen elämänsä** siten, että Uskolassa lapsi ei saa leikkiä alakerrassa tai ulkona yksin. Asumisella on käsitys, että työntekijät eivät hyväksy alle kouluikäisten lasten olemista ilman aikuista alakerrassa tai ulkona. Muualla asuessaan vanhempi voisi jättää lapsen itseksensä pihalle leikkimään.

Tuettu asuminen on antanut **kokemuksen avun saamisesta**. Apua on tarvittu ja saatu aineiston mukaan arkirutiinien toteutumiseen, ja asunnon siistinä pitämiseen. Asuminen tuetusti on myös, ainakin joissain perheissä, **vakauttanut perhetilannetta**. Haastateltava kertoi olevansa tyytyväinen tuettuun asumiseen, koska sen vaikutuksesta lapsia ei ole huostaanotettu, eikä haastatteluhetkellä ollut huostaanoton uhkaa. Vakautuneesta perhetilanteesta kertoo mielestäni myös se, että vanhempi on oppinut luomaan ja pitämään kiinni arkirutiineista ja että vanhempi kertoo jaksavansa lapsiaan paremmin.

Asumisen vaikutuksista perheen elämään mainittiin vielä **itsetunnon lisääntyminen**. Itsetunnon lisääntymisestä kertoi äiti, joka asumisen aikana oli tajunnut olevansa nainen ja uskaltanut muiden läsnäollessa osoittamaan hellyyttä lapsiaan kohtaan. Viittauksia itsetunnon lisääntymiseen olivat myös se, että äiti oli tiedostanut omien tunne-elämän ongelmien heijastumisen lapsiin ja se, että on uskaltanut ”katsomaan peiliin” ja tajunnut miksi on olemassa olevassa elämäntilanteessa. ”... *et ihminen joka muuttaa tällaseen taloon asumaan niin siinä on oikeesti sitä vikaa ja mä jouduin itteki sitä oikeesti niinku kattoo siihen peiliin...*”

Haastatteluissa yhtenä teemana oli mahdollisuus kertoa toiveista tukeen tuetussa asumisessa. Aineiston perusteella enemmän tukea olisi toivottu esimerkiksi **”kunnallisen byrokratian suhteen”**. Tällä tarkoitettiin muun muassa käsitykseni mukaan sitä, että asukkaat tai ainakin osa asukkaista koki vaikeaksi oman sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden ja siihen toivottiin helpotusta. Toiveissa oli, että asuminen mahdollistaisi esimerkiksi helpommin harkinnanvaraisen toimeentuloturvan myöntämisen. Selkeämmin **Uskolan toimintoihin liittyen** toiveena oli myös enemmän yhdessä tekeminen ja yhdessä asioiden hoita-

minen. Näiden lisäksi toivottiin, että joskus työntekijä sanoisi vaan, että *”hyvin menee lisäämättä painetta siihen, että tarvitsisi mennä vielä paremmin. ”Niin ei tule sitä tunnetta että mikään ei riitä...”*.

5.6 Asukashaastatteluaineiston kehittämisedat

Viimeisenä osiona haastatteluissa oli kysymys ”Miten toimintaa voisi parantaa?” Ideoita ja ajatuksia toiminnan parantamiseksi aineistossa oli liittyen henkilökuntaan, taloon, toimintoihin ja toisiin asukkaisiin. Tutkimusaineistossa kehittämisideoita liittyen **henkilökuntaan** mainittiin toive useammasta työntekijästä, ”yökköjä” (yötyöntekijöitä) ei kuitenkaan haluttu. Toiveena oli, ettei työntekijöillä olisi kiireen tuntua. Asukas-työntekijä suhteeseen (tapaamisiin) toivottiin joustavuutta. Eräs haastateltava totesi, että *”välillä työskentely voisi olla tiiviimpää ja välillä sitä oikeesti antaa taukoo... pitää antaa mahdollisuus et itse ottaa kontaktii eikä silleen että sitä tuputetaan väkisin”*. Työntekijöiltä odotettiin selkeämpää informaatiota eri toimintatavoista, erityisesti ohjeistusta palosireenin sammuttamiseen. Palosireenit soivat pääsääntöisesti muusta syystä kuin tulipalosta johdun. Asuntokohtaiset palovaroittimet ovat herkkiä, joten joidenkin ruokien valmistaminen saattaa aiheuttaa hälytyksen.

Asukkaat toivoivat myös työntekijöiltä kunnioittavampaa asennetta asukasta-paamisissa. Haastateltava toivoi työntekijöiden kiinnittävän huomiota siihen, miten asiat esitetään, millä äänenpainolla ja minkälaisella asenteella. Hänen mielestään työntekijä voisi ilmoittaa ennakkoon, mistä aiheesta seuraavalla tapaamisella tullaan keskustelemaan. Tai sitten työntekijä voisi *”periaattees mennä silleen, et kävelee pää tyhjänä asiakkaan luokse, ja sitte tervehtii ja kysytään, mitä kuuluu, ja sitten niinku sen pohjalta lähtee, että puhuu siitä asiasta mikä on ajankohtainen”*. Lisäksi toivottiin yksikön sosiaalityöntekijän toimivan talon asukkaiden omana sosiaalityöntekijänä, jonka kanssa hoidettaisiin esimerkiksi toimeentulotukiasiat. Taustalla on oman sosiaalityöntekijän vaikea tavoitettavuus ja toive harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä herkemmin tuetusti asuttaessa.

Taloon rakennuksena liittyvissä kehittämisideoissa mainittiin asuntojen suurempi koko ja pihan suunnitteleminen huomioiden myös isompien lasten tarpeet. **Talon toimintoja** toivottiin kehitettävän niin, että myös isät ja isommat lapset huomioitaisiin. Toiminnot on pääsääntöisesti suunnattu äideille, pikkulapsille ja vauvoille. Toimintoja voisi kehittää enemmän erilaisia perhekokonaisuuksia tavoittaviksi. Yhteistä toimintaa, retkiä, askartelu- ja rentoutushetkiä, ja muita tilaisuuksia toivottiin enemmän. Myös yleisöpuhelimen olemassa oloa kaivattiin. Asumisen päätyttyä jatkotapaamisten järjestäminen kutsutusti esitettiin myös kehittämisideana. **Toisiin asukkaisiin** kohdistuvana ”vaatimuksena” oli edelleen tarkentaa olemassaolevaa käytäntöä siitä, että ovet avataan vain omille vieraille, ei muille taloon sisään pyrkiville.

Henkilökunta, talo rakennuksena, tuettuun asumiseen liittyvät toiminnot ja muut asukkaat saivat sekä positiivista että negatiivista palautetta. Samoissa asioissa sekä hyvien että huonojen puolien esiintulo ei mielestäni ole ristiriitaista, vaan antaa uutta tietoa työntekijöille tuetun asumisen palvelusta. Se, että asukkaat uskaltautuivat ilmaisemaan myös tyytymättömyyttään haastatteluissa, kertoo mielestäni osaltaan siitä, että kaksoisroolini tutkijana ja työntekijänä ei merkittävästi vaikuttanut aineistoon. Aineisto koostuu tiettyinä aikoina, tiettyjen asukkaiden arvion liittyen tuettuun asumiseen Uskolassa.

6 TYÖNTEKIJÖIDEN JA OHJAUSRYHMÄN KESKUSTELUT

Toinen vaihe Bikva-prosessissa oli kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun toteuttaminen. Tavoitteena oli saada työntekijät pohtimaan omaa toimintaansa ja sitä, mihin asukkaiden arviot heidän mielestään perustuivat. Kenttätyöntekijät pohtivat omia käytäntöjään asukkaiden palautteen pohjalta ja tekevät konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi (Hänninen ym. 2007,14). Taustajatoksena on työntekijöiden kehittyminen ja oppiminen.

Toteutin kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun 1.4.2009. Olin etukäteen, viikoittaisen tiimipalaverin yhteydessä, informoinut työntekijöitä tulevasta ryhmähaastattelusta. Kerroin myös orientaatioksi, että ryhmähaastattelu tulee keskittymään asukkaiden yksilöhaastatteluista analysoimiini teemoihin. Asukkailta saatu palaute (Liite 4) käytiin läpi paikallaolleiden neljän työntekijän ryhmähaastattelutilaisuudessa. Aikaa haastatteluun oli varattu puolitoista tuntia, mutta käytännössä aikaa meni kaksi tuntia.

Oman roolini olin määritellyt Bikva-menetelmän mukaisesti: toimin haastattelutilanteessa moderaattorina eli tilaisuuden vetäjänä ja tiedonvälittäjänä. Samanlaisesti tässä kyseisessä tilanteessa painottui myös tutkijan roolini. Työntekijätiimiin muina aikoina kuuluminen vaikutti siihen, että ajoittain minulla oli vaikeuksia olla osallistumatta keskusteluun. Mielestäni onnistuin kuitenkin roolivalinnassa. Toisaalta haastateltavat myös osaltaan kunnioittivat sitä. Haastattelijana annoin työntekijöille tilaisuuden keskusteluun, osallistumatta tai ohjailematta sitä liikaa.

