

Saara Kokkonen

KUN NAURATTA
JA
ON HYVÄ MIELI

Savon Vammaisasuntosäätiön asiakkaiden
mielipiteitä palveluasumisen laadusta

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma

Syyskuu 2013




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	Opinnäytetyön päivämäärä				
Tekijä(t) Saara Kokkonen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK)				
Nimeke Savon Vammaisasuntosäätiön asiakkaiden mielipiteitä palveluasumisen laadusta					
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää asiakaslähtöisesti Savon Vammaisasuntosäätiön kahden yksikön, Pihkapuiston ja Oksakujan palvelukotien, asiakkaiden mielipiteitä palvelukodissa asumisesta laadun näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyöprosessiini kuului asiakashaastattelujen tulosten esittäminen palvelukotien työntekijöille. Kartoitin tutkimuksessani mm. sitä millaisia mielipiteitä ja näkökulmia palvelukotien asukkaat tuovat esiin palvelukodissa asumisesta ja heille tarjotuista palveluista. Lisäksi selvitin, miten työntekijät kokivat asiakkaiden esiin tuomat asiat sekä miten he kommentoivat niitä ja miten he itse arvioivat omaa toimintaansa.</p> <p>Käytin asukaskokemusten kartoittamisen välineenä asiakaslähtöistä arviointimenetelmää, ns. Bikva-mallia. Bikva tarkoittaa sanasta sanaan tanskankielestä käännettynä ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajina.” Bikva-arvioinnit on aloitettu Savon Vammaisasuntosäätiön yksiköissä syksyllä 2012 ja tavoitteena on, että koko nelivaiheinen arviointiprosessi on käyty läpi vuoden 2013 loppuun mennessä. Bikva-arvioinnissa suositeltava tiedonhankinnan väline on ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelutilanteet järjestettiin Pihkapuiston ja Oksakujan palvelukodeissa loka-marraskuussa 2012 ja yhteensä haastatteluihin osallistui yksittäin ja ryhmissä 18 asiakasta.</p> <p>Tuloksista käy ilmi, että valtaosa haastatteluihin osallistuneista asukkaista on tyytyväisiä palvelukodissa asumiseen ja heillä on hyvä olla. Positiivisia ja mukavia asioita on asukkaiden arjessa huomattavasti enemmän kuin huonoja tai ikäviä. Työntekijät arvioivat omaa toimintaansa asukkaiden näkemysten pohjalta henkilöstöpalaverissa. Lisäksi asukashaastattelujen tulokset otettiin huomioon palvelukotien asumispalveluiden laatukriteerien luomisessa.</p>					
Asiasanat (avainsanat) Kehitysvammaiset henkilöt, palveluasuminen, asumisen laatu, laadunhallinta, Bikva-arviointi, osallisuus, asiakaslähtöisyys					
Sivumäärä 39+4	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä)					
Ohjaavan opettajan nimi Tiina Kuru	Opinnäytetyön toimeksiantaja Savon Vammaisasuntosäätiö				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis	
Author(s) Saara Kokkonen		Degree programme and option The Degree Program in Social Services, Bachelor of Social Services	
Name of the bachelor's thesis The residents' opinions about the quality of housing services in two units of The Housing Foundation For Intellectually Disabled In Savo.			
<p>Abstract</p> <p>In my bachelor's thesis I surveyed residents' opinions about the quality of housing services in two units (Pihkapiisto and Oksakuja) of The Housing Foundation For Intellectually Disabled In Savo. Another part of my thesis was to present the results of the interviews for the employees of the two units. I surveyed what kind of opinions and perspectives do the residents raise about the living in the service home and the services that's been given to them. I also surveyed how do the employees experience the residents' comments, how do they comment on them and how do they assess their own work.</p> <p>As a tool for collecting the information from the residents I used customer-oriented method, the so-called Bikva-model. Bikva means translated from Danish word for word "Customers' inclusion as the quality control managers". Bikva-evaluations have been started in the units of the foundation in autumn 2012 and the aim is that the whole four-stage evaluation process is finished at the end of the year 2013. The recommended tool for collecting the information in Bikva is group interview. The interviews were organized in Pihkapiisto's service home and Oksakuja's service home in October and November 2012. In all 18 persons participated.</p> <p>The results showed that most of the residents participated are happy and pleased with the living in the service home. There are more positive things in the everyday life than bad or unpleasant. The employees assessed their actions based on the residents' views in the staff meeting. The results of the resident interviews were also taken account of the creating the housing services' quality criterior.</p>			
Subject headings, (keywords) Intellectually disabled person, housing services, quality of housing, quality management, Bikva-model, inclusion, customer orientation			
Pages 39+4	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Tiina Kuru		Bachelor's thesis assigned by The Housing Foundation For Intellectually Disabled In Savo	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SAVON VAMMAISASUNTOSÄÄTIÖ PALVELUJEN TUOTTAJANA	2
	2.1 Palveluasumisen käsite	2
	2.2 Organisaatiokuvaus.....	3
3	LAATU JA LAADUNHALLINTA ASUMISPALVELUISSA.....	4
	3.1 Palvelun laatu.....	4
	3.2 Laadunhallinnan yleiset periaatteet sosiaalipalveluissa.....	5
	3.3 Vammaisten henkilöiden palveluasumisen laatusuositus	6
	3.4 Savon Vammaisasuntosäätiön laatupolitiikka ja laadunhallinta.....	7
4	KEHITYSVAMMAISTEN OSALLISUUDEN NÄKÖKULMIA.....	8
	4.1 Osallisuus yhteiskunnassa	9
	4.2 Osallisuus palveluissa	9
	4.3 Osallisuuden edistäminen	10
	4.4 Kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia ja näkemyksiä osallisuudesta11	
5	ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI BIKVA-MALLILLA	14
	5.1 Asiakaslähtöisyyden käsite	14
	5.2 Bikva-menetelmän kuvaus.....	16
	5.3 Haastattelijan rooli Bikvassa	18
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	19
	6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	19
	6.2 Aineiston hankinta ja eri työvaiheet	19
	6.2.1 Haastatteluihin valmistautuminen.....	19
	6.2.2 Haastattelujen toteutus	20
	6.2.3 Aineiston analysointi	21
	6.2.4 Tulosten esittely palvelukodin työntekijöille.....	22
7	TULOKSET	22
	7.1 Pihkapuiston asiakkaiden kokemukset palvelukodissa asumisesta	22
	7.1.1 Palvelukodin hyvät ja huonot puolet.....	23
	7.1.2 Asiakkaiden esittämät kehittämistoiveet.....	24
	7.2 Oksakujan palvelukodin asiakkaiden kokemukset palvelukodissa asumisesta25	
	7.2.1 Palvelukodin hyvät ja huonot puolet.....	25

7.2.2	Asiakkaiden esittämät kehittämistoiveet.....	25
7.3	Asiakastulosten esittely palvelukotien työntekijöille	26
7.3.1	Pihkakuiston palvelukoti.....	26
7.3.2	Oksakujan palvelukoti	27
8	POHDINTA	28
8.1	Haastattelujen onnistumisen pohdintaa	28
8.2	Pohdintaa henkilökunnan palaverien jälkeen	30
8.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	31
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
	LIITTEET	
	Liite 1. Asukashaastattelujen teemat	
	Liite 2. Bikva-tiedote	
	Liite 3. Tutkimuslupa	

1 JOHDANTO

Kehitysvammaisten ihmisten palvelujärjestelmän kehittämisessä painopiste on perinteisesti ollut palvelun tuottajien näkökulmissa, kun taas nykyään on painotettu enemmän palveluiden tarvitsijan ja käyttäjän näkökulmia. Merkityksellistä on se, kuinka huomio on kiinnittynyt yksilön oikeuksiin ja vaikuttamisen- ja valinnanmahdollisuuksiin. Kehitysvammaiset ihmiset ovat ryhmänä heterogeeninen, mikä luo haasteita asumisen ja palveluiden järjestämiselle. Osa kehitysvammaisista asiakkaista pystyy asumaan ja elämään täysin itsenäistä elämää, kun taas osa tarvitsee apua koko elämänsä ajan. Kehitysvammaisten asumisen ja palveluiden järjestämisessä tavoitteena on, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. (Ripatti 2011, 3.)

Asiakaslähtöisistä arvioinneista, arviointimenetelmistä ja niiden vaikutuksista on tullut tärkeä osa sosiaalityön suunnittelua ja kehittämistä. Asiakkaan ääni halutaan saada kuuluviin ja samalla tavoitteena on edistää asiakkaiden osallistumiskäytäntöjä. Välineitä ja tapoja asiakasosallisuuden toteuttamiselle on sosiaalityön kentällä vielä melko vähän. (Högnabba 2008, 14.)

Se, että haluan perehtyä opinnäytetyössäni kehitysvammaisten asumispalveluihin, oli melko selkeää opinnäytetyön aiheen valinnan alusta asti. Keskustelin Savon Vammaisasuntosäätiön (Savas) Mikkelin palveluyksiköiden johtajan Kirsi Mannisen kanssa asiasta ja hän ehdotti aihetta, johon tartuin mielenkiinnolla. Savaksen kahdessa Mikkelin yksikössä, Pihkapuiston ja Oksakujan palvelukodissa, oli tarvetta asukkaiden asumiskokemusten selvittämiseen laadun näkökulmasta. Työkaluna kokemusten kartoittamiseen on käytetty ja käytetään ns. Bikva-arviointia (myös Bikva-malli ja Bikva-haastattelu).

Bikva-arvioinnit on aloitettu säätiön yksiköissä asukkaiden ja läheisten arviointikeskusteluilla keväällä 2012. Nämä keskustelut ovat jatkuneet syksyllä 2012, minkä jälkeen Bikva on edennyt työntekijätasolle. Työntekijöiden keskustelun jälkeen arviointi jatkuu yksikön johdon tasolle ja lopulta Savaksen esimiestyöryhmän ja hallituksen keskusteluihin. Tavoitteena on, että koko prosessi on käyty läpi vuoden 2013 loppuun mennessä. Lisäksi Bikva-arvioinnit tulevat korvaamaan säätiön aiemmat asiakas-, läheis- ja sidosryhmien palautekyselyt. Bikva otettiin käyttöön siitä syystä, että aiemmat asiakaspalautekäytännöt eivät enää tuottaneet merkittävästi lisätietoja toiminnan

arvioinnin ja kehittämisen tueksi. Lisäksi säätiössä arvioitiin, että Bikva olisi kehitysvammaisille asiakkaille aiempiin lomakekyselyihin verrattuna asiakaslähtöisempi tapa kerätä palautetta. Taustalla oli siis ajatukset palautejärjestelmän muuttamisesta entistä asiakaslähtöisemmäksi sekä asiakkaiden osallisuuden ja valinnanmahdollisuuksien lisääminen. Bikva-mallin myötä myös mahdollistuu organisaation palvelutarjonnan systemaattinen kehittäminen asiakkaiden palautteen perusteella. (Kokkonen 2012, 2013.)

Minä tulin arviointiprosessiin mukaan Bikvan ensimmäisessä, eli asiakkaiden osallistamisen vaiheessa ja olin mukana myös seuraavalla, eli työntekijätasolla. Bikvan ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu asiakashaastattelujen lisäksi myös asiakkaiden läheisten haastattelut. Läheishaastattelut oli tehty jo kyseisissä yksiköissä, joten ne jäivät oman opinnäytetyöprosessini ulkopuolelle.

Opinnäytetyöni raportti alkaa Savon Vammaisasuntosäätiön organisaatiokuvauksella. Samassa yhteydessä nostan esiin myös palveluasumisen käsitteen. Sen jälkeen kuvailen sosiaalipalveluiden laadunhallintaa yleensä sekä laadunhallinnan rakenteita säätiössä. Teoriaosuuden lopussa tuon esiin kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden näkökulmia sekä kuvaan Bikva-menetelmää ja määrittelen siihen olennaisesti liittyvän asiakaslähtöisyyden käsitteen. Raporttini jälkipuolisko koostuu työn eli Bikva-haastattelujen toteutuksen kuvailusta, tulosten koonnista, tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista sekä pohdinnasta.

2 SAVON VAMMAISASUNTOSÄÄTIÖ PALVELUJEN TUOTTAJANA

2.1 Palveluasumisen käsite

Vammaispalvelulain mukaan kunnan tulee järjestää vammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos hän vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee palvelua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987). Palveluasumiseen kuuluu asunto sekä asukkaan jokapäiväiselle suoriutumiseksi välttämättömät palvelut. Tällaisia palveluita voi olla mm. arkias-kareissa kuten pukeutumisessa, asunnon siivouksessa, hygieniassa ja liikkumisessa avustaminen. (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoi-

mista 759/1987.) Henkilö voidaan määritellä vaikeavammaiseksi palveluasumisen osalta, jos hänen avuntarpeensa päivittäisissä askareissa on jatkuvaluonteista tai jos hän tarvitsee apua muutoin erityisen paljon. (Vammaispalvelujen käsikirja.)

Palveluasumista voidaan järjestää yksittäisessä vuokra- tai omistusasunnossa, palveluasumisryhmässä, palvelutalossa tai muussa asumisyksikössä. Oleellista on, että henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto. Lisäksi palveluasumista suunniteltaessa ja toteutettaessa on tärkeää huomioida palveluiden riittävyys, asiakaslähtöisyys ja palvelukokonaisuuden toimivuus. (Vammaispalvelujen käsikirja.)

Kehitysvammaisten palveluasumisen tulee haastamaan tulevina vuosina uudenlaiset asumisen muodot. Valtioneuvosto teki vuoden 2010 alussa periaatepäätöksen, jonka mukaan kehitysvammaisten ihmisten laitosasumista tullaan vähentämään. Vuosille 2010 – 2015 laadittiin ohjelma, jonka tavoitteeksi asetettiin kehitysvammaisten asumisen siirtäminen laitoshoidosta yksilölliseen asumiseen seuraavan kymmenen vuoden aikana. Ohjelman tarkoituksena on mahdollistaa kehitysvammaisille henkilöille sellainen yksilöllisen asumisen muoto, joka vahvistaa heidän osallisuuttaan ja yhdenvertaisuuttaan. Tämän lisäksi tavoitteena on sovittaa yhteen yksilön asumisen tarpeet ja toiveet sekä yhteiskunnan tarpeet ja edistää jokaisen mahdollisuuksia hänelle parhaiten sopivaan asumiseen. (Ripatti 2011, 3,7.)

2.2 Organisaatiokuvaus

Savon Vammaisasuntosäätiö perustettiin vuonna 1989, ja se toimii koko Savon alueella. Säätiön toiminnan keskeisen sisällön muodostavat erityisryhmien päivätoiminta ja palveluasuminen. Tällä hetkellä säätiöllä on toiminnassa yhteensä 19 palvelukotiyksikköä eri puolilla Etelä- ja Pohjois-Savoaa. Mikkelin Pihkapuiston palvelukoti tarjoaa ns. autettua palveluasumista kolmessa pienryhmäkodissa yhteensä 14 kehitysvammaiselle henkilölle. Oksakujan palvelukodin autetun palveluasumisen puolella on kaksi pienryhmäkotia, toinen kuudelle kehitysvammaiselle henkilölle ja toinen kuudelle autistiselle henkilölle. (Savon Vammaisasuntosäätiö.)