6.1 Työntekijöiden haastattelukooste

Työntekijät kävivät keskustelua vilkkaasti ja pohtivat omaa toimintaansa haastattelun aikana. Haastattelun aluksi käytiin läpi asukkailta saatua positiivista palautetta. Työntekijöistä tuntui mukavalta kuulla, että ”aika monet asiat tuntuvat

toimivan”. Ja kuten yksi haastatteluun osallistuja totesikin, Uskolan tavoite on toteutunut, kun asukkaat kokevat saavansa apua ja tukea asumisen aikana. Työntekijät pohtivat syitä useampaan asiakaspalautteen kohtaan, esimerkiksi asukkaiden elämänhistorian vaikutuksia kokemukseen tuetusta asumisesta. Turvallisuus ja turvallisuudentunne puhututtivat työntekijöitä pitkään. Työntekijät kommentoivat turvallisuuden olevan ihmisen perustarve ja pohtivatkin asukkaiden turvallisuudentunteeseen vaikuttavia tekijöitä. Näitä olivat muun muassa fyysisten puitteiden luoma turva: ovien lukossaolo, yövartijan käynnit ja kulunvalvontalaite. Turvallisuudentunnetta lisääviä tekijöitä olivat työntekijöiden mielestä yhteisöllisyys, yhteiset säännöt, asukkaan kuulluksi tuleminen, asioihin puuttuminen, matalan kynnyksen yhteiset tilaisuudet, yhteisistä tiloista huolehtiminen, tiedotus hätätilanteissa toimimisesta, työntekijän osallistuminen perheen arkeen, hyvä työntekijä-asukassuhde ja yhdessä tekeminen. Tuetun asumisen yksikkö voidaan mieltää ”meidän taloksi”, kuten yksi talon asukasperheen lapsi oli kommentoinut. Talo on sekä asukkaiden että työntekijöiden yhteinen asia.

”Huippujuttu” oli asukaspalautteessa työntekijöiden mielestä se, että asukas on kertonut löytäneensä naiseutensa asumisen aikana. Työntekijöille se kertoi melkoisesta asukkaan itsetunnon lisääntymisestä. Keskustelua käytiinkin teemasta, mikä mahdollistaa tai aikaansaa muutoksen asukkaassa. Työntekijät pohtivat omaa toimintaansa ja käytössä olevia toimintamalleja. Mahdollisuutta muutokseen asumisen aikana työntekijät arvioivat tavoiteltavan laadukkaalla perhetyöllä, lastenhoidon antamisella, ohjauksella ja neuvonnalla, tuen antamisella, mahdollistamalla keskustelut moninaisista aiheista, asioihin puuttumisella, sanoittamisella ja puheeksi ottamisella. Lisäksi puhuttiin asukkaan voimavarojen löytymisestä. Asumisen aikana asukkaalla on myös lupa olla ajoittain väsynyt, työntekijät olivat sitä mieltä, että eivät vaadi mahdottomia.

Työntekijöiden mielestä asukaspalautteessa oli ” *realistisia ja inhimillisiä toiveita*”. Esimerkiksi alueen sosiaalityöntekijän tavoitettavuus on haasteellista ajoittain myös työntekijöille, yhteydenpidossa asukkaan ja sosiaalityöntekijän välillä kuitenkin autetaan. Epäoikeudenmukaisena, vaikkakin inhimillisenä toiveena, työntekijät pitivät sitä, että harkinnanvaraista toimeentulotukea saisi sillä perus-

teella, että asuu tuetussa asumisessa. Heidän mielestään Uskolassa asuminen ei voi olla vaikuttamassa helpompaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen saamiseen, sillä se ei olisi tasa-arvoista muualla asuviin harkinnanvaraista toimeentulotukea hakeviin kansalaisiin nähden.

Asukaspalautteessa ollut työntekijän ”paineen lisääminen” keskustelutti työntekijöitä. Henkilökunta keskusteli siitä, että joskus on tilanteita tai asioita, joihin työntekijän kuuluu kiinnittää huomiota, vaikka se voisikin lisätä asukkaassa ”paineen tuntua”. Erilaisista siisteyskäsityksistä, joita on niin asukkailla kuin työntekijöillä, puhuttiin pitkään. Haastattelun yhteydessä haastateltavat sopivat palaavansa työryhmänä keskustelemaan yhteisen linjan löytämiseksi siisteystasoon, jota asukkailta vaaditaan. Oman käyttäytymisen, käytössä olevien menetelmien ja sen, miten työntekijä tuo oman näkemyksensä esiin asukas kontakteissa, pohdintoihin työntekijät sopivat myös palaavansa myöhemmin sovittuna aikana. Työntekijät eivät olleet havainneet epäkunnioittavaa käytöstä, mutta asukkailta tullut palaute yksilön huomioimisesta paremmin, kohtaamisten kunnioittamisesta ja ”virheitä osoittavasta” käyttäytymisestä saivat aikaan keskustelua, jota on hyvä jatkaa reflektiivisessäkin mielessä. *”Pitää mennä itseensä ja miettiä, olenko virheitä osoittava vai emmekö vain osaa neuvoa ymmärrettävästi”*.

Keskusteltaessa erilaisten perhekokonaisuuksien huomioimisesta paremmin, puhuttiin siitä, että osallistumismahdollisuudet monissa järjestetyissä toiminnoissa eivät ole sukupuoleen sidottuja, mutta miehet osallistuvat harvoin yhteisiin tilaisuuksiin. *”Suurin osa asukkaista on yksinhuoltaja äitejä ja kaikki työntekijät naisii, et kyl me suunnataan ohjelmaa enemmän naisille”*. Enemmistölle on enemmän tarjontaa, kuitenkin mahdollisuus osallistua eri toimintoihin on kaikilla. Tutkijana huomaan nyt, miten erilaisista perhekokonaisuuksista käyty keskustelu keskittyi vain sukupuoleen, keskustelun ulkopuolelle jäivät esimerkiksi muunlaiset perhekokonaisuudet kuin vauva- tai pikkulapsiperheet. Keskustelussa kiinnitettiin vain vähän huomiota esimerkiksi perheisiin, joissa on koululaisia, toisaalta haastatteluhetkellä talossa asui pääsääntöisesti pikkulapsi perheitä.

”Helppo yhtyä asukkaiden toiveeseen enemmästä henkilökunnasta”. Työntekijät pohtivat nykyistä työn sisältöä ja sen kehittämistä. Vastausta vaille jäi kysymys: Mitä ja millaista työtä olemassaolevilla resursseilla odotetaan aatteellisen yhteisön ja kaupungin puolella? Mitä on hyvin tehty työ? Työntekijänä tiedän, että edellämainittuihin asioihin tullaan palamaan myöhemmin jo senkin tähden, että syksyllä 2009 käydään sopimusneuvotteluita tuetun asumisen palvelusta aatteellisen yhteisön ja kaupungin välillä.

Työntekijät pitivät hyvänä asukailta tullutta ehdotusta poismuuton jälkeisistä tapaamisista. Sopivan käytännön miettimiseen työryhmä palaa myöhemmin. Jälleen kerran käytössä olevat henkilöstöresurssit vain mietityttivät työntekijöitä. Työntekijät pohtivat asukkaiden palautteessa esiintullutta sosiaalityöntekijöiden tavoittamisen vaikeutta. Omana ehdotuksenaan he miettivät sosiaalityöntekijän mahdollisuutta olla ajoittain yhteydessä asukkaaseen päin. Joka tapauksessa, omalla toiminnallaan he pyrkivät vaikuttamaan asukkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen toimivuuteen.

Haastattelutilanteessa työntekijät sopivat jatkavansa keskustelua yhteisen linjan löytämiseksi asukailta vaadittavaan siisteystasoon. Asukkailla on erilaisia käsityksiä kodin hygieniasta ja siisteydestä, samoin työntekijöillä. Kokemukseni mukaan osalle asukkaista kodin siisteyteen liittyvät asiat ovat merkityksellisiä jatkoasumisen kannalta. Näin esimerkiksi silloin, kun edellisestä asunnosta on tullut häätö terveystoimintamateriaalin puuttua kodin epäsiisteyteen tai lastensuojeluviranomaisten puuttua lapselle kelpaamattomiin asuinoloihin. Työntekijöiden pyrkimyksestä reflektiiviseen työskentelyyn kertoi mielestäni toive oman käyttäytymisen pohtimisesta työryhmässä ja se, että keskustelua jatkettaisiin omien näkemysten esiintuomisesta asukaskontakteissa. Keskustelijoiden toiveeksi jäi, että työn sisällön kehittämiseen varattaisiin enemmän aikaa. Yhteistä aikaa tarvittaisiin myös vuosittaisten toimintojen, tapahtumien ja tilaisuuksien suunnitelmalliseen suunnitteluun.

6.2 Ohjausryhmän ryhmähaastattelu

Bikva–prosessin kolmas vaihe oli asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden haastatteluista saadun palautteen esitleminen johtajille. Tässä tutkimuksessa johtajia edusti Uskolan ohjausryhmä. Ohjausryhmän ryhmähaastattelun tarkoituksena oli pohtia syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen. Ohjausryhmään kuuluu neljä henkilöä: kaksi aatteellisen yhteisön ja kaksi kaupungin edustajaa. Uskolan laatukäsikirjan mukaan operatiivisesta kehittämisestä vastaa aatteellinen yhteisö ja strategisesta kehittämisestä nimenomaan ohjausryhmä. Ryhmähaastattelu toteutettiin aatteellisen yhteisön tiloissa kaikkien ryhmään kuuluvien läsnäollessa. Aikaa oli varattu tunti, käytännössä tilaisuus kesti tunnin ja 15 minuuttia.

Uskolan ohjausryhmän ryhmähaastattelua varten olin etukäteen tehnyt kalvot sekä asukaspalautteesta että koosteesta, jonka olin tehnyt työntekijöiden ryhmähaastattelusta. Työntekijöiden haastatteluaineistokoosteessa olin alleviivannut kohdat, joista keskustelua käytiin enemmän ja suuraakkosin olin kirjannut työntekijäryhmän ryhmähaastattelussa ilmi tulleet teemat, joihin myöhemmin työntekijäryhmä palaa myöhemmin (Liite 5).

Tilaisuuden aluksi kerroin lyhyesti opinnäytetyöstäni ja Bikva- mallista. Bikva- mallin mukaisesti ohjausryhmän ryhmähaastattelun tavoitteena on keskustella asukas- ja kenttätyöntekijöiden haastatteluista koostetusta palautteesta. Lisäksi pyysin heitä miettimään konkreettisia kehittämisajatuksia ohjausryhmän näkökulmasta ja pohtimaan miten tästä eteenpäin, kenellä on vastuu arvioinnista ja jatkotoimenpiteistä.

Kerroin asukashaastatteluiden toteutumisesta ja siitä, että työntekijöiden ryhmähaastattelussa oli käyty paljon keskustelua asukkailta tulleesta palautteesta. Kerroin myös, että osaan julkitulleista teemoista on jo sovittu palattavan työryhmän kesken myöhemmin sovittuna aikana. Yleisesti myös mainitsin, että arvioinnin ja kehittämisen kannalta on merkityksellistä se, että työntekijät, kuten muutkin osalliset, ovat kiinnostuneita asukkailta tulleesta palautteesta ja keskustelevat siitä.

Mielestäni ohjausryhmän jäsenet olivat kiinnostuneita asukkaiden palautteesta, asukkaiden kokemuksista ja niiden taustalla olevista tekijöistä, mutta he eivät aktivoituneet keskustelemaan niistä keskenään juurikaan. Muutamat kohdat asukaspalautteessa herättivät mielenkiintoa tilaisuuden alkupuolella, esimerkiksi että, *”kuinka moni piti rutiineja tärkeinä?”*, *”mistä on kyse, kun asukkaalla on pelko rankaisemisesta?”* ja että *”mihin yleisöpuhelinta tarvittais?”*. Lisäksi kysyttiin, olinko miettinyt ja analysoinut, miten asukashaastatteluihin vaikutti se seikka, että haastattelijä olin minä, yksi Uskolan työntekijöistä. Vastasin esitettyihin kysymyksiin niiden tarkoituksenmukaisuuden mukaisesti joko tutkijan näkökulmasta tai työntekijänä omaamani kokemuksen ja tietämyksen perusteella.

Muutaman kerran haastattelun aikana pyysin keskustelua ohjausryhmän näkökulmasta esilläolevasta palautteesta, mutta pääsääntöisesti ohjausryhmän jäsenet antoivat kommentteja mielestäni selkeämmin omista lähtökohdistaan käsin. Kaiken kaikkiaan keskustelu jäi vähäiseksi. Tutkijana voin vain arvailla syitä mielestäni laimeaksi jääneeseen keskusteluun. Minulla ei ole aiempaa kokemusta siitä, kuinka strategisesta kehittämisestä vastaava ryhmä työskentelee. Ryhmän kokoonpano jäi kuitenkin mietityttämään, sillä tällä hetkellä se koostui palvelun tuottajan ja ostajan edustajista. Osa ryhmän jäsenistä osallistuu myös ostopalvelusopimusneuvotteluihin.

Yksittäiset kommentit tai pohdinnat sen sijaan olivat kiinnostavia muun muassa asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Esimerkiksi eräs ohjausryhmän jäsen mietti asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa sovittujen tapaamisten määrään tai siihen, että ajoittain voisi olla joustavuutta työskentelyssä siten, että *”voiko edes ajatella tän tyyppisessä yksikössä, kun ne on kunnan sosiaalityön asiakkaita, onko edes mahdollista, että asiakas itse määrittelisikään niitä tavoitteita, vai olisiko se niin, että asiakas itse on mukana miettimässä niitä keinoja, joilla probleema helpottuu”*. Järjestelmällisten, säännöllisten työntekijä-asukas tapaamisten lisäämisellä puhuja sanoi tulevan *”ryhtiä ja rajoja ja sitä mitä me sitte toivotaan niiltä asukkailta jatkossa, et ne hallitsee sen arjen.”* Ohjausryhmän haastattelussa tuotiin julki, että työskentely ja keskustelut käytäisiin siitä, mikä on riittävää kuskakin asiassa, koska oletettiin, että näistä asiakasperheistä ei mitään ilmeisimmin tule koskaan normiperheitä. Tässä yhteydessä tutkijana, mutta myös työntekijän

roolista käsin jäin miettimään asiakaslähtöisyyden käytännön toteutumisen mahdollisuuksia, jos asiakkaan asumisajan tavoitteiden määrittelyssä asiakas itse ei olekaan osallinen. Osalliseksi asukas tulisikin vasta keinoja mietittäessä, asukkaan näkökulmasta muiden tekemien tavoitteiden toteutumiseksi. Tuetun asumisen palvelua kehitettäessä tuen ja kontrollin teemoihin on mitä ilmeisimmin palattava keskustellen ja pohtien asukkaan osallisuutta tai osallistumattomuutta tavoitteita suunniteltaessa. Asiakkaan oikeuksien kannalta ristiriitaista olisi kuitenkin se, että asiakas ei voisi olla mukana hänelle kohdennettujen palvelujen suunnittelussa.

Mielestäni työskenneltäessä sosiaalityön viitekehysessä tulisi keskustella myös tuesta ja autonomiasta, kansalaisen autonomiaan sosiaalityö kuitenkin käytännössä tähtää. Työntekijän näkökulmasta tärkeää on miettiä, miten asukasta tulisi tukea autonomiaan kontrolloidusti ja millainen on se autonomia, jota tavoitellaan. Ja edelleen, mitä on normikansalaisuus? Laatukäsikirjan mukaan käytäntö on, että Uskolassa asuessaan asukas itse on mukana asettamassa tavoitteita asumisen ajaksi. Lisäksi tavoitteita arvioidaan säännöllisin väliajoin asumisen aikana yhdessä asukkaan, sosiaalityöntekijän ja Uskolan työntekijän kanssa. Asumisajan tavoite on turvata asukkaan osallisuus yhteiskunnassa, mutta keskustelua on jatkettava siitä, millaisia kriteerejä on normikansalaiselle. Raunio kirjoittaa pohjoismaisessa yhteiskuntapoliittisessa toiminnassa ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa vallalla olevan modernistisen näkemyksen, jonka mukaan syrjäytyminen on yhteiskunnallisesti kielteinen asia ja siihen tulee vaikuttaa erilaisin toimenpitein, joilla yhteiskunnallinen normaalisuus vahvistuisi (Raunio 2006, 61). Yksilön normaalisuuden vahvistumiseen tarvitaan yksilön omien toimien lisäksi erilaisia yhteiskunnallisia toimia mahdollistamaan pääsy normaalisuuteen.

Ohjausryhmässä oltiin toisaalta myös sitä mieltä, että *”jos se voimaantuminen on ykkösasia, ni suurin asiantuntija on asiakas itse”*. Kiinnostusta herätti myös se, että mikä asiakasta oikeasti voimaannuttaa ja *”miten nää eritasojen maailmat saadaan kommunikoimaan keskenään”*. Sanoja oli sitä mieltä, että Bikva –mallin tyypistä työskentelyä olisi tärkeätä jatkaa niin, että se olisi jatkuvasti osana työtä.

Työntekijöihin liittyen ohjausryhmän haastattelussa tuotiin esiin huoli ”kireästä tunnelmasta”. ”*Se on nimittäin sellanen vakava viesti jos asiakkaat kokee, et on kireämpi tunnelma ni sillonhan se aina vaikuttaa luottamukseen, vaikuttaa avoimuuteen ja vaikuttaa siihen, et haetaanko apua. Avun hakemisen kynnyks voi nousta, et se silleen aika tärkeä juttu*”. Lisäksi asukaspalautteessa ollut ”pelko rankaisemisesta” mietitytti, että mitä oikein pelätään. Ohjausryhmässä otettiin puheeksi, että työyhteisössä olisi tärkeää kuunnella työtovereiden puhetta, erityisesti jos se alkaa muuttua kielteiseksi. Kielteinen tai negatiivinen puhe siirtyy helposti vuorovaikutukseen asukkaiden kanssa. Kielteiseen puheeseen tulisi puuttua, ei suinkaan suoraan kieltämällä kielteistä puhetta, vaan neuvoksi annettiin kysyminen puhujalta, miten hän voi, miten jaksaa työssään ja esimerkiksi millaista tukea tarvitsisi työhön. Yhteisesti todettiin, että ”virheitä osoittamalla ei synny positiivista muutosta, se ei kuulu kuntoutukseen eikä tukemiseen”. Keskustelussa tuotiin esiin pientenkin onnistumiskokemusten huomioiminen sekä positiivisen palautteen antamisen ja arvostavan asenteen tärkeys.