Säätiön toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden tukeminen täysivaltaiseen ja arvokkaaseen elämään jokaisen yksilöllisten tarpeet, voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen. Palvelukotien asukkaat ovat oman elämänsä päämiehiä ja asiantuntijoita. Heidän yksilöllistä elämänsuunnitteluaan tuetaan Minun elämäni suunnitelman (Messi) avulla. Messiin kirjataan ne asiat, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä, asiat joista hän ei pidä, asioita joita hän haluaa tehdä sekä asiakkaan näihin tarvitsema tuen muoto. Säännölliset toimintakyvyn kartoitukset toimivat yhdessä Messin kanssa pohjana asiakkaan yksilöllisen tuen ja ohjauksen suunnittelulle. Palveluasumisessa asukkaita tuetaan täysivaltaiseen ja arvokkaaseen elämään jokaisen yksilölliset tarpeet ja mahdollisuudet huomioiden sekä korostetaan omien voimavarojen ja vahvuuksien hyödyntämistä. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä ja oma-aloitteista elämässä toimimista. Toimintakeskuksissa vahvistetaan niitä taitoja, joita tarvitaan arkielämän toiminnoissa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, asiakkaan voimavarat ja motivaatio. (Päivätoiminta Savon Vammaisasuntosäätiössä; Asuminen Savon Vammaisasuntosäätiössä.)

3 LAATU JA LAADUNHALLINTA ASUMISPALVELUISSA

3.1 Palvelun laatu

Laatua voidaan määritellä monin eri tavoin. Palveluja käyttävän asiakkaan näkökulmasta laatu on sitä mitä asiakkaat haluavat palvelulta ja sitä tuottavalta yksiköltä. Näkemykset laadusta muotoutuvat asiakkaan palvelulle asettamista vaatimuksista ja odotuksista sekä itse palvelukokemuksista. (Outinen 1994, 15–16.)

Sosiaali- ja terveystalveluissa hyvällä palvelun laadulla voidaan tarkoittaa mm. seuraavia asioita: Palvelu on kohdennettu oikein asiakkaiden palvelutarpeet ja tavoitteet huomioiden, asukkaita kohdellaan eettisiä periaatteita noudattaen, asiakas osallistuu laadun arviointiin ja arvioinnista saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen, moniammatillinen työ on toimivaa, henkilökunta on ammattitaitoista ja työhönsä motivoitunutta, tilat ovat toimivat, johtaminen tukee laadun parantamista, laadun työvälineet (esim. oppaat ja laatukäsikirjat) ovat toimivia ja asiakaspalautejärjestelmien kaut-

ta saadaan tietoa laadun toteuttamisesta ja palvelu saavuttaa sille asetetut tavoitteet ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. (Outinen 1994, 14.)

3.2 Laadunhallinnan yleiset periaatteet sosiaalipalveluissa

Laadunhallinta on lyhyesti määriteltynä asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi tehtävää toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista. Vuonna 1999 ilmestynyt suositus, *Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle*, on valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveystalouden laadunhallinnasta ja se on toiminut pohjana myöhemmin annetuille laatusuosituksille. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle suosituksen tarkoituksena on edistää asiakaslähtöistä toimintaa, kuvata miten laadunhallinnalla tuetaan hyvää palvelutoimintaa, edistää laadunhallinnan käynnistymistä ja kehittymistä kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon alueilla, tarkentaa edellistä (vuonna 1995 ilmestynyttä) suositusta sekä kannustaa yksiköitä toimimaan yhdessä hyväksytyjen laadunhallinnan periaatteiden mukaisesti. Suositus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluja. Palvelujen tuottajien lisäksi mm. asiakas- ja ammattijärjestöt sekä laadunhallinnan tutkimuksen toteuttajat ovat tärkeitä toimijoita. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 3–4.)

Sorsa (2002, 30–31) näkee asiakaslähtöisyyden yhtenä hyvän laadun osatekijänä. Sosiaali- ja terveystalouden palveluissa laatu asiakaslähtöisyyden näkökulmasta tarkoittaa hänen mukaansa jatkuvaa laadun kehittämistä ja arviointia, henkilöstön osaamista, osallistumista ja hyvinvointia sekä asiakkaiden osallistumista ja demokratiaa. Osallistuessaan asiakkaat kertovat tarpeistaan ja toiveistaan, ja voivat vaikuttaa saamansa palvelun lopputulokseen.

Myös laadunhallinnan suositus (1999) korostaa asiakaslähtöisyyttä ja kannustaa ottamaan eri toimintaympäristöjen asiakkaat mukaan laadunhallintaan. Asiakkaille tulisi luoda mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti palvelujen laadun arviointiin ja vaikuttaa päättäjiin tarpeellisten muutosten aikaansaamiseksi. Palvelujen tuottajien tulisi luoda asiakkaille rakenteita ja väyliä, joiden kautta asiakkaat voivat tuottaa kehittämissuhteita ja tuoda esiin ongelmia ja tarpeitaan. Jokaisen organisaation tulisi kehittää toimiva asiakaspalautejärjestelmä, joka huomioi asiakaskunnan erityispiirteet. Asiakkaan osallistamisajatuksen taustalla vaikuttaa vahvasti muun muassa näkemykset asiakas-

lähtöisyyden ja asiakkaan voimavarojen tukemisen tärkeydestä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 7, 11–12.) Kuitenkin, kuten mm. Högnabba (2008, 16) toteaa, asiakkaita osallistetaan vielä hyvin vähän palvelujen arviointiin ja kehittämiseen.

Asiakkaiden lisäksi organisaation johdon ja henkilöstön rooli on keskeinen. Esimiesten tulee sitoutua laatuajatteluun ja laadunhallintaan sekä toimia esimerkkinä omassa organisaatiossaan. Esimiehet myös luovat edellytykset laadunhallinnalle turvaamalla täydennyskoulutuksen ja laadunhallintaan tarvittavan ajan. Laadunhallinta vaatii sitoutumista ja ammattitaitoa myös työntekijöiltä. Laadunhallinnan suosituksessa jokainen sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva organisaatio kuvaa oman toimintajärjestelmänsä ja luo oman laatupolitiikan, johon kirjataan miten organisaatio lisää laadunhallinnallista suunnitelmallisuutta ja järjestelmällisyyttä. Suunnitelmaan kirjataan muun muassa laadun tavoitteet ja laadun arviointimallit. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 7.)

3.3 Vammaisten henkilöiden palveluasumisen laatusuositus

Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden laatusuosituksessa vammaisten henkilöiden asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista todetaan seuraavaa:

”Suosituksen valmistelussa vahvistui näkemys, että vammaisten ihmisten hyvät asumispalvelut edellyttävät yleisten rakenteiden (ympäristö, asunnot, yleiset palvelut) esteettömyyttä ja käytettävyyttä. Lisäksi tarvitaan joustavia, riittäviä ja yksilöllisiä palveluita ja tukitoimia. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laadukas toteuttaminen edellyttää sitä, että päätöksenteossa otetaan huomioon näiden ihmisten tarpeet”. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö 2003, 12.)

Suositus vammaisten henkilöiden asumispalveluista on valtakunnallinen ja osa Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelman (TATO) 2000 – 2003 laatusuositusten kokonaisuutta. Suosituksen tavoitteena on kuntien tukeminen vammaisten henkilöiden asumisen ja asumispalveluiden kehittämisessä. Sen taustalla vaikuttavan periaatteen mukaan vammaisen ihmisen elämän perusedellytysten tulee olla samanlaiset kuin muilla. Suositus on valmisteltu yhteistyössä palveluiden käyttäjien, palveluiden tuottajien, järjestöjen, kuntien, lääninhallitusten, Suomen Kuntaliiton,

ympäristöministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön edustajien kanssa. Käytännön valmisteluprosessin on toteuttanut Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Laatusuositus on laadittu varmistamaan osaltaan kansalaisten tasa-arvoista kohtelua ja sitä että palvelut ovat jokaisen käytettävissä ja saatavilla. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö 2003, 3.)

Suosituksen tavoitteena oli antaa välineitä ja suuntaviivoja kunnan päätöksenteon tueksi. Lisäksi sen toivottiin tukevan palveluja toteuttavan henkilöstön toimintaa. Suositus kuvaa vammaisten ihmisten asumisen ja sitä tukevien palveluiden yleistä tavoitetta. Suositus ei ole kuntia sitova, mutta Sosiaali- ja terveysministeriö toivoo kuntien käyttävän laatusuositusta palvelujen laatutyön kehittämisessä omien olosuhteidensa edellyttämällä tavalla. Laatusuosituksen mukaan kuntien tulisi ottaa huomioon kehitysvammaisten ihmisten asiat päätöksenteossa sekä toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Rakennetun ympäristön tulisi olla esteetön ja toimiva, niin että se loisi hyvät edellytykset mahdollisimman itsenäiselle ja omatoimiselle elämälle. Lisäksi kehitysvammaisille ihmisille tulisi olla riittävästi esteettömiä ja toimivia asuntoja ja asunoratkaisujen tulisi antaa heille mahdollisuus yksityiselämään, kotirauhaan ja yhteisöllisyyteen. Suosituksen mukaan sekä julkisten että yksityisten palvelujen tulee olla jokaisen saatavilla ja käytettävissä. Palvelut tulee siis suunnitella kunnissa niin että ne sopivat myös niille joiden toimintakyky on rajoittunut. Palvelujen joustavuutta lisäämällä ei kuitenkaan voida poistaa kaikkia vammaisten ihmisten toimintoihin vaikuttavia esteitä, vaan lisäksi tarvitaan myös yksilöllisiä palveluja ja tukitoimia. Asumiseen liittyvät palvelut ovat mm. tällaisia. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö 2003, 5, 13.)

3.4 Savon Vammaisasuntosäätiön laatupolitiikka ja laadunhallinta

Savon Vammaisasuntosäätiön laatujärjestelmän keskeiset periaatteet esitetään säätiön laatukäsikirjassa eli peruskansiossa. Lisäksi jokaisessa toimintayksikössä on omat yksikkökohtaiset laatukäsikirjat ja niitä täydentävät turvallisuus-, omavalvonta- ja kiinteistökansiot. Laadunhallinnan suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa laatutyöryhmä, joka koostuu yksiköiden laativastaavista ja säätiön johdosta eli toimitusjohtajasta ja palvelujohtajasta. Palvelujohtaja hoitaa myös säätiön laatupäällikön tehtäviä. Laatupäällikkö on säätiön laatuasiantuntija ja vastaa laatujärjestelmän ylläpitämisestä ja

kehittämisestä yhteistyössä laatutyöryhmän kanssa. Laatutyöryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa laatukokouksiin. Tiivistäen voidaan kuitenkin todeta, että laatu on kaikkien työntekijöiden vastuulla ja laatutyössä onnistuminen edellyttää kaikkien sitoutumista toiminnan kehittämiseen. (Kokkonen 2012, 2013.)

Jokainen toimintayksikkö suorittaa itsearvioinnin kerran vuodessa. Arvioinnissa omaa toimintaa ja sen laatua peilataan asetettuihin kriteereihin. Vuonna 2007 Savon Vammaisasuntosäätiössä otettiin oman toiminnan arvioinnissa käyttöön ns. SHQS-laaturjestelmän mukainen arviointikriteeristö. Tämän lisäksi arvioinnissa käytetään säätiön omia lisäkriteerejä ja Bikvan myötä asukkaiden ja heidän omaisten asettamia kriteerejä. Itsearvioinnin kautta voidaan jokaisessa toimintayksikössä tunnistaa omat vahvuudet ja kehittämisaalueet ja tätä kautta kehittää toimintaa. (Kokkonen 2012, 2013.)

Säätiön laatu politiikka perustuu organisaation sisällä yhteisesti sovittuun arvoperustaan, näkemykseen organisaation toiminnasta sekä niistä johdettuun laatu strategiaan. Säätiön laatu politiikan ja yleensäkin toiminnan perusta on sen arvoissa. Perusarvoja ovat asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, yhteisöllisyys ja avoimuus. Laatu politiikan tavoitteeksi on asetettu asiakkaiden, heidän läheistensä sekä palvelun ostajien tyytyväisyys säätiön palveluihin. Asiakkaat voivat osallistua omien voimavarojensa mukaan palvelujen suunnitteluun, toteutukseen, kehittämiseen ja arviointiin. Laatu politiikan keskeisin työväline on kattava ja järjestelmällinen toiminnan suunnittelu- ja arviointijärjestelmä ja siihen liittyvä kehittämistyö. (Kokkonen 2012, 2013.)

4 KEHITYSVAMMAISTEN OSALLISUUDEN NÄKÖKULMIA

Bikva -menetelmän tavoitteena on osallistaa ja tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä vaikuttamisen mahdollisuuksia. Tulen myöhemmin erittelemään työn tulosten ja pohdinnan yhteydessä sitä, miten nämä näkökulmat näkyivät ja toteutuivat omassa tutkimuksessani. Tässä kappaleessa tulen kartoittamaan muiden tutkimusten valossa millaisia osallisuuden kokemuksia kehitysvammaisilla asiakkailla on ollut, miten eri tavoin osallisuus näkyy ja ilmenee sekä miten asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta voidaan lisätä.

4.1 Osallisuus yhteiskunnassa

Suomalainen vammaispoliittinen ajattelutapa on kokenut viime vuosina suuria muutoksia. Tänä päivänä keskiöön on noussut kaikille ihmisille avoin ja demokraattinen yhteiskunta, jossa jokaisella ihmisellä on itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Lisäksi jokaisella tulee olla edellytykset osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan sekä olla ja toimia yhteisön jäsenenä. Kuten mm. Suomen hallituksen laatiman vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO 2010) valmisteluvaiheen kuvailussa tulee esiin, vammaisten henkilöiden osallisuuden ja tasavertaisuuden toteutumisessa on vielä paljon puutteita. Muun muassa esteet yhteiskunnallisissa rakenteissa ja asenteissa sekä paikalliset erot vammaispolitiikan toteuttamisessa estävät vammaisia ihmisiä toimimasta yhteiskunnan täysivaltaisina jäsenenä. Vammaispoliittisen ohjelman yhtenä tavoitteena on luoda konkreettisten toimenpiteiden avulla vahva pohja vammaisten henkilöiden yhteiskunnalliselle osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 17, 21.)

Vammaisuuden sosiaalisen mallin mukaan jostain yksilön ominaisuudesta tulee vamma yhteiskunnan asettamien rajoitteiden kautta. Vammaisuuteen liittyvien ongelmien syyt paikantuvat siis yhteiskuntaan. Mallissa korostetaan sitä, että vammaisuuteen liittyvät rajoitukset eivät johdu yksilön vajavuuksista, vaan yhteiskunnan kyvyttömyydestä huomioida vammaisten ihmisten tarpeet. Vammaisuuden sosiaalinen malli ottaa huomioon vammaisuuden fyysisen ja psyykkisen ulottuvuuden, mutta päähuomio on niissä esteissä, joita yhteiskunta asettaa vammaisten henkilöiden osallistumiselle ja toimimiselle yhteiskunnassa. Pulmia syntyy silloin kun vammaiset ihmiset kohtaavat ei-vammaisille ihmisille suunnitellun yhteiskunnan esteet ja yhteisön asenteet. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 104–106.)