Asukkaille toivottiin kerrottavan, että heidän esittämänsä toive Uskolassa toimivasta, toimeentulotukea mahdollisesti myöntävästä sosiaalityöntekijästä ei tule toteutumaan. Toimeentulotukiasioissa on, yhden haastateltavan kertoman mukaan, meneillään toisenlaiset kehittämissuunnitelmat kaupungin organisaatiossa.

Ohjausryhmän jäsenet muistelivat lukemiaan tutkimuksia siitä, mikä tutkimusten mukaan on auttanut eniten avun tarpeessa olevaa asiakasta. Henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kerrottiin olevan asiakkaan ja työntekijän välillä erittäin merkityksellistä asiakkaan autetuksi tulemisen kokemuksessa. Ja toisesta tutkimuksesta kerrottaessa mainittiin oivalluksena se, että ”*kuntoutuminen ei tapahdu missään menetelmissä...*” vaan konkreettisen lastenhoitoavun antaminen, oikeasti asiakkaalle läsnäoleminen eri tilanteissa/ saatavillaolo ja asiakkaan vastustuksen kunnioittaminen ovat tärkeitä.

Haastattelun aikana julkitulleita kehittämisideoita Uskolan toimintaan oli esimerkiksi se, että asukkaiden käyttöön tulisi tietokone ja tulostin, josta asukas pääsi-

si hoitamaan asioitaan liittyen muun muassa toimeentulotukeen, työvoimahallintoon ja Kelaan. Lisäksi puhuttiin asukkaan aiemman auttamishistorian tietämisen merkityksestä asukkaan ja työntekijän välisen suhteen muotoutumisessa asumisen alussa. Asumisprosessin alkaessa asukkaan taustatiedoissa voisi olla merkintöjä auttamishistoriasta. Kannatettavana asiana pidettiin poismuuttaneiden asukkaiden jatkotapaamisten järjestämistä. Keskustelua käytiin eri käytännön toteuttamisen tavoista ja siitä, miten entisten asukkaiden käynnit mahdollisesti vaikuttavat parhaillaan asuviin asukkaisiin. Joka tapauksessa asiaan liittyviä hyviä ja huonoja puolia pitäisi miettiä etukäteen ja sitä, minkä verran resursoidaan entisiin asukkaisiin, kun talossa on paikalla oleviakin asukkaita. Ehdotettiin, että Uskolassa kokoontuisi poismuuttaneiden ryhmä säännöllisesti tiettyinä päivinä esimerkiksi kerran kuussa.

”Miten sitä arviota voisi tehdä vuorovaikutteiseksi?” – kysymys julkituottiin haastattelutilanteessa. Kysymyksellä haluttiin herättää keskustelua palautteen antamisen ja saamisen merkityksestä sekä työntekijälle että asukkaalle. Merkityksellisenä nähtiin se, että asukkaalla itsellään olisi omalta osaltaan mahdollisuus arvioida muutostaan ja kehitystään. Toisaalta tärkeänä pidettiin sitä, että työntekijä antaisi palautetta asukkaan kehittymisestä/muutoksesta, jota on havainnut. Uskolan toiminnassa tärkeänä pidettiin, että *”näähän on työstetty niin näähän meidän asiakkaiden ajatukset et ne sitoutuu siihen tukeen, et se ei oo pelkkää asumista vaan tuen vastaanottamista”*. Yhdessä sovittujen tavoitteiden toteutumiselle tärkeänä pidettiin yhteisöllisten tapaamisten lisäksi olevat ennalta sovitut tapaamiset, joista tulisi pitää kiinni. Haastattelun lopuksi eräs osallistuja totesi, että *”musta tässä ei nyt tule mitään hirvittävän isoo huolta mistään asiasta, näähän ei oo mulle mitenkään yllätyksellisiä puoleen tai toiseen, mikä on hyvä asia”*.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena ollut arvion saaminen asukkailta tuetun asumisen palvelusta toteutui Bikva-menetelmää käyttäen. Haastatteluissaan asukkaat kertoivat kokemuksistaan, ajatuksistaan ja mielipiteistään tuetusta asumisesta ja sen vaikutuksista heidän perheidensä elämään. Asiakslähtöisyyden käytännön toteutumisesta kertoo se, että asukkaiden antama palaute toimi lähtökohtana työntekijöille järjestetyssä ryhmähaastattelutilanteessa. Työntekijöillä oli mahdollisuus pohtia omia työkäytäntöjään sekä omia toimintatapojaan asiakaspalautteessa esiintulleiden asioiden pohjalta. Edellämainittujen haastatteluiden ja palautteiden koontien jälkeen seuraava vaihe oli ohjausryhmän ryhmähaastattelun toteuttaminen. Asukkailta ja työntekijöiltä saatu palaute esiteltiin heille keskusteltavaksi. Bikvan toteuttamisessa tavoitteena oli oppiminen ja kehittyminen. Mielestäni menetelmän käyttäminen mahdollistaa hyvin tietämyksen lisääntymisen, oppimisen ja kehittymisen organisaation eri tasoilla. Tuetun asumisyksikön työkehittämisessä on mahdollisuus hyödyntää asukaspalautetta. Bikva-menetelmän käyttäminen asiakslähtöisen palvelun kehittämisessä tuottaa vinkkejä moniin mahdollisuuksiin: aika näyttää, minkä verran saatua asiakaspalautetta hyödynnetään. Oman oppimisen lisäksi uskon myös muiden osallistujien tietämyksen lisääntyneen niin käytetystä menetelmästä kuin sen annista.

Bikva-menetelmän käyttäminen tuetun asumisen yksikössä oli lähtökohtaisesti haastava ajatus. Menetelmään perehtyminen, tutkijana yksin toimiminen ja samanaikaisesti myös yksikön työntekijänä oleminen oli loppujen lopuksi mielenkiintoinen ja opettavainen tutustumismatka arvioinnin ja tutkimuksen maailmaan. Samanaikaiset roolit tutkijana ja työntekijänä herättivät sekä tutkijassa itsessään että osassa osallistujia ristiriitaisia ajatuksia. Omalta osaltani olin asiaa pohtinut jo Bikva-menetelmään perehtyessäni. Joten olin varautunut keskustelemaan kaksoisroolini mahdollisesta vaikutuksesta tutkimukseen. Olen omalta osaltani myös pyrkinyt huolehtimaan siitä, että kaikissa opinnäytetyön tekemisen vaiheissa on kunnioitettu asiaankuuluvaa luottamuksellisuutta, rehellisyyttä, arvoja, eettisyyttä ja sensitiivistä lähestymistä.

Bikva–menetelmän toimivuuden edellytyksenä (Koivisto 2007) mainittiin, että haastattelija on neutraali ja asiakkaille, tässä tapauksessa asukkaille, vieras henkilö. Täydellinen neutraalius ei ole koskaan mahdollista, haastattelijan tehtävänä on kuitenkin toimia vastuullisesti Bikva-prosessissa ajatusten ja ideoiden välittäjänä (Koivisto 2007,46.) Vaikka olenkin ollut asukkaille tuttu haastattelija, olen pyrkinyt olemaan mahdollisimman neutraali ja toimimaan vastuullisesti tiedon välittäjänä Bikva-prosessin eri vaiheissa. Mielestäni Bikvan toteuttaminen on mahdollista ja antoisaa, vaikka haastattelija ei olekaan asukkaille vieras henkilö. Koen, että jo aiemmin luodulla suhteella tutkijan ja haastateltavien välillä oli positiivista merkitystä yksikön asukkaita haastateltaessa. Tavoitteenahan on asukkaiden ajatusten ja mielipiteiden kuuleminen ja valjastaminen kehittämistyöhön. Tutkijana ja työntekijänä samanaikaisesti oleminen oli hyödyllistä myös siksi, että myöhemmin työntekijänä voin olla vaikuttamassa siihen, että arviointiprosessin aikana sovitut jatkokeskustelut toteutuvat työntekijäryhmässä.

7.1 Yhteenvetoa haastatteluista

Se, että ryhmähaastattelu ei toteutunut asukkaille, voi kertoa asukkaiden tai yleensä marginaalissa olevien ihmisten haasteellisesta lähestyttävyydestä. Luvussa 4.1 kirjoitin sinnittelijäperheeseen liitetystä luonteenpiirteistä. Niistä ainakin osa voi johtaa siihen, että asukas kokee ryhmähaastattelutilanteen vaikeaksi tai jopa itselleen pelottavaksi. Pelko ja arkuus itselle outoon tilanteeseen voi olla yksi syy siihen, että asukkaat eivät tulleet ryhmähaastatteluun. Ryhmätilanteessa saatettiin pelätä omien asioiden paljastumista muille. Siihen viittasi ensimmäinen haastateltavani, joka sanoi, ettei olisi kertonut ryhmähaastattelussa sitä, mitä kertoi yksilöhaastattelussa. Omien asioiden paljastumisen pelko voi viitata myös toisiin ihmisiin kohdistuvasta epäluottamuksesta tai huonoista aiemmista kokemuksista. Toisaalta rajojen asettaminen omien asioiden jakamiselle voi myös kertoa uskalluksesta toimia kuten arvioi olevan itselle hyväksi. Kokemukseni mukaan marginaalissa olevia ihmisiä haastateltaessa yksilöhaastattelut toteutuvat ryhmähaastattelua paremmin. Tässä opinnäytetyössä kiinnostuksen kohteena olivat asukkaiden ajatukset liittyen tukeen tuetussa asumisessa, jatko-

tutkimuksia ajatellen kiinnostavaa olisi tutkia, mieltävätkö esimerkiksi Uskolan asukasperheet itsensä syrjäytyneiksi, tai millainen on heidän käsityksensä yhteiskunnallisesta normaaliudesta? Mielenkiintoista olisi myös tutkia mitä käsityksiä työntekijöillä ja asiakkailta on käsitteestä ”yhteiskunnallinen normaalius”.

Tämän tutkimuksen toteuttamisella oli mahdollisuus hyödyttää niin asukkaita, työntekijöitä kuin johtajatason ihmisiä. Asukkaiden hyöty oli päästä kertomaan käyttäjäkokemuksensa palvelusta. Omien ajatusten ja mielipiteiden julkituominen voi jo sinällään olla voimaannuttavaa. Sillä saattaa myös olla vaikutusta palvelun käytäntöjen tai toimintojen kehittämisprosessissa. Parhaimmillaan asukkaalla on mahdollisuus saada kokemus vaikuttamisesta olemassaolevaan palveluun. Vaikuttamisen mahdollistaminen voi lisätä asukkaan elämänhallinnan tunnetta. Lämsän (2009) mukaan vaikutusmahdollisuudet, voimavarat, tuki ja ratkaisut määrittävät asiakkuustyyppin sijoittumista lähemmäs elämänhallintaa, toisen ääripään ollessa syrjäytyminen. Vaikuttamisen mahdollisuuksia tarjoamalla voidaan siis tukea asukkaan elämänhallintaa.

Sekä asukkaan että työntekijän hyötynä Bikva-prosessista voidaan ajatella olevan sen, että asukkailta tullut palaute mahdollisesti muuttaa työntekijöiden ajattelua, asennetta, käyttäytymistä ja työkäytäntöjä. Kaikille osallisille merkittävää oli se, että Bikvalla saatiin arvio olemassaolevasta toiminnasta, mikä on koettu hyväksi ja mikä huonoksi. Palvelun käyttäjien ja työntekijöiden haastattelukoosten vieminen ohjausryhmän keskusteltavaksi lisäsi ohjausryhmän tietämystä yksikön arkeen liittyvistä asioista.

Kuten Bikvan toimivuuden edellytyksissä todettiin, luvussa 3.1, työntekijät oli helppo saada haastatteluun. He olivat myös aktiivisia keskustelijoita ryhmähaastattelutilanteessa. Se kertoi mielestäni kiinnostuksesta asukkaiden kokemuksiin, ajatuksiin ja mielipiteisiin. Työntekijöiden kommentit asukkaiden palautteesta eivät olleet yksinomaan puolustelevia, selitteleviä tai asiantuntijaroolin mukaisia, vaan ne sisälsivät myös reflektiivistä pohdintaa. Se, että työntekijät sopivat jatkavansa keskustelua asukaspalautteessa olleista, työntekijään kohdistuvista, negatiivisista arvioista, antaa mahdollisuuden työntekijöiden oman toiminnan kriittiseen tarkasteluun ja oppimiseen.

Vaikka työntekijöillä on keskusteluyhteys asukkaisiin, on Bikvan käyttäminen antanut mahdollisuuden toisenlaiseen keskusteluun. Bikva vahvisti asukkaan asiantuntijuutta käyttäjäkokemuksellisen tiedon antajana. Asukkaiden antama palaute edisti työyhteisössä tapahtuvaa oppimista ja kriittistä tarkastelua suhteessa sekä työhön että työntekijän omiin toimintatapoihin. Asukkailta tulleen palautteen myötä työntekijät ovat saaneet arvokasta tietoa palvelun käyttäjiltä heille merkityksellisistä asioista liittyen tukeen tuetussa asumisessa. Uskon saadun palautteen lisänneen myös ohjausryhmän tietämystä yksikön toiminnasta. Ohjausryhmän haastattelu sattui samoihin aikoihin kun kaupungin ja aatteellisen yhteisön välinen ostopalvelusopimus oltiin irtisanomassa, se lienee vaikuttanut omalta osaltaan ryhmänjäseniin, sillä tuetun asumispalvelun tulevaisuus oli avoin.

7.2 Asukaspalautteesta työn kehittämiseen

Arvioinnin pohjalta työntekijät päätyivät jatkamaan keskustelua muutamista asukaspalautteesta esiintulleista teemoista. Teemojen käsittelyn seurauksena työkäytännöt tulevat muuttumaan ainakin jossain määrin. Työntekijät mainitsivat tavoitteeksi yhdenmukaistaa toimintatapojaan ja sopivat keskustelevansa reflektiivisestä työotteesta asiakastyössä. Kaiken kaikkiaan Bikva–menetelmän toteuttaminen on oiva tapa saada arviota toteutettavasta palvelusta, mutta myös tehdä yksikössä tehtävää työtä tunnetummaksi. Asukkailta saatu arvio sisälsi palautetta tuotetusta palvelusta, mutta myös asukkaiden kokemuksia liittyen henkilökuntaan ja heidän toimintaan.

Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että asukkaille merkityksellisiä asioita tuetussa asumisessa ovat henkilökunta, talo rakennuksena, asumisajan toiminta ja muut asukkaat. Erityisen tärkeänä asukkaat pitivät turvallisuutta, jota luovat osaltaan rakenteelliset tekijät talossa ja toiminnassa. Sen lisäksi, että talo rakennuksena on turvallinen, turvallisuudentunnetta lisäävät säännölliset, päivärhythmiä tukevat ryhmä- ja yksilötapaamiset. Myös työntekijöiden ja muiden asukkaiden lähelläololla on merkitystä turvallisuudentunteen kokemiselle. Kokemuk-

seni perusteella voin suositella asiakkaiden mielipiteiden selvittämistä muissakin sosiaalialan toimipisteissä, sillä se antaa konkreettisia vinkkejä pohdintoihin liittyen oman työn ja tuotettavan palvelun kehittämiseksi.

Tarkasteltaessa asukkailta tullutta palautetta voidaan todeta, että olemassaoleviin, toimintoihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Yhteistä tekemistä ja yleensä toimintaa toivottiin lisää. Toiveena esitettiin toimintojen kohdentamista muillekin kuin vain pikkulapsille ja äideille. Ajoittain asukaskuntaan kuuluu myös miehiä ja kouluikäisiä lapsia, jotka kokevat jäävänsä ulkopuolisiksi. Henkilökunta oli yksi tukea mahdollistava tekijänä tuetussa asumisessa. Henkilöstöön liittyvää palautetta tuli moninaisemmin. Toisaalta työntekijöitä pidettiin ystävällisinä, tutuntunuisina ja helposti lähestyttävänä. Toisaalta kerrottiin myös työntekijöiden vaatavuudesta ja epäkunnioittavasta asenteesta asukaskohtaamisissa. Palautteen kohdistuminen työntekijöihin ei yllätä, koska heidän merkityksensä tuotetun asumispalvelun kokonaisuudessa on melkoinen. Työntekijät ovat osa asukkaiden elämää ja heidän arkeaan koko asumisen ajan. Osa asukkaista ei koe miellyttävänä sitä, että työntekijä tulee heidän kotiinsa ja puuttuu perheen arjen asioihin. Työntekijän ammattitaitoa on se, miten saada asukas mukaan hänen omaan elämäänsä liittyvien asioiden kartoittamiseen, arviointiin ja suunnitteluun. Saadun asukaspalautteen perusteella tärkeää tuetun asumispalvelun kehittämisessä on sekä palvelun sisällön tarkentaminen että työntekijöiden omien toimintatapojen ja -käytäntöjen pohtiminen.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen miettinyt, mistä tulee tuetun asumisen tarve ja löytyisikö jokin asukaskuntaamme yhdistävä tekijä? Tätä tutkimusprosessia ennen olisin vastannut, että pääsääntöisesti tuen tarve tulee moninaisista ja erilaisista elämänhallinnan vajeista. Nyt olen päätenyt käyttämään ilmaisua ”arjenhallinnan vajeet”, joka on tarkoituksenmukaisempi ja kuvaavampi termi. Arjenhallinnan vajeet ilmenevät muun muassa vaikeutena hoitaa omia asioita, liittyvät ne sitten lastenhoitoon ja huolenpitoon, talouteen, siisteyteen ja/tai yleensä arjen mielekkyyteen. Jaari (2004) kirjoitti vahvan itsetunnon olevan yhteydessä hyvään elämänhallintaan. Jos arjenhallinta kuuluu osaksi elämänhallintaa, niin silloinhan itsetunnolla on vaikutusta myös arjenhallintaan. Asukashaastatteluisa esiintulleista kommentteista esimerkiksi, ”oman naiseutensa löytäminen”, ker-