4.2 Osallisuus palveluissa

Osallisuutta voidaan tarkastella asiakkaan osallistumisena omien asioiden ja palvelujen suunnitteluun, saamiseen ja arviointiin. Lisäksi sen voidaan katsoa olevan asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yleisellä tasolla. Asiakasosallisuuden käsitteen purkaminen ja määrittely luo pohjaa asiakasläh-

töisen arvioinnin toteuttamiselle. Se miten työntekijät näkevät osallisuuden, vaikuttaa siihen miten sitä toteutetaan ja pyritään toteuttamaan arjessa. (Högnabba 2008, 28.)

Kehitysvammaisen asiakas voi kokea osallisuutta silloin kun hän on tasavertainen toimija palveluprosessissa ja silloin kun hän kokee, että hänen toiveensa ja tarpeensa tulevat kuulluksi. Pystyäkseen todella vaikuttamaan omaan elämäänsä, tulee asiakkaalla olla tietoa ja taitoa vaikuttaa. Tästä näkökulmasta onnistunut asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutusprosessi voidaankin määritellä tapahtumaksi, jossa nämä tiedot ja vuorovaikutusmahdollisuudet lisääntyvät. Yhdistämällä sekä työntekijän että asiakkaan asiantuntemus, saadaan aikaan asiakaslähtöinen palvelu ja asiakkaan kokemus osallisuudesta. Sen, millainen osallisuuden kokemus asiakkaalla on, tai miten osallisuus toteutuu, pystyy arvioimaan ainoastaan asiakas. (Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeessa 2012, 11.)

Asiakkaan osallisuuden kokemuksen voidaan katsoa syntyvän eri ympäristöissä eri tasojen kautta. Esimerkiksi palvelutalossa asiakkaan osallisuus ja osallisuuden kokemukset voivat muodostua seuraavalla tavalla. Ensiksi palvelutalon asukas on osallinen yhteisössä, hänellä on ympärillään muita asukkaita ja työntekijöitä. Toiminnan tasolla asukas on osallinen silloin, kun hänellä on todellinen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yhteisön toimintaan ja sen muotoihin. Kokemuksen tasolla asukas on osallinen silloin, kun hän käyttää vaikuttamisen mahdollisuuksia, hän tulee ymmärretyksi ja hän itse kokee olevansa osa yhteisöä. (Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeessa 2012, 11.)

4.3 Osallisuuden edistäminen

Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisääminen vaatii aitoa ja toimivaa vuorovaikutusta ja asiakkaiden mielipiteiden kuuntelemista. Tässä yhteydessä on syytä kiinnittää huomiota myös siihen, miten näitä mielipiteitä ja näkökulmia pyritään tuomaan esiin.

Itsensä ilmaisun vaikeudet ovat yleisiä kehitysvammaisilla ihmisillä ja heidän kommunikointikykynsä voi vaihdella vamma-asteesta riippuen pienistä äänistä ja eleistä puheeseen (Malm ym. 2004, 192–194). Osallisuuden näkökulmasta merkityksellistä kommunikoinnin osalta on se, että oikeilla välineillä ja toimintatavoilla jokainen hen-

kilö voi kommunikoida ja osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon (Mitä kehitysvammaisuus on?).

Kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta lisää mahdollisuus osallistua oman elämänsä suunnitteluun, eli mahdollisuus toimia oman elämänsä päämiehenä. Päämiesajattelun synty liittyy kehitysvammaisten ihmisten palvelujärjestelmän murrokseen, ja sen juuret ovat vammaisten ihmisten ihmisoikeuksien edistämisen ja yksilökeskeisyyden korostamisen periaatteissa. Päämiesajattelu painottaa kehitysvammaisen henkilön asemaa vallankäyttäjänä ja päätöksentekijänä. Hänellä on valta tehdä itseään koskevia päätöksiä sekä määrittellä millaisia palveluja ja millaista tukea hän tarvitsee. Ammatillisilla ja työntekijöillä on velvollisuus edistää jokaisen yksilön mahdollisuuksia toteuttaa omaa elämäänsä, toisin sanoen kuunnella millaista elämää henkilö haluaa elää. Päämiesajattelun myötä huomio on kääntynyt vamman tuomista rajoitteista jokaisen yksilön voimavaroihin ja kiinnostuksen kohteisiin. (Ripatti 2011, 33.)

Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä osallisuuden ja osallistumisen toteutumisen varmistamiseksi: avustajajärjestelmän kehittäminen, henkilökohtaisen palvelusuunnitelman hyvä toteuttaminen ja vammaispalvelujen laadunseuranta ja jatkuva kehittämistyö (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 161–162).

4.4 Kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia ja näkemyksiä osallisuudesta

Seuraavassa erittelen, mielestäni keskeisten tutkimusten tulosten pohjalta, osallisuuden toteutumista ja sen edellytyksiä kehitysvammaisten asiakkaiden palveluissa sekä asiakkaiden omia kokemuksia osallisuudesta. Lisäksi nostan esiin kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmia.

Sini Mäkinen on tutkinut opinnäytetyössään, *Kehitysvammaisten osallisuuden kokeminen*, miten kehitysvammaiset ihmiset kokevat osallisuutta ja miten osallisuuden edellytykset täyttyvät. Osallisuuden edellytyksillä tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan kokemusta siitä, että hän on aktiivinen osallistuja ja toimija, tunnetta että hän kuuluu yhteisöön sekä mahdollisuutta vaikuttaa omiin ja yhteisiin asioihin.

Mäkisen tutkimuksen kohderyhmänä oli Lappeenrannan kaupungin ohjatun tai tuetun asumisen yksiköissä asuvat kehitysvammaiset aikuiset. Hänen tutkimustulostensa mukaan kohderyhmän asiakkaiden osallistumisen mahdollisuudet ovat melko hyvät ja asiakkailla on useita heille mieluisia harrastuksia. Tutkimuksen mukaan suurin este kehitysvammaisten osallistumiselle on tuen puute. Ratkaisuksi tähän Mäkinen peräänkuuluttaa tukihenkilötoiminnan laajentamista ja asumisyksiköiden henkilökunnan valppautta asiakkaiden toiveiden kuuntelemisessa. Hän nostaa esiin myös sen seikan, että ryhmämuotoisissa harrastuksissa asiakkaat harrastavat useimmiten keskenään, vaikka harrastaminen yleisissä ryhmissä voisi vahvistaa heidän osallisuuden tunnetta yhteiskuntaan. Tutkimuksen kohderyhmän asiakkaiden tuttavapiiri on suppea ja osa asiakkaista kokee yksinäisyyttä. Mäkinen nostaakin perustellusti esiin, että kehitysvammaisten asiakkaiden verkostoitumista asumisyksiköiden ulkopuolelle tulisi tukea. Tulokset osoittavat myös sen, että asumisyksikössä asuminen tuo asukkailleen tunteen yhteisöön ja joukkoon kuulumisesta. Tuloksista käy myös ilmi, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin asioihin on vähäistä. Esteitä itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi asettaa yksiköiden toimintakulttuuri, ajanpuute sekä henkilökunnan ja omaisten asenteet. Asiakkaat kokevat, että nämä heikentävät osaltaan osallisuuden kokemusta. (Mäkinen 2010, 5, 39–40.)

Anne Ainasoja ja Niina Väisänen ovat myös tutkineet kehitysvammaisten osallisuuden kokemuksia omassa tutkimuksessaan, *Meidän suurin vammamme on sinun asenteesi. Kehitysvammaisten kokemuksia osallisuuden toteutumisesta*. Tutkimus toteutettiin peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella yhteistyössä Kehitysvammaisten Tuki-liiton kanssa. Tutkimukseen haastateltiin kehitysvammaisia henkilöitä ja heidän omaisiansa. Tutkimuksen merkittävin tulos on se, että asiakkaat toivovat monipuolisempia harrastusmahdollisuuksia ja niiden integrointia muiden, ei-kehitysvammaisten harrastuksiin. Yhtenä esteenä harrastustoimintaan osallistumiselle nähdään avustajien puuttuminen. Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden työllistymisen hyvä taso koetaan osallisuuden kokemuksen kannalta hyvin merkityksellisenä. (Ainasoja ja Väisänen 2011, 1, 53–54.)

Kehitysvammaisten ihmisten valtakunnallinen yhdistys Me Itse ry. on koonnut oman vammaispoliittisen ohjelman nimeltään *Hyvä elämä-Me Itse*. Ohjelman pohjana on kehitysvammaisten ihmisten omat näkemykset hyvästä elämästä ja sen toteutumisesta.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa ohjelman laatijoiden mukaan sitä, että henkilön omat tunteet, tarpeet ja toiveet ohjaavat hänen toimintaansa. Kuten ohjelmasta käy ilmi, kehitysvammaiset pääsevät vielä harvoin päättämään omista asioistaan ja he kokevat olevansa pikemminkin toiminnan kohteita. Ohjelmassa nostetaan esiin vaatimus oikeudesta yhteiseen maailmaan, eli siihen että kehitysvammainen ihminen voisi elää muiden joukossa, eikä pelkästään vammaisille tarkoitetuissa ympäristöissä. Lisäksi vammaisilla ihmisillä tulisi olla mahdollisuus käyttää samoja vapaa-ajan palveluita ja ympäristöjä kuin ei-vammaisilla. Osallistumisen esteitä voidaan ohjelman mukaan vähentää mm. parantamalla tukihenkilöiden saatavuutta. (Vammaispoliittinen ohjelma 1999, 9, 20–21, 46–47.)

Virpi Kortemäki on tullut omassa tutkimuksessaan, *Itsemääräämisoikeus omassa kodissa. Tutkimus kehitysvammaisten henkilöiden asumisyksiköistä*, samoihin tuloksiin Sini Mäkisen kanssa. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että asumisyksiköissä asuvien kehitysvammaisten itsemääräämisoikeus on vielä hyvin vähäistä. Rutiininomaiset, totutut toimintatavat määrittelevät asiakkaan elämää, eikä heidän yksilöllisyyttään juurikaan huomioida. Tutkimuksen tulosten pohjalta suurimpina esteinä itsemääräämisen toteutumiseen voidaan nähdä asumisyksiköiden rakenteelliset ja työntekijöistä lähtevät tekijät. Asumisyksiköissä näkyy vielä voimakkaasti laitoshoidon kulttuuri ja usein työntekijät päättävät asiat asiakkaiden puolesta. Lisäksi kiire, työntekijöiden vähyys, asiakkaiden omaisten mielipiteet ja kommunikaatio-ongelmat vaikuttavat itsemääräämisen toteutumiseen. Kuten Kortemäki tuo kuitenkin esiin, pelkästään resursseja ja henkilökuntaa lisäämällä ei saavuteta asiakaslähtoisempää palvelua, vaan suurempi merkitys on sillä miten työn ja toiminnan rakenteita, arvoja ja asenteita sekä toiminnan moraalaisia ulottuvuuksia lähdetään kehittämään. (Kortemäki 2012, 2, 84–89.)

Myös sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran selvityksen mukaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on vielä puutteita. Itsemääräämisoikeuden toteutumista voidaan selvityksen mukaan vahvistaa puuttamalla yksiköiden toimintakulttuuriin: *”Itsemääräämisoikeutta voidaan yksiköissä vahvistaa tukemalla asiakkaiden omia voimavaroja ja heidän mahdollisuuksiaan tosiasiallisesti osallistua itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden kehittämissuunnitelman laatimiseen tasavertaisesti henkilökunnan kanssa. Hyviä käytäntöjä kehittämällä ja asiakkaan ja henkilö-*

kunnan välistä vuorovaikutusta tukevalla kommunikaatiolla voidaan myös rajoittamisen tarvetta vähentää.”(Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympäri-vuorokautisissa palveluissa 2013, 71.)

5 ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI BIKVA-MALLILLA

5.1 Asiakslähtöisyyden käsite

Asiakslähtöisyys ja sen kehittäminen ovat tänä päivänä entistä keskeisempiä julkisten ja yksityisten palvelujen kehittämistavoitteita. Toimittaessa asiakslähtöisesti asiakkaan ja työntekijän välille syntyy aitoa ja tasa-arvoista vaikuttamista ja vuoropuhelua. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 11.) Kuten Virtanen ym. (2011, 11–12) toteavat, sosiaali- ja terveystalveissa asiakkaan merkitys on laajasti tunnustettu, mutta asiakslähtöisyyttä toteutetaan ja määritellään vielä helposti palveluntuottajan näkökulmasta käsin. Palveluntuottajan näkökulmasta katsottuna asiakslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämisessä on kyse palveluiden organisoimiseen ja tarjoamiseen liittyvistä prosesseista, kun taas asiakkaan näkökulmasta kysymys on asiakkaan yksilöllisistä palveluun liittyvistä kokemuksista. Virtanen ym. jatkavat, että tämän voidaan ajatella olevan suurin syy siihen, miksi asiakslähtöisyys ja asiakasymmärrys eivät ahkerasta asiakslähtöisyyden kehittämisestä huolimatta toteudu asiakkaan näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi suomalaisen palvelujärjestelmän (ja samalla asiakkuusnäkemys) pirstaleisuus ja ammattikuntien sektorirajat heikentävät heidän mukaansa osaltaan asiakslähtöisyyden toteutumista. Kuten Hänninen ym. (2007, 9) toteavat, asiakslähtöisyyttä voidaan määritellä monin tavoin, mutta laajasti ymmärrettynä asiakslähtöisyys ohjaa palvelujen perusteelliseen uudistamiseen. Tässä yhteydessä kansalaiset nähdään itsenäisinä, vastuullisina ja yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin aktiivisesti osallistuvina ja vaikuttavina toimijoina.

Virtanen ym. (2011, 19) tarkastelevat asiakslähtöisyyden käsitettä seuraavien ulottuvuuksien kautta: Asiakslähtöisyys toiminnan arvoperustana, asiakas tasavertaisena kumppanina, asiakas aktiivisena toimijana ja ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan lähtökohdana. Asiakslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvol-

le. Jotta toiminta olisi asiakaslähtöistä, tulee sen lähtökohtana olla asiakkaan, ei pelkästään palveluntuottajan tarpeet. Tämä edellyttää palveluntuottajalta asiakasymmärrystä. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään palveluihin osallistuvana, aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena. Lisäksi asiakas on oman elämänsä asiantuntija, mikä tekee hänestä palveluprosessissa tasavertaisen toimijan.

Asiakkaan näkökulmasta asiakaslähtöisyys pitää sisällään itsemääräämisoikeuden, ihmisarvoisuuden ja yhdenvertaisuuden. Asiakaslähtöisessä palvelutapahtumassa palvelun käyttäjä on yksilö, jonka itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa koko palvelutapahtuman ajan. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus liittyy ihmisarvoon. (Virtanen ym. 2011, 20–21.) Käytännössä itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon ja toimintaan asioissa, jotka koskevat häntä itseään. Jos asiakkaalla ei ole voimavaroja oman tahdon ilmaisuun, tuetaan häntä niin, että päätökset voidaan tehdä yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 56–57.) Yhdenvertaisuudella ja tasavertaisuudella tarkoitetaan tasa-arvoisen kohtelun lisäksi sitä, että asiakkaan mielipidettä kysytään ja se pyritään ottamaan huomioon. Lisäksi asiakaslähtöisyyden voidaan ajatella olevan inhimillistä kohtelua, aitoa kiinnostusta asiakkaan asiaan ja palveluiden joustavuutta. (Virtanen ym. 2011, 20–21.)

Asiakaslähtöisyyden tavoitteeseen pääsemiseksi on esitetty monia keinoja. Asiakkaan palveluymmärrystä tulisi lisätä, eli asiakkaan pitäisi saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä mahdollisuuksista osallistua eri palvelutapahtumiin. Lisäksi asiakkaan osallistumismahdollisuuksia täytyisi lisätä. Asiakas on palvelutapahtumassa toimija ja hänelle tulisi luoda vuorovaikutuksessa mahdollisuuksia tehdä valintoja ja tuoda esiin omia kokemuksiaan. Sen lisäksi että asiakkaan näkemyksiä kuunnellaan palvelutapahtuman aikana, olisi tärkeää ottaa tämän mielipiteet huomioon myös palveluja (niiden muotoja ja sisältöjä) kehitettäessä. Jotta kehittämistyötä voitaisiin tehdä, tulee palveluntarjoajalla olla tietoa asiakkaiden tarpeista. Asiakastiedon kerääminen ja hyödyntäminen onkin välttämätöntä palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisempään suuntaan. Kaiken tämän lisäksi asiakaslähtöisyys tarvitsee toteutuakseen oikeanlaista asennoitumista sekä organisaatiolta että työntekijöiltä. Organisaation toimintatapojen ja asenteiden muuttamisessa organisaation johdolla on keskeinen rooli. Asiakkuusajattelu tuodaan organisaation eri tasoille johtamisen kautta. (Virtanen ym. 2011, 22.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan Sorsan (2002, 30–31) mukaan tarkastella myös laadun näkökulmasta, jolloin asiakaslähtöisyys nähdään yhtenä hyvän laadun osatekijänä. Laadun näkökulmasta asiakaslähtöisyys edellyttää sitä, että palvelun laatua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta käsin. Organisaatio selvittää mitä sen asiakkaat arvostavat, sekä miten hyvin heidän toiveensa ja tarpeensa tulevat nykyisillä palveluilla tyydyttyiksi.

Asiakaslähtöisillä arviointimenetelmillä, kuten Bikvalla, voidaan luoda mahdollisuuksia asiakkaiden osallistumiselle ja antaa heille tilaisuuksia olla mukana työtapojen muuttamisessa. Asiakkaiden palvelukokemuksia on kartoitettu aiemmin asiakastytyväisyystutkimuksilla, mutta on todettu että ne eivät riitä luomaan yhteistä näkemystä asiakkaiden osallisuudelle. Tyytyväisyystutkimukset ovat myös usein viranomaislähtöisiä eli palveluita tarkastellaan viranomaisten luomista laatuksiteereistä käsin. Kuten Högnabba (2008, 14) toteaa, asiakaslähtöisten arviointimenetelmien liittäminen osaksi kuntien käytäntöjä voidaankin nähdä yhtenä tulevaisuuden haasteena. Lisäksi asiakaslähtöisten arviointien vaikutuksia tulee tarkastella. Jotta arviointimenetelmät ovat tehokkaita ja toimivia, pitäisi menetelmien tuottaa tietoa ja edesauttaa entistä asiakaslähtöisempien palvelujen kehittämistä.

5.2 Bikva-menetelmän kuvaus

Bikva-arviointi on tanskalaisen Hanne Kathrine Krogstrupin 1990-luvun lopulla kehittämä asiakaslähtöinen arviointimalli. Sittemmin menetelmä on otettu sellaisenaan tai sovellettuna käyttöön Tanskan lisäksi myös muissa Pohjoismaissa. Krogstrup vieraili Suomessa vuonna 2003, minkä jälkeen yhteistyössä Stakesin FinSoc-ryhmän kanssa laadittiin suomenkielinen menetelmäopas, *Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli*. Samaan aikaan FinSoc aloitti menetelmän levittämisen työyhteisöihin. Mallia on kehitetty Suomessa useissa toimintayhteyksissä ja kokemukset ovat olleet pääosin hyviä. Kokeilut ovat liittyneet projekteihin, joissa Bikvaa on kehitetty arvioinnin ja kehittämisen välineenä. (Högnabba 2008, 10.)

Bikva on asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Se tarkoittaa sanasta sanaan ”*asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana*”. Mallin perustavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan asumispalveluiden laadun arviointiin ja näin luoda yhteys asiak-

kaiden näkemysten ja julkisen intervention välille. Asiakkaiden rooli Bikva-mallissa on keskeinen. He määrittelevät omista lähtökohdistaan arviointikriteerit ja kokemukset suhteessa palveluihin. Perusajatus on, että asiakkailla uskotaan olevan tietoa, josta voi olla apua ja hyötyä julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä ja kohdentamisessa. (Krogstrup 2004, 7–8.)

Bikva-arviointiprosessi on nelivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat pyydetään ryhmähaastatteluun, jossa heitä pyydetään kertomaan ja perustelevaan, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa palvelussa. Toisessa vaiheessa asiakkailta saatu palaute esitellään henkilöstölle ja kenttätyöntekijöille. Työntekijät pohtivat omissa haastatteluissaan asiakkaiden antamaa palautetta ja syitä siihen sekä arvioivat omaa toimintaansa. Kolmannessa vaiheessa asiakkailta saatu palaute lisättyä työntekijöiden palautteeseen esitellään organisaation johdolle. Johto pohtii omassa ryhmässään saadun palautteen syitä, arvioivat omaa toimintaansa ja toimenpiteitä palvelun parantamiseksi. Neljännessä vaiheessa saadut tulokset esitetään poliittisille päättäjille, jotka myös pohtivat palautteen syitä. (Krogstrup 2004, 15.) Bikvan periaatteisiin kuuluu myös se, että asiakkaille kerrotaan millaisia toimenpiteitä heidän palautteensa on saanut aikaan (Bikva-ohjeet Savon Vammaisasuntosäätiön työntekijöille).

Bikva-arvioinnin käytössä tulisi pyrkiä siihen, että työkäytännöt muuttuvat asiakkaiden arviointikriteerien ja näkemysten perusteella. Näin toimimalla on mahdollista parantaa asiakkaiden hyvinvointia. (Högnabba 2008, 56.)

Bikva-arvioinnissa tietoa kerätään kvalitatiivisin eli laadullisin keinoin. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuskohdetta tarkastellaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tutkimusaineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa hyödyntäen metodeja, joissa tutkittavien näkökulma ja ääni pääsevät kuuluviin. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole testata jotain teoriaa tai olettamusta, vaan tavoitteena on paljastaa uutta tietoa. Tutkimusaineistoa tarkastellaan ilman ennakkoluuloja tai -oletuksia, monipuolisesti ja yksityiskohtaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta, vaan sitä voidaan tulkita ja siitä voidaan tehdä oletuksia ja kuvauksia (Vilka 2007, 98).

Bikva-menetelmän kvalitatiivisuus näkyy siinä, että sen avulla pystytään lisäämään ymmärrystä siitä, miten asiakkaat itse ymmärtävät oman tilanteensa ja millaisia tulkin-toja sille annetaan suhteessa palvelujärjestelmään. Se ei anna määrällistä tietoa siitä, kuinka moni asiakas on tyytyväinen, vaan laadullista tietoa siitä, miten asukkaat kuvaavat palvelukokemuksiaan. (Hänninen ym. 2007, 15.)

Bikva-mallissa tietoa kerätään pienryhmähaastatteluissa. Tämä on suositeltu menetelmä, mutta myös yksilöhaastattelu on mahdollinen, jos se sopii haastateltavalle paremmin. Ryhmähaastattelun puolesta puhuu mm. se että ryhmässä haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin ja yhteistyö innostaa ryhmäläisiä monipuolisempaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa. (Krogstrup 2004, 11.) Ryhmähaastattelu on myös tehokas tiedonhankinnan muoto, koska samalla voidaan kerätä tietoja useammalta henkilöltä. Ryhmä voi myös auttaa muistamaan asioita, joita ei itse muista, mikä osaltaan voi edesauttaa hedelmällisen keskustelun syntyä. Toisaalta ryhmässä voi olla hallitsevia henkilöitä, jotka tukahduttavat avoimen mielipiteiden esiintuonnin tai vievät liikaa tilaa muilta haastateltavilta. (Hirsjärvi ym. 2009, 210–211.)

5.3 Haastattelijan rooli Bikvassa

Bikva-haastattelijä (arvioija) on ryhmäläisille ennestään tuntematon, yhteisön ulkopuolinen henkilö, jonka tehtävänä on olla ajatusten ja ideoiden välittäjä. Haastattelijan tulisi olla mahdollisimman neutraali osapuoli, mutta täydellinen neutraalius on kuitenkin lähes mahdotonta saavuttaa. Haastattelijä joutuu valikoimaan haastattelumateriaalista ne osaset, mitkä hän esittää seuraavalle tasolle ja tarvittaessa hän myös ohjaa keskustelua lisäkysymyksillä. Voidaankin siis sanoa että arvioija vaikuttaa aina tavalla tai toisella haastattelun kulkuun. Tämä ei ole este Bikvan toimivuudelle niin kauan kun arvioija ei hallitse keskustelua liikaa. (Koivisto 2007, 46.)

Krogstrup (2004, 27) puhuu haastattelijasta tai arvioijasta moderaattorina eli tilaisuuden vetäjänä. Moderaattori on neutraali puheenjohtaja, jolla on aitoa kiinnostusta muiden mielipiteitä kohtaan. Hän pystyy näkemään asioita osallistujien näkökulmasta ja hän tunnistaa omat mielipiteensä, muttei yritä siirtää niitä osallistujille. Moderaattori on herkkä ja joustava ja kykenee muuttamaan haastattelutekniikkaansa tilanteen mu-

kaan. Hän ottaa koko ryhmän huomioon ja varmistaa että jokainen saa puheenvuoron. Hänninen ym. (2007, 31–32) jatkavat, että haastattelijan vastuulla on myös hyvän ilmapiirin luominen sekä keskustelun käynnistäminen ja sen vieminen koko ajan eteenpäin sovitun ajan sisällä.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut kehittää Oksakujan ja Pihkapuiston palvelukodin toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan ja osallistaa asiakkaita asumisen palveluiden arviointiin ja asumisen suunnitteluun. Opinnäytetyössäni olen selvittänyt Pihkapuiston palvelukodin ja Oksakujan palvelukodin asukkaiden mielipiteitä palvelukodissa asumisesta ja asumisen laadusta. Lisäksi opinnäytetyöprosessiini kuuluu asukashaastattelujen tulosten esittäminen palvelukotien työntekijöille.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Millaisia näkökulmia ja mielipiteitä palvelukodin asukkaat tuovat esiin palvelukodissa asumisesta ja heille tarjotuista palveluista?
- Miten työntekijät haluavat kehittää yksiköiden toimintaa, miten he kommentoivat asiakkaiden esiin tuomia asioita ja miten he itse arvioivat omaa toimintaansa?

6.2 Aineiston hankinta ja eri työvaiheet

6.2.1 Haastatteluihin valmistautuminen

Bikva-arviointi oli minulle ennestään tuntematon tutkimusmenetelmä. Ensimmäinen vaihe opinnäytetyöprosessissani olikin siihen tutustuminen kirjallisuuden ja muiden lähteiden avulla. Hanne Krogstrupin Bikva-raportin pohjalta tehty osakäännös *Asiakaslähtöinen arviointi, Bikva-malli* (Krogstrup 2004) antoi lukijalleen kattavasti perustietoa menetelmästä ja sen käytöstä. Aloittaessani haastattelujen suunnittelun pe-

rehdyin mm. Robsonin teokseen *Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille* (Robson 2001) sekä Hirsjärven ja Hurmeen teokseen *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö* (Hirsjärvi ja Hurme 2004). Näihin pureutuminen antoi oivallisia vinkkejä haastattelutilanteisiin valmistautumiseen. Tämän jälkeen laadin haastattelujen rungon.

6.2.2 Haastattelujen toteutus

Opinnäytetyöprosessini alkoi Pihkapuiston ja Oksakujan asumisyksiköiden asukkaiden ryhmä- ja yksilöhaastatteluilla. Ryhmät muodostuivat palvelukotien pienryhmäkotien asukasjakojen mukaan, eli yksi pienryhmäkoti muodosti yhden ryhmän. Alustavan suunnitelman mukaan haastatteluni kattoivat neljä asukasryhmää, mutta myöhemmin päätimme yhteistyössä työelämän ohjaajani kanssa lisätä haastateltaviin vielä yhden ryhmän. Haastatteluni toteutettiin siis kaikissa palvelukotien viidessä pienryhmäkodissa. Kaikkien haastattelujen kokonaisotokseksi tuli 18 asukasta talojen 26 asukkaasta. Näiden keskustelutilanteiden ulkopuolelle jäivät haastatteluista kieltäytyneet ja ne, jotka eivät kykene ilmaisemaan itseään. Kolme asukasta halusi tulla haastatelluksi yksin, muut osallistuivat ryhmissä.

Savon vammaisasuntosäätiön ohjeistuksen mukaan Bikva-haastattelujen pohjana (sekä asiakkaiden että läheisten ryhmäkeskusteluissa) on käytetty seuraavia kysymyksiä: Mikä mielestäsi palvelukodissa on hyvää, kivaa tai mukavaa? Entä mikä on huonoa, kurjaa tai ikävää? Lisäksi asiakkaita ja läheisiä pyydetään määrittelemään kriteerit, joilla he arvioisivat palvelukodin/toimintakeskuksen toimintaa, toisin sanoen heitä pyydetään pohtimaan, mistä asioista he tietävät, että yksikön palvelu on hyvää. Haastattelun lopuksi heiltä kysytään, millaisia terveisiä he haluaisivat lähettää työntekijöille ja säätiön johdolle. Edellä mainitut kysymykset muodostavat haastattelujen pohjan, jonka lisäksi haastattelija voi esittää keskustelua tukevia lisäkysymyksiä. (Bikva-ohjeet Savon Vammaisasuntosäätiön työntekijöille.)

Muotoilin ryhmähaastattelujen teemat tutkimuskysymysteni pohjalta, käyttäen apuna edellä mainittua säätiön ohjeistusta. Olen liittänyt teemat tutkimukseni loppuun (Liite 1). Pyrin kysymysten muotoilussa ennen kaikkea selkeyteen ja monipuolisuuteen. Ensimmäisen haastattelun jälkeen huomasin kysymysten olevan vielä hieman vaikea-

selkoisia, joten muotoilin niitä uudelleen. Pääkysymysten lisäksi tein keskustelun edessä keskustelua herätteleviä ja vastauksia tarkentavia lisäkysymyksiä. Varasin kullekin haastattelulle aikaa noin tunnin, mutta keskimäärin tilanteet kestivät puolesta tunnista 45 minuuttiin. Kirjoitin jokaisen haastattelun jälkeen haastattelupäiväkirjaa, johon kokosin päällimmäisiä ajatuksia ja havaintoja. Olen hyödyntänyt päiväkirjan merkintöjä työn pohdinnassa.

Käytin keskustelujen tallentamiseen nauhuria. Tällä tavoin pystyin kiinnittämään kaiken huomioni asukkaiden puheeseen. Kuten Robson (2001, 144) asian muotoilee, vapauttaa nauhoitus haastattelijan tekemään laadukasta haastattelua, josta syntyy hyvä lopputulos. Tilanteessa voidaan edetä haastateltavien kannalta sopivalla rytmillä ilman muistiinpanojen tekemisen tuomia mahdollisia keskeytyksiä. Kysyin luvan keskustelujen nauhoittamiseen ennen jokaisen haastattelutilanteen alkua. Kaikki asukkaat antoivat luvan tallentamiseen.