too itsetunnon lisääntymisestä. Näkemykseni mukaan itsetunto vaikuttaa asukkaiden arjenhallintaan. Alhainen itsetunto voi olla yksi yhdistävä tekijä asukaskunnassamme. Rosenbergin (1965) näkemyksen mukaan, josta Jaari (2004) kirjoittaa, heikot ja ongelmalliset ihmissuhteet sekä heikko institutionaalinen ja normisidonnainen käyttäytyminen ovat tyypillisiä alhaisen itsetunnon omaaville henkilöille (Jaari 2004, 23). Viitaten Rosenbergiin, hän kirjoittaa, että itsetunnon kehittymiseen vaikuttaa se, että tulee toisten ihmisten huomioimaksi, huomaa toisten välittävän henkilökohtaisesta hyvinvoinnista ja kokee olevansa tarvittu. Vahvaan itsetuntoon liittyviä asioita olivat kyvykkyyden ja onnistumisen kokemukset sekä sosiaalisuus ja empaattinen käyttäytyminen. (Jaari 2004, 25–92.) Hyvällä itsetunnolla varustettu henkilö kokee itsensä merkitykselliseksi, arvokkaaksi ja uskoo voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä. Täten heikko itsetunto voi johtaa voimattomuuden ja avuttomuuden tunteisiin (Pesonen 2006, 157.) Itsetunnon kehittymisellä on siis merkitystä arjenhallinnan lisääntymiseen. Uskolassa tehtävän työn tavoitteena on asukkaiden voimaantuminen sosiaalisesti, taloudellisesti, emotionaalisesti ja fyysisesti. Ne mahdollistavat myös itsetunnon kehittymisen. Lisäksi Laatukäsikirjassa mainittu toivon näkökulman ylläpitäminen ja uusien/moninaisten mahdollisuuksien mahdollistaminen ovat hyviä lähtökohtia itsetunnon kehittymiselle ja arjenhallinnan vahvistumiselle.

Tuetun asumisyksikön asiakaslähtöiselle kehittämiselle saatiin ideoita ja ajatuksia Bikva-prosessin aikana. Menetelmän avulla asukkaiden ääni tuli kuuluviin ja tuetun asumisen palvelusta puhuivat ne, joilla on siitä kokemusta. Työntekijöillä, johtajilla ja päätöksentekijöillä on suurimmat mahdollisuudet vaikuttaa siihen, miten palautteeseen reagoidaan ja millaisia jatkotoimia saadusta palautteesta seuraa. Sinnittelijä- tai syrjäytymisriskissä olevat perheet, omien toimiensä lisäksi, tarvitsevat kuitenkin myös tukea yhteiskunnan taholta, jotta yhteiskunnallinen osallisuus mahdollistuisi. Tämän opinnäytetyön tekoprosessi oli itselleni pääsääntöisesti, viitaten Mattilan (2008)määritelmään voimaantumisesta, iloa tuottava suotuisa olemassaolokokemus, toivottavasti sen vaikutukset näkyivät olemisessäni ja tekemisessäni.

LÄHTEET

Ammattieettinen lautakunta 2005. Arki, arvot, elämä ja etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki

Eskola, Jari, Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus

Granfelt, Riitta 2004. Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. Artikkel. Janus vol. 12(2), 134–154.

Hansen, Maija, Pennola, Tiuku. Perhepyykki-projekti syrjäytymisen vastaisena interventiona. Teoksessa Johansson, Juhani, Hansen, Maija, Pennola, Tiuku, Havukainen, Elina, Orakoski, Pirkko 2003. Perhepyykki – sinnittelystä elämänhallintaan. Helsinki: Suomen Kasvatus- ja perheneuvontaliitto ry

Helne, Tuula 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes. Tutkimuksia 123. Saarijärvi: Gummerus

Helne, Tuula 2008. Jäähyväiset oikeudenmukaisuudelle? Sosiaaliturva 12/08, 16

Helne, Tuula, Karisto, Antti 1993. Syrjäytymisen ongelma. Teoksessa Riihinen, Olavi (toim.) Sosiaalipolitiikka 2017 Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen. Juva: WSOY

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaja Oy
- Horelli, Liisa, Wallin Sirkku 2004 (toim.). Arjen ajan hallinta. Työn ja perhe-elämän yhdistämisen mahdollisuuksia kehittävä hanke (ARJA). Vä-liraportti. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus (YTK), teknillinen korkeakoulu
- Hyväri, Susanna 2008. Luentomateriaali 23.5.2008. Dia 1 ”Opinnäytetyö yle-mässä sosiaaalialan tutkinnossa”
- Hänninen, Kaija, Julkunen, Ilse, Hirsikoski, Riitta, Högnabba, Stina, Paananen, Ilkka, Romo, Henna, Thomasén, Tarya. Stakesin raportteja 6/2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Helsinki: Valopaino Oy
- Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakes, raportteja 34/2008. Helsinki: Valopaino Oy
- Högnabba, Stina, Paananen, Ilkka 2007. Arvioijan roolit – valmentaja vai kataly-saattori? Teoksessa Stakesin raportteja 6/2007. Helsinki: Valopaino Oy
- Jaari, Aini 2004. Itsetunto, elämänhallinta ja arvot. Korrelatiivinen tutkimus Mor-ris Rosenbergin itsetuntokäsitteen taustasta suomalaisilla työikäisil-lä. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto
- Juhila, Kirsi 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele, Roivainen, Irene (toim.) 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto

- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino
- Kalliola, Satu 1996. Lewiniläinen ryhmäpäättös kunnallishallinnon työyhteisöissä. Tutkimus yhteistoiminnasta ja toimintatutkijan kenttätöystä. T-sarja 15/1996. Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos. Tampereen yliopisto. (Sosiaalipsykologian väitöskirja/ doctoral dissertation in social psychology). Teoksessa Eskola, Jari, Suoranta Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus, 127.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Juva: WS Bookwell Oy
- Kiikkala, Irma 2000. Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa S. Nouko-Juvonen, P. Ruotsalainen, I. Kiikkala Hyvinvointivaltion palveluketjut. Hygienia. Helsinki: Tammi
- Koivisto, Juha 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva –menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes Helsinki: Valopaino Oy
- Kivipelto, Minna 2008. Studia Generalia 14.2.2008. Sosiaalialan kriittinen asiantuntijuus. PowerPoint –esitys. Dia 6
- Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt menetelmä –käsikirja. Stakes
- Laatukäsikirja 2008. ”Uskolan” työntekijätiimin laatima toimintakäsikirja. Tarkastettu ja hyväksytty §100, 14.5.2008.
- Lastensuojelulaki 417/2007, luku 7 §34.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelu](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelu)

Lämsä, Anna-Liisa 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta: Oulu University press

Mattila, Heleena 2008. Voimaantumisen ydin. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Kuopion Yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. Julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 151.

Mikkola, Tuula 2008. ”Haastatteluaineiston analyysitapoja” –luento 4.6.2008.

Mäntysaari, Mikko 2007. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula, Laatu, Markku (toim.) 2007. Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimustutkimusosasto

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastautamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus

Pesonen, Arja. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveysalan auttamistyössä. Teoksessa Helminen, Jari (toim.) 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee – sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rantakari, Sini-Maarit 2005. ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks” Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Järvenpää. Sosionomi (ylempi amk) opinnäytetyö.

Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen – sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uudistettu laitos. Helsinki: Hakapaino

- Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian hahmottelua. Oulun Yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Viitattu 9.9.2009
<http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2007. Asumista ja kuntoutusta - Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Julkaisuja 2007:13. Helsinki: Yliopistopaino
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Avohuollon tukitoimet lastensuojelussa, viitattu 3.7.09.
http://www.stm.fi/lapset/palvelut_perheille/lastensuojelu/avohuollon_tukitoimet
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalityöllä tuetaan omaehtoista selviytymistä. Viitattu 3.7.2009.
http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalityo
- Sosiaaliportti 2008. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 14.9.2008
(http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelun_kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/)
- Sosiaaliportti. lastensuojelun käsikirja, avohuolto. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/>
- Tuomainen, Mari 2006. Kuntoutuja vai työnhakija – Päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Tynjälä, Päivi 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. Tampere: Tammer-Paino Oy

Työsuojelun tietopankki. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. Elämänhallinta, viitattu 17.7.2009

http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/elaman_hallinta.stm

Liite 1 Tutkimuslupa

2008/2008**2008/2008**

OTE PÄÄTÖSLUETTELOSTA

Päätös n:o **20** / 2008

- Hankintapäätös
 Sairausloman myöntäminen
 Virkavapauden / työloman myöntäminen
 Asunnon vuokraus
 Muu päätös

Päätös:

Tutkimusluvan myöntäminen perhetyöntekijä Marja Kolinille **2008/2008 iin**

2008/2008in perhetyöntekijä Marja Koli opiskelee DIAK:n ylempää ammattikorkeakoulututkintoa teemalla "Päihitteet ja syrjäytyminen". Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen, johon hän hakee lupaa tutkimuksen toteuttamiseksi **2008/2008**ssa.