Apunani haastatteluissa oli yksi asumisyksikön ohjaaja. Pohdin ohjaajan läsnäolon tuomia etuja ja mahdollisia haittoja keskustelun kulkuun työni luotettavuuden pohdinnan yhteydessä.

6.2.3 Aineiston analysointi

Aloitin haastattelumateriaalin tutkimisen kirjoittamalla aineiston puhtaaksi eli litteroimalla. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoimalla tiettyjä osa-alueita. Se kuinka tässä tulee menetellä, ei ole yhtä ohjeistusta, vaan litteroinnin tarkkuuden määrittelee ensisijaisesti se millaista analyysia aineistosta aiotaan tehdä. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Oman materiaalini kohdalla koin toimivimmaksi vaihtoehdoksi litteroida keskustelusta ainoastaan ne kohdat, joissa selkeästi pysyttiin aiheessa ja keskustelu vastasi esitettyihin kysymyksiin. Tämä edellytti käytännössä sitä, että kuuntelin nauhat perusteellisesti läpi ennen litteroinnin aloittamista.

Tutkimusmateriaalia voidaan analysoida monin eri tavoin. Valitsin työssäni analyysin apuvälineeksi teemoittelun. Teemoittelussa tarkasteluun otetaan aineistosta esiin nousevia piirteitä, jotka toistuvat useammassa haastattelussa tai haastattelun kohdassa.

Analyysin teemat voivat pohjautua haastattelun teemoihin ja tavallista onkin että ainakin haastattelun lähtökohtateemat nousevat esiin analyysissa. (Hirsjärvi ja Hurme 2004, 173.) Haastatteluissa esiin tulleita aihealueita olivat mm. yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja harrastukset.

Analyysin aluksi luin puhtaaksikirjoitetut liuskat läpi useamman kerran saadakseni kokonaiskuvan materiaalista. Tämän jälkeen aloin purkaa kutakin haastattelua yksittellen jaottelemalla materiaalin haastattelujen kysymysteemojen alle. Näin sain muodostettua selkeitä kokonaisuuksia asukkaiden mielipiteistä ja näkemyksistä.

6.2.4 Tulosten esittely palvelukodin työntekijöille

Bikvan toinen vaihe on työntekijöiden osallistaminen. Työntekijöille esitetään asiakkaiden antama palaute, eli toisin sanoen heidän näkemyksensä siitä, miten asukkaat kokevat työntekijöiden toimintatavat ja käytännöt. Työntekijät pohtivat ryhmäkeskusteluissa asiakkaiden näkemyksiä ja antavat omat arviot tekemästään työstä. (Krogstrup 2004, 21.)

Asukashaastattelujen tulosten esittely Oksakujan ja Pihkapuiston palvelukodin työntekijöille oli osa opinnäytetyöni käytännön toteutusta. Asiakkaiden näkemysten jakaminen työntekijöille ja heidän kommenttiansa kuuleminen toi mielestäni työlleni arvokasta näkökulmaa. Tulosten jakaminen tapahtui Pihkapuiston ja Oksakujan henkilöstöpalaverien yhteydessä 7.11 ja 12.11.2012.

7 TULOKSET

7.1 Pihkapuiston asiakkaiden kokemukset palvelukodissa asumisesta

Pihkapuiston palvelukodin asukkaiden Bikva-arvioinnit olivat pienryhmäkoti Kaarnassa maanantaina 8.10.2012, Havussa 13.10.2012 ja Kävyssä maanantaina 15.10.2012. Näistä kolmesta ryhmäkodista osallistui haastatteluun kaikkiaan 12 asu-

kasta 14 asukkaan kokonaismäärästä. Olen koonnut keskustelujen tulokset haastattelun teemojen alle.

7.1.1 Palvelukodin hyvät ja huonot puolet

Pihkapuiston palvelukodin asukkaat toivat keskustelussa esiin paljon hyviksi kokemiin asioita. Nämä voidaan karkeasti jakaa talossa yhteisöllisesti tapahtuviin asioihin ja jokaisen asukkaan yksittäiseen elämänpiiriin kuuluviin asioihin. Seuraavassa on koostusti joitakin asukkaiden kommentteja. Osa on yksittäisten asukkaiden näkemyksiä, osa toistui useammassa kommentissa. Yhteisöllisistä asioista hyväksi koettiin mm. talon yhteiset tapahtumat ja retket, ruoanlaitto, naapurit, kaverit, se kun saa olla kavereiden kanssa, yhdessä oleilu, kuten tv:n katselu, ulkona oleminen, pelailu, karaoke ja yleensäkin palvelukodissa asuminen. Hyvin monissa vastauksissa myös hoitajat ja ohjaajat nostettiin hyvien asioiden joukkoon. Palvelukoti koetaan yhteisöksi, jossa on kavereita ja hyvä olla. Yksi asukas kiteytti asian näin:

”Meitä on täällä 14 henkeä ja siitä tulee hyvä mieli”

Hän totesi aiemmin myös seuraavaa:

”..on ihana asua täällä. Kun saa olla monien kavereitten seurassa.”

Henkilökohtaisesti hyviksi koettuja asioita nousi yhtä lailla runsaasti esiin. Seuraavassa muutama esimerkki näistä: omat menot, omilla asioilla käynti, liikunta (kuten lenkillä käynti), omat harrastukset, töissä käyminen, kirkossa käyminen, kaupungilla käynti ja shoppailu, disko, kahvila kaapeli, seurakunnan musiikkikerho, jumppa, omaisten vierailut, oma huone ja oman huoneen sisustaminen, saunominen ja suihkussa käyminen, asuminen ja viihtyminen palvelukodissa sekä kotilomat. Asukkaat harrastavat mm. musiikin kuuntelua, piirtelyä, värittämistä ja talon ulkopuolisia harrastuksia kuten keilaamista. Varsinkin kaupungilla omilla asioilla käyminen ja shoppailu nousivat kommentteissa toistuvasti esiin. Myös Pihkapuiston toimintakeskuksella työskentelyn koki moni asukas tärkeäksi osaksi arkeaan.

Kysyessäni huonoista ja ikävistä asioista vastaukset olivat yksittäisiä, ja niitä nousi vähän.

” Ei mikään. Ei mikään oo ikävää tai huonoa. Minulla on hyvä olla täällä.”

Valtaosa oli sitä mieltä, että kaikki palvelukodissa on kivaa, eikä ikäviä asioita ole ollenkaan. Näin ollen myös maininnat ikävistä asioista jäivät melko vähäisiksi, ja kommentit tähän kysymykseen yksittäisten asukkaiden esittämiksi näkemyksiksi. Yksi asukas oli sitä mieltä, että palvelukodissa on tylsää, kun ei ole mitään tekemistä:

”Mulla ei oo mitään oikein tekemistä. Ei yhtään..”

Kysyessäni mikä olisi kivaa tekemistä, vastaus oli keilaaminen. Sama asukas kertoi myös, että se on ikävää, kun ei ole kavereita ja kun muut asukkaat vahtivat. Lisäksi hän koki harmilliseksi sen, kun häntä komennetaan ja kun asukkaan asioista puhutaan. Muutamissa kommentteissa huonoiksi asioiksi koettiin myös vesisade ja liian aikaiset herätykset.

Palvelukodin asukkaat kertoivat huomaavansa hyvän olon seuraavista asioista: sisällä oleminen, kiireettömyys (kun ei tarvitse juosta), hyvä ruoka, hoitajat ja se kun hoitaja auttaa töihin sekä se kun on töitä. Yhden asukkaan mielestä ennen palvelukodissa oli kiva olla, mutta ei ole enää:

”Minusta ei oo kiva olla täällä enää. Minä oon saanu Pihkapuistosta tarpeeks..”

Kysyessäni häneltä mikä on muuttunut, miksi enää ei ole kivaa, vastaus oli että palvelukotiin pitäisi saada vaihtelua. Yhdessä ryhmässä kysymystä lähestyttiin seuraavalla tavalla: hyvän olon huomaa naurusta ja hyvästä mielestä.

7.1.2 Asiakkaiden esittämät kehittämistoiveet

Kuten jo edellä mainitsin, yhden asukkaan mielestä palvelukotiin pitäisi saada vaihtelua. Tällä hän tarkoitti uusia tiloja ja huonekaluja. Osa asukkaista taas toivoi lisää saunomista, autoajeluja, ulkona olemista yhdessä sekä sisä- ja ulkopelejä. Myös enem-

män harrastuksia (tarkemmin sanoen keilaamista) ja lisää keittiötöitä toivottiin yksittäisissä kommentteissa.

7.2 Oksakujan palvelukodin asiakkaiden kokemukset palvelukodissa asumisesta

Oksakujan palvelukodin asukkaiden Bikva-arvioinnit olivat pienryhmäkoti Silmussa 10.10.2012 ja Lehdessä 16.10.2012. Oksakujan osalta tulokset jäivät Pihkapuistoa kapeammiksi pienemmän osallistujamäärän vuoksi. Haastatteluihin otti osaa ryhmänä ja yksittäin kaikkiaan kuusi asukasta 12 asukkaan kokonaismäärästä. Loput eivät joko tahtoneet osallistua keskusteluun tai eivät kykene kommunikoimaan. Kuudesta osallistuneesta 3 osallistui haastatteluun ryhmänä, loput halusivat keskustella kolmestaan minun ja ohjaajan kanssa. Samoin kuin edellä, olen koonnut tulokset haastattelun teemojen alle.

7.2.1 Palvelukodin hyvät ja huonot puolet

Kysyessäni mikä palvelukodissa on hyvää, sain vastaukseksi seuraavan harrastusten listan: lelukissat, musiikin ja radion kuuntelu, disko, tyttöjen jutut ja kauneudenhoito (esim. kynsien lakkaus), pyörällä ajaminen, lukeminen, ulkoilu ja pihalla oleminen. Lisäksi asukkaat nimesivät positiivisiksi asioiksi jalkahoidon, autoajelut, jumpan, shoppailun, kirkossa käymisen, herkkujen syönnin, lettujen paistamisen, siivoamisen, pyykkien viemisen pesuun, junaretket, kaupungilla käymisen, pihatyöt sekä Katajamäen toimintakeskuksella ja Savosetilla töissä käynnin. Huonoksi asiaksi asukkaat kokivat sen, että asukas x käyttäytyy häiritsevästi.

Yksi asukas kertoi tietävänsä ja huomaavansa hyvän olon siitä, kun hän menee autolla kirjastoon, toinen siitä kun siivoaa huonettaan tai kävelee pihalla.

7.2.2 Asiakkaiden esittämät kehittämistoiveet

Yksi asukkaista haluaisi tehdä enemmän keittiötöitä, toinen kertoi haluavansa odottaa aamulla Moppekyytiä sisällä Oksakujalla, eikä mennä odottamaan kyytiä Pihkapuis-

ton puolelle ja kolmas haluaisi paistaa enemmän lettuja. Lisäksi toivottiin uutta lelu-kissaa, lisää autoajeluja ja sitä, että asukas x muuttaisi pois palvelukodista.

7.3 Asiakastulosten esittely palvelukotien työntekijöille

Bikva-haastattelujen tulokset otettiin huomioon palvelukotien asumispalveluiden laa-tukriteerien luomisessa. Näitä kriteereitä pohdimme yhdessä henkilökunnan palave-reissa Pihkakuiston palvelukodin osalta keskiviikkona 7.11.2012 ja Oksakujan osalta maanantaina 12.11.2012. Asukashaastattelujen tulokset toimivat pohjana sille poh-dinnalle, millaisiin asioihin palvelukodin arjessa pyrittäisiin ja millaisia tavoitteita toiminnalle tultaisiin asettamaan.

7.3.1 Pihkakuiston palvelukoti

Pihkakuiston työntekijät olivat iloisesti yllättyneitä asukkaiden esiin nostamista asiois-ta. Erityisen yllättyneitä he olivat asukkaiden yhteisöllisyyden kokemuksesta, mikä tuli joissakin asukkaiden kommentteissa esiin hyvinkin vahvasti. Asukkaiden kom-menteista työntekijät poimivat tärkeimpinä seikkoina nyt ja jatkossa yhdessä tekemi-sen tärkeyden ja sen, että asukkaat pääsevät halutessaan omille asioille. Yhdessä te-kemisen kohdalla pohdimme mm. opiskelijoiden hyödyntämistä toiminnan järjestämi-ässä ja säännöllisyyteen pyrkimistä.

Asukkaiden kommenttien pohjalta työntekijät muotoilivat yhdessä johdon kanssa seu-raavat palvelukodin laatukriteerit vuodelle 2013:

1. Palvelukodissa pidetään asiakasinfo joka päivä
2. Palvelukodissa järjestetään yhteistä tekemistä/kokoontumista asukkaiden kans-sa sovittujen erilaisten aihepiirien mukaisesti. Aihepiirit voidaan sopia toimin-tasuunnitelmakauden mukaisesti. Esimerkkejä yhteisestä tekemisestä ovat mm. naistenkerho ja asukaskokoukset.
3. Palvelukodissa järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa ulkopuolisten ta-hojen (oppilaitokset, seurakunta, kansalaisopisto, taiteilijat yms.) järjestämää toimintaa ja tilaisuuksia.
4. Asukkaat voivat käydä omilla asioillaan sopimalla tästä henkilökunnan kanssa.

Asukkaan saattajana voi toimia ohjaaja, henkilökohtainen avustaja tai asukkaan omainen.

Edellä mainituista toiminnoista osa toteutuu jo nyt tai niitä on toteutettu aiemmin yksikössä. Niiden kirjaaminen myös uusiin kriteereihin kertoo vakaasta pyrkimyksestä toteuttaa niitä jatkossakin. Asukasinfoja on ollut ennenkin, mutta toiminnan tavoitteisiin kirjattiin pyrkimys jatkossa niiden säännöllisyyteen. Yhteisen tekemisen muotoja tulnaisiin kehittämään asukkaiden toiveiden pohjalta ja tätä kautta arkeen saataisiin asukkaiden haastatteluissa toivomaa vaihtelua. Ulkopuoliset tahot ovat olleet ennenkin mukana toiminnan järjestämisessä ja näiden toimijoiden hyödyntämisen mahdollisuuksia ja toimijoiden kartoittamista tullaan tekemään myös tulevaisuudessa. Viimeisenä kriteereihin kirjattiin asukkaiden omille asioille pääseminen myös jatkossa. Periaatteena tässä on, että asukas pääsee halutessaan hoitamaan asioitaan, sovittuaan siitä etukäteen palvelukodin henkilökunnan kanssa.

7.3.2 Oksakujan palvelukoti

Myös Oksakujan palvelukodin työntekijät ilahtuivat siitä, miten paljon asukkaat olivat kommentoineet haastattelun teemoja. Moni asukkaiden esiin tuomista asioista (kuten kaupungilla käyminen) toteutuu arjessa käytettävissä olevan ajan ja henkilökunnan resurssien mukaan. Eli ne toteutuvat, mutta se kuinka usein, riippuu tilanteesta. Siihen, että asukkailla olisi enemmän aikaa hoitaa omia asioita (esim. kaupungilla käynnit) esitettiin ratkaisuksi avustajien hakemista useammalle asukkaalle. Toisaalta työntekijät pohtivat sitä, että ongelmallista avustajan hankkimisessa on monen asiakkaan kohdalla kommunikoinnin pulmat. Asiakkaan täytyisi itse kyetä ilmaisemaan oma tahtonsa avustajaa hankittaessa.

Monet asukkaiden esittämistä ajatuksista olivat hyvin konkreettisia esimerkkejä tai parannusehdotuksia. Kuten työntekijät palaverissa asian ilmaisivat, tällaisiin selkeisiin ehdotuksiin heidän on helppo tarttua. Yksi työntekijöistä toi kuitenkin esiin myös sen seikan, että asukkaan mieli saattaa muuttua hyvinkin nopeasti. Jokin asukkaalle tärkeä asia saattaa muuttua toisessa hetkessä vähemmän tärkeäksi tai unohtua kokonaan.

Eniten keskustelua heräsi työntekijöiden pohtiessa ratkaisua asukas x:n häiritsevään käytökseen. Asia oli tullut yhteisössä esiin jo aiemminkin, mistä syystä se kenties nousi keskusteluun ensimmäiseksi. Työntekijät olivat sitä mieltä, että myös muut asukkaat todennäköisesti kokivat asukas x:n käyttäytymisen ikävänä, mutta kommunikointikyvyn puuttuessa eivät kyenneet kertomaan tästä ohjaajille. Keinoja tilanteen parantamiseksi oli etsitty jo aiemmin. Henkilökunnan palaverissa päätettiin, että asukkaan häiritsevään käyttäytymiseen lähdetäisiin etsimään ratkaisua ulkopuolisen asiantuntijan avulla. Työntekijät uskoivat, että asiantuntija voisi antaa vinkkejä ja neuvoja asiakkaan kanssa toimimiseen. Kuten työntekijät jatkoivat, palvelukodin kiireisessä arjessa ohjaajat eivät pysty paneutumaan yhteen asiakkaaseen niin paljon tahtoisivat. Ulkopuolisen työntekijän neuvot voisivat myös antaa vinkkejä siihen kuinka käyttää käytettävissä oleva aika mahdollisimman tehokkaasti ja asukasta parhaiten hyödyttävällä tavalla. Työntekijät aikoivat kokeilla myös sitä, että häiritsevästi käyttäytyvä asukas ruokailisi osalla aterioista omassa huoneessaan. Tämä rauhoittaisi pienryhmäkodin ilmapiiriä ainakin hetkittäin.

Asukashaastatteluissa noussut toive keittiötöiden lisäämisestä tultaisiin myös ottamaan palvelukodin tehtävälisalle. Kuten yksi työntekijä asian ilmaisi, se on ”*asia, joka täytyy voida toteuttaa*”. Sama työntekijä korosti asiakkaiden aidosti mukaan ottamista niin, että tekemisellä on oikeasti jokin tarkoitus. Keittiövuoroja oli kokeiltu kyseisessä pienryhmäkodissa jo aiemmin (ja jollain tasolla systeemi toimi edelleen), mutta sitä pohdittaisiin jatkossa uudelleen. Työntekijät uskoivat, että asian esiin tuoneen asiakkaan lisäksi myös muilla asukkailla voisi olla innostusta osallistua keittiötöihin enemmän.

8 POHDINTA

8.1 Haastattelujen onnistumisen pohdintaa

Olen melko kokematon haastattelija, joten koin hyödylliseksi mieltää kysymysteemat melko valmiiksi etukäteen. Koska Bikva-haastattelussa pääpaino on keskustelussa, pyrin pitämään kysymykset minimissä ja antamaan mahdollisimman paljon tilaa vapaalle keskustelulle. Haasteellista haastattelujen toteuttamisessa oli mm. se, kuinka

löytää tasapaino vapaan keskustelun ja keskustelun ohjaamisen välillä. Toisin sanoen haastattelijana pohdin sitä, missä tilanteissa minun oli hyvä ohjata keskustelu sivuraiteilta takaisin aiheeseen, niin ettei mitään oleellista jäänyt sanomatta. Kuunnelllessani haastattelunauhoja keskustelujen jälkeen, havaitsin että joissakin kohdissa olisin voinut antaa vielä enemmän tilaa vapaalle keskustelulle. Sen sijaan että esitin uuden kysymyksen, olisin voinut vielä koettaa esimerkiksi muokata kysymystä uudelleen. Toisaalta pyrin jokaisessa haastattelussa palaamaan takaisin jo esittämiini kysymyksiin, ja varmistamaan että jokainen osallistuja sai varmasti kertoa kaiken minkä tahtoi. Tämä osoittautui mielestäni hyväksi toimintatavaksi ja uusia näkökulmia nousi esiin vielä tässäkin vaiheessa. Mielestäni onnistuin antamaan keskustelutilanteissa tilaa myös miettimiselle ja hiljaisille hetkille. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi haasteellista oli tilanteen hallinta niin, että yksi tai useampi haastateltava ei päässyt hallitsemaan keskustelua liikaa ja että jokainen paikallaolija sai mahdollisuuden tuoda mielipiteitään esiin.

Asukkaat suhtautuivat haastattelijaan mielestäni yleisesti ottaen hyvin. Muutaman asiakkaan kohdalla olin havaitsevinani jännitystä, mutta tilanteen edetessä hekin pääsivät keskusteluun mukaan. Osa haastateltavista oli autismin kirjon asiakkaita, joille sosiaaliset tilanteet ja kommunikoinnin pulmat ovat tavallisia (ks. Kerola ym. 2009, 23). Tämän pienryhmäkodin asukkaiden välille syntyi keskustelua hyvin vähän.

Koetin luoda keskustelutilanteesta mahdollisimman luonnollisen ja rennon mm. juttelemalla asukkaiden kanssa ennen tilanteen alkua. Ajattelin, että omalla persoonallani ja toiminnallani voisin vaikuttaa siihen millainen tunnelma tilanteessa syntyy ja miten moni ottaa osaa keskusteluun. Kun havaitsin, että asukkaat olivat mielellään ja innokkaasti mukana, oma jännitykseni hävisi ja tilanteessa oli helppo olla.

Haastattelujen edetessä huolestuin otoksen pienestä koosta. Koetin kuitenkin ajatella positiivisesti ja muistuttaa itseäni asukkaiden vapaaehtoisuudesta osallistua keskusteluihin. Haastattelumateriaalin purkuvaiheessa huomasin, että asukkaiden kommentteja ja näkemyksiä nousi aineistosta ilahduttavan paljon. Tutkimukseni kokonaisotokseksi tuli 18 asukasta 26 asukkaan kokonaismäärästä. Mielestäni tätä voidaan pitää kohtalaisen hyvänä tuloksena tutkimuksen kokonaistavoitteiden kannalta.

Osa palvelukotien asukkaista kommunikoi viittoen tai käyttäen apunaan kuvia tai tuki-
kiviittomia. Jos haastatteluihin valmistautumiseen olisi ollut käytettävissä enemmän
aikaa, olisin voinut perehtyä asiakkaiden eri kommunikointimuotoihin. Tässä mielessä
ohjaajan läsnäolo haastatteluissa oli ensiarvoisen tärkeää. Ilman viittomakieltä ja tuki-
viittomia osaavia ohjaajia muutaman asiakkaan täysipainoinen osallistuminen keskus-
teluun olisi ollut mahdotonta.

8.2 Pohdintaa henkilökunnan palaverien jälkeen

Krogstrupin (2007, 28) kokemusten mukaan työntekijät reagoivat asiakkaiden ryhmä-
haastattelujen tuloksiin kolmella tavalla. He voivat olla iloisia ja yllättyneitä saamas-
taan positiivisesta palautteesta, he voivat tulla surullisiksi tai asiakkaiden esittämä
kritiikki voidaan torjua kokonaan. Myönteisen palautteen lisäksi se, kuinka paljon
asiakkaat todella pohtivat asioita, voi ilahduttaa työntekijöitä. Negatiivinen palaute voi
saada heidät surulliseksi ja työn kriittinen arviointi voi tuntua heistä epäoikeudenmu-
kaiselta. Pahimmassa tapauksessa asiakkaiden esittämä kritiikki torjutaan, asiakkaiden
mahdollisuuksia arviointiin vähätellään ja omaa osaamista korostetaan.

Pihkupuiston palvelukodin asukashaastattelujen tuloksia oli määrällisesti melko pal-
jon, minkä oletin automaattisesti ennakoivan runsasta ajatustenvaihtoa työntekijöiden
palaverissa. Oksakujan kohdalla taas rehellisesti sanoen mietin, onko määrällisesti
hyvin kapeiksi jääneiden tulosten esittäminen henkilökunnalle ollenkaan hedelmällis-
tä. Yllätyin kun tilanne kääntyi juuri päinvastoin. Oksakujan henkilökunnan tapaami-
sessa keskustelu virisi varsin vilkkaaksi ja esiin tuli mielestäni monia hyviä näkökul-
mia. Pihkupuistonkin tapaamisessa syntyi keskustelua, mutta ajatustenvaihto olisi voi-
nut mielestäni olla vielä vilkkaampaa. On myös mahdollista, että verrattuna Oksaku-
jan palvelukotiin, Pihkupuiston asukkaiden esiin tuomista asioista suurempi osa oli
työntekijöille jo ennestään tuttuja eikä herättänyt Bikvan yhteydessä niin paljon kes-
kustelua.

Henkilökunnan tapaamisiin osallistuminen ulkopuolisena oli melko helppoa. Toki
mietin etukäteen sitä, miten työntekijät ottaisivat vastaan asukkaiden esittämät kom-
mentit ja miten työntekijät kommentoisivat niitä, mutta toisaalta tiesin Bikvasta ai-
emmin lukemani perusteella, että tämänkaltaiset ajatukset kuuluivat asiaan. Ajattelin,

että minun tehtäväni oli toimia ”viestinviejänä”, esittää asiat niin kuin asukkaat olivat minulle ne kertoneet.

Tapaamisiin osallistuminen oli myös erittäin mielenkiintoista. Kuulemalla työntekijöiden näkemyksiä ymmärsin paremmin mistä asukkaiden kommentit mahdollisesti kumpusivat ja sen, että osa asukkaiden toiveista oli pyritty ottamaan huomioon jo ennen Bikvaa. Tämä puhuu mielestäni sen puolesta, että ainakin osa asukkaiden haastatteluissa esiin tuomista asioista on heille todella tärkeitä, mahdollisesti jo pidemmällä aikavälillä sellaisiksi muodostuneita ajatuksia.

Minulle jäi tapaamisista aidosti tunne, että esiin tulleet asiat otettiin vakavasti. Tunne siitä, että hyväksi koettuja asioita tullaan vahvistamaan, kehitettäviä kohtia kehittämään ja esiin nousseisiin epäkohtiin puuttumaan. Koin myös, että tietojen kerääminen oli ollut työntekijöiden työn kannalta hyödyllistä, ja että he saivat vahvistusta ja vinkkejä omalle työlleen.

8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Jotta tutkimus on luotettava ja sen tulokset uskottavia, tulee se tehdä hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkijan rehellisyys ja tarkkuus tutkimustyössä sekä tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa. Tutkijan tulee lisäksi käyttää eettisesti kestäviä menetelmiä tiedonhankinnassa ja arvioinnissa sekä toteuttaa avoimuutta tutkimustuloksia julkaistessaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 3.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus kulkevat käsi kädessä. Luotettavuuden arvioinnin perusta on tutkija itse ja hänen tekemänsä teot, valinnat ja ratkaisut. Toisin sanoen tutkijan tulee tehdä arviointia koko tutkimusprosessin ajan, suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, luokiteluun, tutkimiseen, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Jotta tutkimus olisi luotettava, tutkijan tulee kyetä kuvaamaan ja perustelemaan mistä valintojen joukosta tutkimusta koskevat valinnat tehdään, mitä nämä ratkaisut olivat ja miten lopulliset johtopäätökset ovat syntyneet. Lisäksi tulee arvioida ratkaisujen toimivuutta tutkimuksen tavoitteiden kannalta. (Vilkkä 2007, 158–159.)

Bikva-menetelmän luotettavuuden arvioinnissa tulee kiinnittää erityisesti huomiota siihen, miten hyvin asiakaslähtöisyys on toteutettu haastatteluissa. Lisäksi luotettavuuteen vaikuttaa se, miten tutkimuksen eri osapuolia on kuunneltu ja miten heidät on otettu huomioon. (Hänninen ym. 2007, 17.)

Tutkimukseni suunnitteluvaiheessa haastateltavien joukko koostui lähtökohtaisesti kahden palvelukodin asukkaista. Yksittäisiä haastateltavia ei valittu palvelukotien sisältä etukäteen, vaan ajatuksena oli, että jokaisen pienryhmäkodin osalta halukkuus osallistua kysytään jokaiselta asukkaalta aina ennen keskustelun alkua. Jonkinlaista valikoitumista tapahtui kuitenkin jo ennen varsinaisia haastatteluja, ohjaajien kertoessa asukkaille mahdollisuudesta osallistua ryhmäkeskusteluun. Osa asukkaista oli siis jo alustavasti ilmaissut ohjaajille etukäteen, halusiko hän osallistua vai ei.

Ennen jokaisen haastattelun alkua kävin kunkin ryhmän kanssa läpi, mikä tilanteen tarkoitus on, mihin tarkoitukseen tietoja kerätään ja mihin kerättyjä tietoja tullaan käyttämään. Painotin puheessani sitä, että keskustelu on luottamuksellista, eli asukkaiden nimiä ei kirjattu ylös missään vaiheessa. Kokosin edellä mainitsemani tiedot tiedotteeksi (Liite 2), jonka kävin sanallisesti läpi ennen keskustelua, ja josta jätin tilanteen päätyttyä jokaiselle osallistujalle oman kappaleen. Alun pohjustuksen jälkeen varmistin asukkailta heidän halukkuutensa osallistua ja kysyin luvan keskustelun nauhoittamiseen. Kaikki asukkaat antoivat luvan tallentamiseen. Siirsin haastattelujen jälkeen nauhoitteet kotikoneelleni, missä säilytin niitä aineiston purkamisen ajan. Kennelläkään muulla kuin minulla ei ollut tänä aikana mahdollisuutta päästä käsiksi talenteisiin.

Jokaisessa haastattelussa oli mukana yksi palvelukodin ohjaaja. Ennen haastatteluja pohdin sitä, millä tavoin tutun ohjaajan läsnäolo mahdollisesti vaikuttaa keskustelun kulkuun ja asukkaiden kommentteihin. Uskaltaisivatko he esimerkiksi tuoda esiin mielipiteitään niin avoimesti ja rehellisesti kuin jos ohjaaja ei olisi paikalla. Mielestäni ohjaajan mukana oleminen ei haitannut millään tavoin keskustelujen kulkua tai häirinnyt asukkaita. Itse asiassa tilanne oli päinvastainen. Ohjaajat onnistuivat rohkaisemaan ja innostamaan myös osaa ryhmän hiljaisempia jäseniä mukaan keskusteluun minua paremmin. Lisäksi heistä oli suuri apu epäselvien kohtien tulkkauksessa ja selventä-

misessä. Koin että yhteistyömme onnistui kaikin puolin hyvin ja ohjaajan mukana olemisen ainoastaan tuki tilannetta. Tässä yhteydessä lienee kuitenkin aiheellista pohtia myös sitä, millä tavoin keskustelujen kulkuun olisi mahdollisesti vaikuttanut, jos paikalla olisi ollut ohjaaja, josta asukas ei pidä tai jonka kanssa asukas ei tule toimeen.