Tutkimussuunnitelmani nimi on tällä hetkellä "Tuki tuetussa asumisessa". Tutkimuksen tarkoituksena on BIKVA -arviointi ja kehittämismenetelmän (Brugerindragelse i KVALitetsvurdering eli asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana) käyttäminen tuetun asumisen yksikössä.

Marja Kolin tulevan opinnäytetyön tavoitteena on saada asukkaiden ääni kuuluviin tuetun asumisen -palvelun kehittämiseksi. Haastateltavien henkilöillä ei tutkimuksessa ole merkitystä, koska tutkimus keskittyy vain ihmisten ajatuksiin tuesta tuetussa asumisessa. Pääsääntöisesti aineistoa tulee ryhmähaastatteluja toteuttamalla. BIKVA -menetelmää mukaillen haastateltavia ryhmiä ovat asukkaat, kenttätöntekijät, ja tässä tapauksessa **2008/2008**in ohjausryhmä.

Haastattelut toteutettaisiin lokakuun 2008 ja helmikuun 2009 välisenä aikana. Haastatteluihin osallistuminen tulee olemaan vapaaehtoista. Haastatteluun osallistumisen mahdollisuudesta tulen ilmoittamaan etukäteen kullekin kohderyhmälle.

Ohjaavina opettajina opinnäytetyössäni toimivat lehtorit Ari Nieminen ja Pirjo Näkki.

Asia on ollut esillä myös **2008/2008**in ohjausryhmässä ja kaupungin perhepalveluiden johto on antanut myös luvan tutkimushankkeen toteuttamiseen.

2008/2008a 22.10.2008**2008/2008**

Liite 2 Ryhmähaastattelukutsu asukkaille

Moi, Hyvä [REDACTED] asukas

Kenties jo tiedätkin, että opiskelen työn ohessa. Suoritan ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa ja siihen liittyen teen opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni tulee liittymään [REDACTED] ja täällä tehtävään työhön. Tarkoituksena opinnäytetyössä tulee olemaan [REDACTED] tehtävän työn arviointi asukkaiden ajatuksia ja kokemuksia kuullen.

Ajatuksia tuetusta asumisesta voit tulla kertomaan ryhmähaastattelussa, joka pidetään [REDACTED] yhteisissä tiloissa, alakerrassa,

[REDACTED] KLO [REDACTED]. Ryhmähaastatteluun olen kutsunut muutamia pidempään [REDACTED] asuneita ihmisiä. Asukkaiden ryhmähaastattelun jälkeen, talven 2008-2009 aikana haastattelen myös työntekijöitä ryhmänä ja [REDACTED] ohjausryhmää. Nauhoitan haastattelut ja teen tutkimuksellisia menetelmiä käyttäen aineiston pohjalta opinnäytetyöni. Nauhoitetut haastattelut tulevat vain minun käyttööni ja tuhoan ne koostettuani niistä opinnäytetyön kannalta keskeisimmät asiat. Asukkaiden henkilöllisyydet eivät tule käymään ilmi työssäni missään vaiheessa. Tavoitteenani on saada opinnäytetyö valmiiksi syksyllä 2009.

Ryhmähaastatteluun saapuminen on toivottavaa, MUTTA OSALLISTUMINEN ON TÄYSIN VAPAAEHTOISTA. Jos sinulla on kysyttävää haastattelusta tai siihen osallistumisesta, ota yhteyttä minuun tai kysy tavatessamme

Terkuin [REDACTED] perhetyöntekijä ja Sosionomi (ylempi amk) opiskelija
Marja Koli

Liite 3 Kysely asukkaille

Moi **222222** asukas,

Kenties jo tiedätkin, että opiskelen työn ohessa. Suoritan ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa ja siihen liittyen teen opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni tulee liittymään **222222** n ja täällä tehtävään työhön. Tarkoituksena opinnäytetyössä tulee olemaan **222222** ssa tehtävän työn arviointi ja kehittäminen asukkaiden ajatuksia ja kokemuksia kuullen. Asukkailta saadun aineiston pohjalta, talven 2008-2009 aikana haastattelen myös työntekijöitä ryhmänä ja **222222** ohjausryhmää. Kaikki yksittäiset mielipiteet ja ajatukset **222222** palvelusta tulevat vain minun käyttööni ja tuhoan ne koostettuani niistä opinnäytetyön kannalta keskeisimmät asiat. Asukkaiden henkilöllisyydet eivät tule käymään ilmi työssäni missään vaiheessa. Tavoitteenani on saada opinnäytetyö valmiiksi syksyllä 2009.

Nyt tarvitsisin kuitenkin sinun mielipiteitäsi ja ajatuksiasi. Tässä muutamia kysymyksiä, joihin toivoisin sinun vastaavan kirjallisesti, joko mukana olevaan paperiin tai sitten sähköpostilla **222222**. Kirjoittaminen on vapaaehtoista. Palautus 15.1.2009 mennessä postilaatikkoon. KIITOS!

MIKÄ SIIS TUETUSSA ASUMISESSA ON HYVÄÄ JA MIKÄ HUONOA?
MIKÄ TAI MITKÄ ASIAT OVAT AUTTANEET PERHETTÄSI? MITEN
MIELESTÄSI TOIMINTAA PITÄISI KEHITTÄÄ?

Voi aloittaa lauseet esimerkiksi

Mielestäni hyvää tuetussa asumisessa on... /Olen tyytyväinen siihen, että

Tuetussa asumisessa huonoa on

Miten tuettu asuminen on vaikuttanut perheesi elämään?

Millaista tukea toivoisit saavasi asumisen aikana?

Miten toimintaa voisi parantaa? _____

Liite 4 Asukaspalautekooste

Asukkaiden mielestä **hyvää tuetussa asumisessa on, henkilökuntaan liittyen se, että**

- lastenhoito onnistuu äidin omien asiointien aikana (esim. terapiakäynnit)
- henkilökunta on sen verran tuttua ja ystävällistä, että heidän kanssa voi tulla juttelemaan, uskaltautuu kontakteihin vaikka olisikin syrjäanvetäytyvä ihminen
- apua saa tarvittaessa helposti ja yksilöllisesti
- henkilökunta mahdollistaa luontevasti (esim. aamukahvit) sosiaaliset kontaktit, samalla luo rutiineja, jotka taas luovat turvallisuutta
- neuvonta ja ohjaus muun muassa etuuksien hakemisessa mahdollistaa säännölliset tulot perheelle
- työntekijän tapaamisissa mahdollistuu mieltä painavien asioiden käsittely ja eristäytyminen omiin oloihin käy vaikeammaksi

Hyvää asumisessa on **liittyen taloon rakennuksena se, että**

- on turvallista asua (luodin kestävät lasit, ovi summerit, uskaltautuu liikkumaan ulkona, kun tietää, että "kotiin palatessa on talossa, joka on lukossa")
- on yhteinen tila, jossa voi kokoontua

Hyvää tuetussa asumisessa on **liittyen toimintoihin se, että**

- aamukahvihetki ei ole ohjattua toimintaa, vaikka työntekijä on läsnä
- on järjestetty erilaisia ryhmätöitä (esim. naistenryhmä, erilaiset luovat toimintahetket)

Hyvää tuetussa asumisessa on **liittyen toisiin asukkaisiin se, että**

- toiset asukkaat omalta osaltaan ovat vaikuttamassa siihen, että asuminen koetaan turvallisenä, kontakteja mahdollistavana, eristäytymistä ehkäisevänä ja mahdollisesti myös rutiineja luovana

Huonoo tuetussa asumisessa on liittyen henkilökuntaan se, että

- yksityisyys puuttuu, ei ole omaa rauhaa
- ennen kun syntyi luottamusta, oli pelko, ettei työntekijä ymmärrä yksilöllistä elämäntilannetta ja ajatuksia (pelko rankaisemisesta)
- henkilökunta vaatii liikaa kodin siisteydeltä
- nykyään on kireämpi tunnelma kuin aikaisemmin (esim. jonkinlainen luokkajako lastenhoitoja varattaessa)
- työntekijä oli mies
- joidenkin henkilökuntaan kuuluvien asenne on enemmän virheitä osoittava, käyttävä ja arvosteleva (josta tulee paha olo)

Huonoo tuetussa asumisessa liittyen taloon rakennuksena on se, että

- asunnot liian pieniä, niissä ei ole riittävästi säilytystiloja
- asukkaalla on kokemus "sellissä" asumisesta
- asuntojen eristys on heikko, naapurin puhekin kuuluu asuntoon
- asuntoon ei saa tiski- /pesukonetta
- vuokra korkeampi suhteutettuna kaupungin asuntoihin

Huonoo liittyen toimintoihin on se, että

- on koko ajan valvonnan alaisena (henkilökunta, sosiaalityöntekijät)
- ei ole omaa rauhaa

Huonoo tuetussa asumisessa liittyen toisiin asukkaisiin on se, että

- yksityisyys puuttuu
- muut käyttävät toisten asioita, toiset tietävät paremmin asiat kuin itse, asiat paisuvat
- kireämpi tunnelma