Ryhmissä oli sekä keskustelua hallitsevia että hiljaisempia asukkaita. Dominoivat jäsenet toivat mielipiteitään muita vahvemmin esiin ja pyrkivät saamaan myös muilta ryhmäläisiltä vahvistusta mielipiteilleen. Minä ja ohjaaja koetimme saada parhaamme mukaan myös hiljaisempien asiakkaiden äänen kuuluviin rohkaisemalla ja kannustamalla heitä keskusteluun. Kerroin myös mahdollisuudesta osallistua haastatteluun joko kahdestaan minun kanssani tai kolmestaan minun ja ohjaajan kanssa. Kolme asukasta halusi osallistua Bikva-arviointiin yksin. Kaiken kaikkiaan pyrin jokaisessa haastattelutilanteessa ottamaan jokaisen osallistujan huomioon. Kuuntelin, ohjasin keskustelun tarvittaessa takaisin aiheeseen, kannustin ja pyrin luomaan parhaani mukaan tilanteeseen turvallisen ja miellyttävän ilmapiirin.

Haastattelun kysymysten muodostamisen pohjana käytin Savon Vammaisasuntosäätiön Bikva-ohjeita ja omaa pohdintaa. Etukäteen suunniteltujen kysymysten lisäksi loin keskustelun aikana pääkysymyksiä tarkentavia ja keskustelua herätteleviä lisäkysymyksiä. Lisäkysymysten ”heittäminen” keskusteluun tilanteen aikana oli tasapainoilua keskustelun johdattelemisen ja eteenpäinviemisen välillä. Koetin välttää johdattelua parhaani mukaan, mutta tein kuitenkin lisäkysymyksiä tarvittaessa. Kysyessäni asukkailta esimerkkejä hyvistä tai huonoista asioista, annoin muutamissa tilanteissa esimerkkejä, mikä mahdollisesti voisi olla kivaa tai ikävää. Mielestäni näissä tapauksissa esimerkkien antaminen vei selkeästi keskustelua eteenpäin ja antoi virikkeitä asukkaiden omalle pohdinnalle.

Kuten edellä mainittukin osoittaa, haastattelijan rooli on varsin vastuullinen. Tämä jatkuu itse haastattelutilanteen jälkeen tulosten purkamisessa ja analysoinnissa. Haastattelumateriaalin purkamisessa erityisen haasteelliseksi koin vastausten tulkinnan eli sen ymmärsinkö kuulemani samalla tavalla kuin asukas oli sen tarkoittanut. Haastattelumateriaalin nauhoittamisesta oli tässä mielessä apua, sillä johonkin tiettyyn haastattelun kohtaan pystyi palaamaan helposti. Ohjaajan läsnäolo ja joidenkin vastausten tulkkaus, auttoi myös tässä suuresti. Ne vastaukset tai kommentit, joita minä tai ohjaa-

ja kumpikaan emme täysin ymmärtäneet, jätin tutkimukseni ulkopuolelle. Tällaisia oli kuitenkin koko materiaalista vain muutama.

Pyrin tuomaan asiakkaiden mielipiteet henkilökunnan palavereihin mahdollisimman alkuperäisessä muodossa, niin kuin asukkaat ne minulle esittivät. Halusin, että heidän ajatuksensa välittyvät mahdollisimman tarkasti työntekijöille. Minun esittelyosuuden jälkeen työntekijät saivat tuoda vapaasti esiin ajatuksiaan ja kommenttejaan. Heidän näkemyksensä antoivat arvokasta näkökulmaa ja vertailupohjaa asukkaiden kommentteihin ja tämä olikin yksi mielenkiintoisimmista osuuksista opinnäytetyöprosessissani.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakaslähtöisessä palvelutoiminnassa tärkeintä on asiakas. Asiakas nähdään palveluihin osallistuvana, aktiivisena toimijana. Hänelle tulisi luoda vuorovaikutuksessa mahdollisuuksia tehdä valintoja sekä tuoda esiin omia kokemuksiaan ja näkemyksiään. Lisäksi asiakkaan mielipiteitä tulisi kuunnella palvelun muotoja ja sisältöjä kehitettäessä. (Virtanen ym. 2011, 19.) Voidaan ajatella, että Bikvassa kiteytyy kaikki edellä mainitut asiakaslähtöisyyden elementit.

Oman kokemukseni perusteella pidän Bikvaa toimivana menetelmänä. Sen avulla voidaan parhaimmillaan kerätä hyvinkin kattavasti arvokasta tietoa palveluiden kehittämisen tueksi. Tutkimukseni suurimmaksi haasteeksi nousi minun ja asiakkaiden väliset kommunikoinnin pulmat. Tämä seikka voitaneen lukea Bikvan haasteeksi kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla yleisemminkin. Kuinka tavoittaa myös niiden ääni, jotka eivät kykene kommunikoimaan tai joiden kommunikointi on hyvin vähäistä? Savon Vammaisasuntosäätiön yksiköissä asia on ratkaistu niin, että niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät kykene ilmaisemaan itseään, yksikön työntekijät arvioivat yhdessä asiakkaan läheisen kanssa, mistä asioista tämä pitää ja mistä ei (Bikva-ohjeet Savon Vammaisasuntosäätiön työntekijöille).

Bikvan toimivuutta kehitysvammaisilla asiakkailla voidaan mielestäni pohtia laajemminkin. Kuten edellä totesin, yksi syy Bikvan käyttöönnotolle Savon Vammaisasuntosäätiössä oli asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden osallisuuden lisäämisen tavoite.

Bikva-kokeilut ja niiden vaikutusten arvioinnit ovat osoittaneet, että menetelmän yhtenä merkittävänä tuloksena on ollut juuri asiakaslähtöisemmän ja asiakasosallisemman työotteen leviäminen työyhteisöihin (Högnabba 2008, 49). Tämä on mielestäni Bikvan selkeä etu. Kommunikaation pulmat sitä vastoin voidaan mielestäni katsoa menetelmän haasteeksi kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla. On vaikea sanoa lisääntykö asiakaslähtöisyys ja osallisuus tutkimukseni toimintaympäristöissä laajemmin. Tämän seikan toteaminen olisi vaatinut tarkastelua pidemmällä aikavälillä. Uskon kuitenkin, että Bikvan myötä asiakaslähtöisyys ja osallisuus tulivat näkyvämmiksi työntekijöille omien työtapojen pohdinnan ja kehittämisen näkökulman kautta. Haastattelijan ja haastateltavien väliset kommunikoinnin haasteet otettiin huomioon tutkimukseni keskustelutilanteissa pyytämällä mukaan yksikön ohjaaja. Väistämättä herää kuitenkin kysymys, miten tilanteet olisivat edenneet jos ohjaajia ei olisi ollut paikalla, tai jos he eivät olisi halunneet osallistua haastatteluihin?

Menetelmän tai intervention vaikutuksia voidaan tarkastella vaikuttavuuden käsitteen avulla. Vaikuttavuutta on mahdollista määritellä monin tavoin, mutta sosiaalipalveluissa sillä tarkoitetaan mm. toiminnan tavoitteiden saavuttamista ja arviota siitä, miten hyvin vaikutukset vastaavat asetettuja tavoitteita. Bikvan vaikuttavuuden voidaan katsoa riippuvan seuraavista tekijöistä: työntekijöiden kyky kuunnella asiakkaiden puhetta ja reflektoida sitä, työpaikan avoimuus sekä yksikön johdon tuki ja tuotetun tiedon hyödyntäminen. (Högnabba 2008, 52.) Bikvan vaikuttavuus riippuu siis siitä, miten työntekijät näkevät ja kokevat kyseisen menetelmän sekä siitä millaisia vaikutuksia arvioinnin kautta saaduilla tiedoilla on työntekijöiden ajatteluun. Jos työntekijät suhtautuvat menetelmään ja asiakkaiden osallistamiseen varauksellisesti, arvioinnin kautta saatu asiakaspalaute ei johda oman toiminnan arviointiin, eikä menetelmän käyttö johda toivottuihin tuloksiin (Krogstrup 2004, 27). Olen ollut siinä mielessä onnellisessa asemassa, että pääsin keväällä 2013 harjoittelupaikkani kautta seuraamaan Bikvan vaikutuksia Oksakujan palvelukodilla. Ilokseni huomasin, että osa asiakkaiden toiveista oli jo otettu huomioon ja siirretty osaksi palvelukodin arkea.

Tutkimukseni tavoitteina oli kartoittaa asiakaslähtöisesti, millaisia näkökulmia ja mielipiteitä palvelukodin asukkaat tuovat esiin palvelukodissa asumisesta ja heille tarjotuista palveluista. Lisäksi tavoitteenani oli selvittää, miten työntekijät haluavat kehittää yksiköiden toimintaa, miten he kommentoivat asukkaiden näkemyksiä ja miten he

itse arvioivat omaa toimintaansa. Haastattelutilanteiden tulokset ja esiin tulleet näkemykset otettiin huomioon yksiköiden laatukriteerien luomisessa.

Asukkaat toivat mielestäni vastauksissaan hyvin esiin mielipiteitään palvelukodissa asumisesta, sekä sen hyviä että huonoja puolia. Heidän esittämänsä kehittämissuhteukset olivat konkreettisia esimerkkejä, joihin yksikön on helppo tarttua. Minulle jäi kokonaisuudessaan aidosti tunne, että valtaosalla asukkaista on hyvä olla ja että he ovat tyytyväisiä palvelukodissa asumiseen. Tämä näkyy selkeästi mm. verrattaessa hyviksi ja huonoiksi koettujen asioiden määrää. Hyviä asioita löytyy palvelukodin arjesta huomattavasti enemmän kuin ikäviä. Lisäksi moni asukas ilmaisi keskustelun aikana selkeästi ja toistuvasti tykkävänsä asua palvelukodissa. Harrastukset, päivätoiminnoissa työskentely ja kaupungilla käyminen ovat tärkeä osa haastattelemieni asukkaiden elämää. He toivat vahvasti esiin asumisyksikössä kokemansa yhteisöllisyyden tunteen. Palvelutalo koetaan yhteisöksi, jossa asukkaat tekevät, harrastavat ja toimivat yhdessä. Yhteiset tapahtumat ovat kiinteä osa arkea ja vahvistavat osaltaan osallisuuden kokemusta. Asukkaat toivoivat arkeen lisää vaihtelua, enemmän ulkona olemista yhdessä ja lisää keittiötoita. Lisäksi osa haluaisi harrastaa enemmän palvelukodin ulkopuolella.

Työntekijät yllättyivät asiakkaiden vastauksista positiivisesti ja suhtautuivat niihin vakavasti. Oli ilahduttavaa havaita, että konkreettisiin toimenpiteisiin palautteen pohjalta oli jo ryhdytty. Henkilöstön keskusteluissa nousi esiin, että nykyisessä toiminnassa on paljon hyvää, mutta myös kehityskohtia. Pihkapuiston palvelukodin henkilöstöpalaverissa keskustelu painottui yhdessä tekemisen ja asiakkaiden kuuntelemisen teemojen ympärille. Työntekijät asettivat ne toiminnan keskeisimmiksi tavoitteiksi. Yhteistä tekemistä suunniteltaisiin jatkossa entistä enemmän asiakkaiden kanssa, heidän toiveidensa pohjalta ja yhteisistä tuokioista tehtäisiin säännöllinen osa yksikön arkea. Lisäksi asukkaiden toiveita ja ajatuksia oman elämän ja arjen suunnittelussa kuunneltaisiin jatkossakin herkästi. Kuten Oksakujan palvelukodin työntekijät omassa tapauksissaan totesivat, kiireisessä arjessa ohjaajat eivät pysty paneutumaan yhteen asiakkaaseen niin paljon kuin tahtoisivat. Asiakkaiden yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin pyrittäisiin kuitenkin nyt ja jatkossa vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Niille asukkaille, joilla ei vielä ole avustajaa, tultaisiin hakemaan tukihenkilöä. Avustajan kanssa asiakas pääsisi helpommin ja useammin liikkumaan kodin ulkopuolelle ja te-

kemään muita hänelle mieluisia asioita. Yhdeksi tavoitteeksi toiminnalle nousi asiakkaan aidosti mukaan ottaminen ja se, että yhdessä tekemisellä on jokin todellinen tarkoitus.

Mielestäni asukkaiden harrastustoiminta, töissä käyminen, talon yhteiset retket, palvelukodista ulospäin suuntautuva toiminta ja yhdessä tekeminen luovat tutkimukseni asukkaille mahdollisuuksia kokea osallisuutta. Kuten työntekijät toivat esiin, osallisuuden tunnetta ja asiakkaan itsemääräämistä voidaan tulevaisuudessa vahvistaa mm. lisäämällä avustajien määrää, suuntaamalla toimintaa jatkossakin asumisyksikön ulkopuolelle, järjestämällä yhteistä toimintaa ja tapahtumia sekä ottamalla asukkaat vielä vahvemmin mukaan arjen suunnitteluun. Asiakas voi kokea osallisuutta silloin kun hän on tasavertainen toimija palveluprosessissa ja silloin kun hän kokee, että hänen tarpeensa ja toiveensa tulevat kuulluksi (Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeessa 2012, 11). Voidaan siis ajatella, että osallisuuden kokemuksen syntyyn tarvitaan ennen kaikkea aitoa asiakkaan kuunteletua ja kiinnostusta asiakkaan asiaan.

Toin opinnäytetyöni teoriaosuudessa esiin muiden tutkimusten pohjalta näkökulmia osallisuuteen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Mäkinen (2010, 39–40) on tutkinut omassa tutkimuksessaan kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden kokemuksia. Mäkisen tutkimuksen tulokset osoittavat, että yksi keskeinen osallistumisen muoto kehitysvammaisilla ihmisillä on harrastukset. Hän toteaa, että tunteakseen vielä enemmän osallisuutta ympäröivään yhteiskuntaan, kehitysvammaisten ihmisten osallistumisen mahdollisuuksia esimerkiksi asumisyksikön ulkopuolisiin harrastuksiin tulisi lisätä. Kuten omassa, myös Mäkisen tutkimuksessa asumisyksikössä asuminen nousi osallisuuden kokemusta ja yhteisöllisyyden tunnetta lisääväksi tekijäksi. Hänen tekemiensä havaintojen mukaan osallisuuden tunnetta heikentävät vähäiset talon ulkopuoliset sosiaaliset suhteet, yksinäisyys ja vähäiset mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämään. Ratkaisuksi näihin Mäkisen haastateltavat esittivät tukihenkilötoiminnan laajentamista. Avustajien puuttuminen nousi myös Ainasojan ja Väisäsen (2011, 53–54) tutkimuksessa suurimmaksi esteeksi osallisuuden toteutumiselle. Harrastusten ohella töissä käyminen ja opiskelu taas olivat keskeisimpiä osallisuuden tunnetta vahvistavia tekijöitä.