Tuettu asuminen on vaikuttanut perheen elämään

- vaikeuttaen ja/tai hankaloittaen (lapsi ei saa leikkiä alakerrassa tai ulkona yksin ilman aikuisen läsnäoloa)
- antaen kokemuksen avun saamisesta (asunto on pysynyt siistinä, arkirutiinit ovat toetuneet)
- vakauttaen perhetilannetta (lapsia ei ole huostaanotettu eikä ole huostaanoton uhkaa, oppinut luomaan ja pitämään kiinni arkirutiineista, vanhempi kokee jaksavansa lapsiaan paremmin)
- itsetunnon lisääntymiseksi (asumisen aikana äiti on tajunnut olevansa nainen, uskaltanut muiden läsnä ollessa osoittamaan hellyyttä lapsilleen, tiedostanut oman tunneköyhyyden vaikuttaneen lapsiin, uskaltanut "peiliin katsomiseen", tajuaminen miksi on tässä tilanteessa)

Aineiston perusteella enemmän tukea olisi toivottu esimerkiksi "kunnallisen byrokratian suhteen". Tällä tarkoitettiin muun muassa käsityksen mukaan sitä, että asukkaat tai ainakin osa asukkaista koki vaikeaksi oman sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden ja siihen toivottiin helpotusta. Toiveissa oli, että asuminen mahdollistaisi esimerkiksi helpommin harkinnanvaraisen toimeentuloturvan myöntämisen. Selkeämmin Uskolan toimintoihin liittyen toiveena oli myös enemmän yhdessä tekeminen ja yhdessä asioiden hoitaminen. Näiden lisäksi toivottiin, että joskus työntekijä sanoisi vaan, että "hyvin menee lisäämättä painetta siihen, että tarvitsisi mennä vielä paremmin." Niin ei tule sitä tunnetta että mikään ei riitä...".

Kehittämideoita liittyen henkilökuntaan ovat haastattelujen perusteella

- toivottiin enemmän työntekijöitä, ei kuitenkaan "yökköjä"
- toivottiin, että työntekijöillä ei olisi kiireen tuntua
- asukas – työntekijä suhteeseen toivottiin joustavuutta: "välillä työskentely vois olla tiiviimpää ja välillä sit oikeesti antaa taukoo.... pitää antaa mahdollisuus et itse ottaa kontaktii eikä silleen että sitä tuputetaan väkisin"
- työntekijöiden toivottiin jakavan selkeää informaatiota eri toimintatavoista, esim. liittyen palosireenien sammuttamiseen
- asukkaiden kohtaamiseen toivottiin työntekijältä kunnioittavampaa asennetta
- yksikön sosiaalityöntekijän toivottiin toimivan talon asukkaiden omana sosiaalityöntekijänä (esim. toimeentulotuki asioiden hoitaminen)

liittyen taloon rakennuksena

- asunnot olisivat suurempia
- pihaa suunniteltaisiin isompiakin lapsia huomioiden

liittyen talon toimintoihin

- toimintoja suunniteltaisiin myös isille ja muillekin kuin vain pikkulapsille ja vauvoille
- erilaiset perhekokonaisuudet huomioitaisiin paremmin
- retkiä, askarteluhetkiä ja yhteisiä tilaisuuksia toivottiin enemmän
- yleisöpuhelin
- asumisen päätyttyä jatkotapaamisia kutsutusti

liittyen toisiin asukkaisiin

- ovet avataan vain omille vieraille, ei muille tulijoille

Liite 5 Asukas- ja henkilökunta haastatteluiden kooste

OHJAUSRYHMÄN RYHMÄHAASTATTELU 18.5.2009

- Miltä haastateltujen asukkaiden palaute vaikuttaa? Millaisia mietteitä herättää teidän näkökulmasta? Entä työntekijöiden ryhmähaastattelun palaute?
- Millaisia ajatuksia tulee tuetun asumisen palvelusta?
- Millaisia konkreettisia kehittämisajatuksia tulee ohjausryhmän näkökulmasta?
- Miten tästä eteenpäin, kenellä on vastuu arvioinnista ja jatkotoimenpiteistä?

Palautetta työntekijöiden ryhmähaastattelusta:

- *Arvioinnin ja kehittämisen kannalta erityisen merkityksellistä on se, että työntekijät, kuten muutkin osalliset, ovat kiinnostuneita asukkailta tulleesta palautteesta*
- *Myöhemmin saatan palata arvioimaan, oliko työntekijöiden palaute minkä verran toimintaa puolustelevaa, selittelevää, refleksiivistä ja/tai objektiivisen asiantuntija roolin ottamista.*

Kooste työntekijöiden ryhmähaastattelusta

- Asukkailta tullut palaute ”kuulosti kivalta”, ”aika monet asiat tuntuvat toimivan”, ”paljon hyvää palautetta” olivat muun muassa työntekijöiden kommentteja
 - ”tavoite on saavutettu, asukkaat ovat saaneet kokemuksen avun saannista”
 - ”on pystytty luomaan mahdollisuus moninaiisiin sosiaalisiin suhteisiin”
 - turvallisuus on perustarve ihmiselle, keskustelua ja pohdintaa asukkaiden turvallisuuden tunteeseen vaikuttavista tekijöistä
 - Huippujuttuna mainittiin se, että asukas kokee/kertoo löytäneensä naiseutensa asumisen aikana. Työntekijöille se kertoi muun muassa itsetunnon lisääntymisestä. Keskustelun ja pohdinnan teemana oli, mikä mahdollistaa/ aikaan saa muutoksen asukkaassa, oman toiminnan ja käytössä olevien toimintamallien pohtiminen

- Työntekijöiden mielestä asukaspalautteessa oli ”Realistisia ja inhimillisiä toiveita”
 - esimerkiksi alueen sosiaalityöntekijän tavoitettavuus on haasteellista ajoittain myös työntekijälle, yhteyden pidossa asukkaan ja sos.työntekijän välillä kuitenkin autetaan. ”Sosiaalityöntekijän (Laurinkodissa) paikalla olo voisi selkeyttää monia asioita”
 - Keskustelua temasta ”paineen lisääminen”. Joskus on tilanteita tai asioita, joihin työntekijän kuuluu kiinnittää huomiota, vaikka se voisikin lisätä asukkaassa ”paineen tuntua”. Esimerkiksi työntekijät keskustelivat erilaisista siisteyksäksityksistä, joita on havaittu olevan niin asukkaiden kuin työntekijöiden keskuudessa. HAASTATTELUN YHTEYDESSÄ SOVITTIIN, ETTÄ TYÖRYHMÄ KOKOONTUU KESKUSTELEMAAN YHTENÄISEN LINJAN LÖYTÄMISEKSI SIISTEYSTASOON, JOTA ASUKKAILTA VAADITAAN
 - Yksilön huomioiminen, kohtaamisten kunnioittaminen ja ”virheitä osoittava” käyttäytyminen keskusteluttivat työntekijöitä myös refleksiivisessä mielessä. Työntekijöillä ei ollut havaintoja epäkunnioittavasta käyttäytymisestä, mutta teema on sellainen, että siihen VOISI PALATA ESIMERKIKSI POHTIEN TYÖRYHMÄSSÄ OMAA KÄYTTÄYTYMISTÄ, KÄYTÖSSÄ OLEVIA MENETELMIÄ JA YLEISESTI SITÄ, KUINKA TUOMME OMAN NÄKEMYKSEMME ESIIN ASUKAS KONTAKTEISSA.
 - Erialaisten perhekokonaisuuksien paremmin huomioiminen keskustelutti. Työntekijöiden havaintojen mukaan osallistumismahdollisuudet monissa järjestetyissä toiminnoissa eivät ole sidottuja sukupuoleen, mutta miehet osallistuvat harvoin yhteisiin tilaisuuksiin. ”Enemmän toimintoja on enemmistölle”, mahdollisuus osallisuuteen ja osallistuvuuteen on kuitenkin kaikilla.
 - ”Helppo yhtyä asukkaiden toiveeseen enemmästä henkilökunnasta”. Työn nykyisestä sisällöstä ja sen kehittämistä käytiin keskustelua. Mitä ja millaista työtä olemassa olevilla resursseilla odotetaan seurakuntayhtymän ja kaupungin puolella? MITÄ ON HYVIN TEHTY TYÖ?
 - Asukkaan poismuuton jälkeisten tapaamisten/ yhteydenpidon tuleminen vakiintuneeksi toiminnoksi on monessa mielessä hyvä ajatus työntekijöiden mielestä,

KÄYTÖSSÄ OLEVAT MUUN MUASSA HENKILÖSTÖRESURSSIT MIETITYTTIVÄT, SOPIVAN KÄYTÄNNÖN MIETTIMISEEN PALATAAN MYÖHEMMIN.

KEHITTÄMISAJATUKSIA

- Voisiko alueen sosiaalityöntekijä ajoittain sovitusti soittaa asukkaalle päin?
- Työntekijöiden yhteinen linja liittyen asuntojen siisteyteen
- Vuosittaiset toiminnot, tapahtumat ja tilaisuudet suunnitelmallisesti esille
- Työn sisällön kehittämiseen enemmän yhteistä aikaa