Myös Me Itse ry:n kokoamassa vammaispoliittisessa ohjelmassa pureudutaan itsemääräämiseen ja osallisuuteen liittyviin kysymyksiin. Ohjelmassa todetaan, että kehitysvammaiset ihmiset pääsevät vielä harvoin päättämään omista asioistaan ja he kokevat olevansa pikemminkin toiminnan kohteita. Lisäksi siinä vaaditaan, että kehitysvammainen ihminen voisi elää muiden joukossa, eikä pelkästään vammaisille tarkoitetuissa ympäristöissä. Tämän ohella vammaisilla ihmisillä tulisi olla mahdollisuus käyttää samoja vapaa-ajan palveluita ja ympäristöjä kuin ei-vammaisilla ihmisillä. Osallistumisen esteitä voidaan ohjelman mukaan vähentää mm. parantamalla tukihenkilöiden saatavuutta. (Vammaispoliittinen ohjelma 1999, 20–21, 46–47.)

Kuten Kortemäki (2012, 87) tutkimuksessaan tuo esiin, keskeisessä asemassa asiakaslähtöisemmän palvelun luomisessa on se, miten työn ja toiminnan rakenteita sekä arvoja ja asenteita lähdetään toimintaympäristössä kehittämään. Koen, että omassa tutkimuksessani tietojen keräämisestä oli hyötyä yksiköiden toiminnalle, juuri työn näkyvämmäksi tekemisen ja sen kehittämisen näkökulmista. Työntekijät arvioivat omaa toimintaansa asukkaiden mielipiteiden pohjalta, keskustelivat ja loivat tavoitteita yksiköissä tehtävälle työlle. Uskon, että työn ja työtapojen pohdinta voi avata laajemminkin väyliä entistä asiakaslähtöisemmälle ja asiakkaita osallistavalle työotteelle.

Aloitin opinnäytetyöni suunnittelun kevätlukukauden lopussa 2012 ja ensimmäiset haastattelut olivat melko pian syyslukukauden alussa. Perehdyin kesän ja alkusyksyn aikana jo jonkun verran aiheen teoriapohjaan, pääasiassa Bikva-menetelmään ja eri haastattelumenetelmiin. Suunnittelin perehtyväni aiheen teoriaan laajemmin haastattelujen jälkeen. Se, että lähdin liikkeelle opinnäytetyöprosessissani haastattelujen toteutuksesta, oli mielestäni toimiva etenemistapa. Koin, että minulla oli hallussa tarvittava tieto haastattelujen alkaessa. Lisäksi opinnäytetyön kokonaisuuden hahmottaminen oli selkeämpää haastattelujen jälkeen, ja teoriataustan rakentaminen näin ollen myös helpompaa. Jos voisin tehdä jotain toisin, perehtyisin paremmin asukkaiden erilaisiin kommunikointimuotoihin.

Bikva on edennyt Savaksella työntekijöiden ryhmäkeskustelun jälkeen yksikön johdon katselmukseen ja esimiestyöryhmän keskusteluun. Johdon tehtävä on omassa ryhmäkeskustelussaan pohtia syitä edellisten (asukkaat ja työntekijät) palautteisiin sekä arvioida omaa toimintaa ja organisaation toimenpiteitä palvelun parantamiseksi. Viimei-

sessä vaiheessa palveluiden ostajat eli päätöksentekijät tulevat mukaan prosessiin. Edellisten ryhmäkeskustelujen palaute esitellään palveluiden ostajakunnille ja yhdessä pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Tavoite on, että koko Bikva-prosessi on käyty läpi säätiön yksiköissä vuoden 2013 loppuun mennessä.

Se, että sain olla mukana asukashaastattelujen lisäksi työntekijöiden ryhmäkeskusteluissa, on mielestäni yksi opinnäytetyöni vahvuuksia. Bikvan molemmilla portaita mukanaolo antoi työlleni mielenkiintoista näkökulmaa ja mahdollisuuden peilata asukkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä toisiinsa. Jos aikaa olisi ollut käytettävissä enemmän, olisi ollut kiinnostavaa laajentaa tutkimusta Bikvan kaikkiin neljään vaiheeseen. Lisäksi olisi mielenkiintoista tarkastella menetelmän vaikutuksia yksikön toimintaan pitkällä aikavälillä: lisääkö Bikva yksikön asiakaslähtöisyyttä ja asiakasollisuutta laajemminkin ja ovatko menetelmän käytön jälkeen tapahtuneet muutokset pysyviä?

LÄHTEET

Ainasoja, Anne ja Väisänen, Niina 2011. Meidän suurin vammamme on sinun asenteesi. Kehitysvammaisten kokemuksia osallisuuden toteutumisesta. Keski-Pohjanmaan Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. WWW-dokumentti.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33342/ainasoja_anne_niina_vai_sanen.pdf?sequence=. Ei päivitystietoja. Luettu 12.8.2013.

Asuminen Savon Vammaisasuntosäätiössä (palvelukotiasuminen, tilapäisasuminen, tukiasunnot). PDF-dokumentti.

http://www.savas.fi/tiedostot/File/savas_asumisesite_A5_2013_web.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 21.4.2013.

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>. Ei päivitystietoja. Luettu 20.3.2013.

Bikva-ohjeet Savon Vammaisasuntosäätiön työntekijöille. Säätiön sisäisessä käytössä.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helene 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko ja Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Hänninen, Kaija, Julkunen, Ilse, Hirsikoski, Riitta, Högnabba, Stina, Paananen, Ilkka, Romo, Henna ja Thomasén, Tarya 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva-menettelyn oppimisen kehistä. Stakes raportteja 6/2007. PDF-dokumentti.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75691/R6-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoja. Luettu 25.8.2013.

Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenettelyn vaikutuksista. Stakes raportteja 34/2008. PDF-dokumentti.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75525/R34-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoja. Luettu 25.8.2013.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa. Lastensuojelussa, vammaispalveluissa, mielenterveyspalveluissa ja päihdehuollossa. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Selvityksiä 1:2013. PDF-dokumentti. http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/e/Selvityksia_1_2013.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 13.8.2013.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kerola, Kyllikki, Kujanpää, Sari ja Timonen, Tero 2009. Autismin kirjo ja kuntoutus. Juva: WS Bookwell.

Koivisto, Juha 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva menetelmän rationaalinen arviointi. Stakes raportteja 21/2007. PDF-dokumentti. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75070/R21-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoja. Luettu 25.8.2013.

Kokkonen, Sari 2012, 2013. Sähköpostihaastattelu 11.12.2012 ja 18.3.2013. Palvelujohtaja. Savon Vammaisasuntosäätiö.

Kortemäki, Virpi 2012. Itsemääräämisoikeus omassa kodissa. Tutkimus kehitysvammaisten henkilöiden asumisyksiköistä. Jyväskylän yliopisto. Pro-Gradu -tutkielma. PDF-dokumentti.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38475/URN%3aNBN%3afi%3aju-201209062328.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoja. Luettu 13.8.2013.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi, Bikva-malli. Hyvät käytännöt Menetelmä -käsikirja. PDF-dokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 25.8.2013.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. Ei päivitystietoja. Luettu 20.3.2013.

Malm, Marita, Matero, Marja, Repo, Marjo ja Talvela, Eeva-Liisa 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.

Mitä kehitysvammaisuus on? Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Vernerinet.net. WWW-dokumentti. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/mita-kehitysvammaisuus-on/sosiaalinen-nakokulma.html>. Päivitetty 22.3.2012. Luettu 19.1.2013.

Mäkinen, Sini 2010. Kehitysvammaisten osallisuuden kokeminen. Saimaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23770/Makinen_Sini.pdf?sequence=1. Ei päivitystietoja. Luettu 12.8.2013.

Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeessa. 2/2012. Pikassos Oy. PDF-dokumentti. <http://pikassos.fi/aineistot/finish/13-vammaistyö/49-osallisuuden-ja-asiakaslahtoisyyden-edistaminen-pirkanmaan-vammaiskaste-osahankkeessa-2-2012>. Ei päivitystietoja. Luettu 12.8.2013.

Outinen, Maarit, Holma, Tupu ja Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Päivätoiminta Savon Vammaisasuntosäätiössä. PDF-dokumentti. http://www.savas.fi/tiedostot/File/savas_paivatoiminta_A5_2013_web.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 21.4.2013.

Ripatti, Päivi (toim.) 2011. Kehitysvammaisten asuminen. Uusi reformi 2010-2015. PDF-dokumentti. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80019/654df847-a315-42e2-ab92-bebb8df864b7.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoja. Luettu 20.1.2013.

Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Savon Vammaisasuntosäätiö. WWW-dokumentti. <http://www.savas.fi/saatio/>. Ei päivitystietoja. Luettu 26.11.2012.

Sorsa, Minna 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu-tutkielma.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. 1999.Stakes verkkojulkaisut. PDF-dokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/laadunhallinta2000.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 21.9.2012.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen.PDF-dokumentti. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/htk_ohje_verkko14112012.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 11.4.2013.

Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. PDF-dokumentti. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 20.1.2013.

Vammaispalvelujen käsikirja. WWW-dokumentti. www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja. Päivitetty 22.11. 2012. Luettu 20.1.2013.

Vammaispoliittinen ohjelma. Hyvä elämä-Me itse 1999. Me itse ry. Kehitysvammaisten tukiliitto ry. Kumppanuusprojekti.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja kehitä. Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski.

Virtanen, Petri, Suoheimo, Marika, Lamminmäki, Sara, Ahonen, Päivi ja Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 28/2011. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 25.8.2013.

Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. PDF-dokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/0bb63847-0373-4d36-8c28-1bfe4a1d3287/asumispalveluiden+laatusuositus.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 21.4.2013.

LIITE 1.

Yksisivuinen liite

ASUKASHAASTATTELUJEN TEEMAT

Mikä palvelukodissa asumisessa on mielestänne hyvää, kivaa tai mukavaa?

- Mikä palvelukodin arjessa/täällä asumisessa saa sinut oloiseksi?
- Mitkä asiat täällä saa sinut hyvälle tuulelle?

Mikä palvelukodissa asumisessa on mielestäsi huonoa, kurjaa tai ikävää?

- Mikä palvelukodin arjessa/täällä asumisessa saa sinut surulliseksi?

Missä tilanteissa olet ollut tyytyväinen/iloinen palvelukodissa asumiseen?

Missä tilanteissa olet ollut tyytymätön/surullinen palvelukodissa asumiseen?

Mistä asioista tiedät että palvelukodin toiminta on hyvää? Mistä tiedät/huomaat että sinun on hyvä olla täällä?

Haluaisitko muuttaa jotain palvelukodin arjessa/täällä asumisessa? Haluaisitko että jotain olisi eri tavalla kuin nyt on?

Millaisia terveisiä haluaisit lähettää palvelukodin hoitajille/ohjaajille? Mitä haluaisit sanoa heille?

LIITE 2.

Yksisivuinen liite

BIKVA-TIEDOTE

HALUAISIN KERÄTÄ TIETOA SIITÄ MITÄ MIELTÄ OLET PALVELUKODIN TOIMINNASTA.

ERITYISEN KIINNOSTUNUT OLEN SIITÄ, MIKÄ PALVELUKODIN TOIMINNASSA ON MIELESTÄSI HYVÄÄ, KIVAA JA MUKAVAA?

ENTÄ HUONOA, KURJAA JA IKÄVÄÄ?

LISÄKSI PYYTÄISIN SINUA POHTIMAAN MISTÄ ASIOISTA TIETÄÄ ETTÄ PALVELUKODIN TOIMINTA/PALVELU ON HYVÄÄ?

KAIKKI VASTAUKSET MITÄ SINÄ KERROT NAUHOITETAAN, KOOTAAN YHTEEN JA KÄSITELLÄÄN **NIMETTÖMINÄ**. SITÄ MITÄ KUKIN SANOO, EI SIIS PYSTY TUNNISTAMAAN JÄLKEENPÄIN.

SAATUJA TIETOJA KÄYTETÄÄN PALVELUKODIN TOIMINNAN KEHITTÄMISEEN JA PARANTAMISEEN.

TÄÄLLÄ KOKOAMANI TIEDOT MUODOSTAVAT OSAN OPINNÄYTETYÖSTÄNI, JONKA TEEN MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULUSSA. LÄHETÄN TIEDOT PALVELUKODIN JOHTAJALLE KIRSI MANNISELLE JA KESKUSTELEN ESIIN TULLEISTA ASIOISTA PALVELUKODIN HENKILÖKUNNAN KANSSA.

OSALLISTUMINEN KESKUSTELUUN ON SINULLE VAPAAEHTOISTA.

KIITOS!

TERVEISIN: SAARA KOKKONEN, SOSIONOMIOPISKELIJA

saara.kokkonen@mail.mamk.fi

LIITE 3(1).

Monisivuinen liite



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

1

VERSIO: 1.0/19.4.2011

Laatija: SK

Hyväksyjä: JH, SK

Tutkimusluvan hakija/hakijat	Nimi <i>Saara Kokkonen</i>	Nimi
	Osoite <i>Rustholinkatu 1C 17 50100 Mikkeli</i>	Osoite
	Sähköposti/puhelin <i>Saara.kokkonen@mail. mamk.fi</i>	Sähköposti/puhelin
	Suoritettava tutkinto <i>Sesionemi amk</i>	Suoritettava tutkinto
Tutkimuksen ohjaaja/oppilaitos	<i>Mikkelin amk</i>	
Tutkimus	Tutkimuksen nimi ja aihe (lyhyt kuvaus) <i>Bitva - haastattelut kehitysvammaisille asiakkaille ja tiedon jakaminen henkilöstölle</i>	
	Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppilaitoksessa <i>Esitys 9.10.2012</i>	
	Pääasiallinen tutkimusmenetelmä (rastita yksi vaihtoehto) <input type="checkbox"/> kysely <input checked="" type="checkbox"/> haastattelut <input type="checkbox"/> asiakirja-/tilastoanalyysi <input type="checkbox"/> koeasetelma <input type="checkbox"/> havainnointi <input type="checkbox"/> muu, mikä	
	Aineiston suunniteltu keruu-aika alkaa <i>1.10.2012</i> päättyy <i>31.10.2012</i>	Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika (pvm) <i>keväät/kesä 2013</i>
Tutkimus-suunnitelman julkisuus	<input checked="" type="checkbox"/> Savon Vammaisautosäätiö saa antaa tutkimussuunnitelmaa koskevia tietoja ulkopuolisille <input type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelmasta ei saa antaa tietoja ulkopuolisille	
Asiakirjatiedot, joihin tässä tutkimuksessa haetaan lupaa	Tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon salassa pidettävät asiakirjatiedot, mitä tietoja ja mistä <i>En tarvitse tutkimuksessa asiakastietoja koskevia asiakirjoja</i>	
	Sosiaali- ja terveydenhuollon salassa pidettävien asiakasasiakirjojen käyttäminen tutkimuksessa edellyttää tutkimuksessa olevien asiakkaiden kotikunnan lupaa. Lupa <input type="checkbox"/> on myönnetty (oheista liitteeksi).	
Tutkimusaineiston suojaus, arkistointi ja hävittäminen	Salassa pidettävän tiedon käsittely, suojaus, käytön valvonta, hävittäminen <i>Tutkimusaineiston suojaus luvaton käsittelyä vastaan: Tutkimuksen toteuttajan tulee kaikissa henkilötietojen käsittelyn vaiheissa huolehtia siitä, ettei rekisteröityjen yksityisyyttä perusteettomasti vaaranneta. Tunnistietojen mukana olemisen edellyttää perustetta niiden säilyttämiselle sekä tiedon henkilöstä, joka vastaa rekisterinpidosta ja sen laillisuudesta.</i> <i>Manuaalisen ja sähköisesti käsiteltävän aineiston suojaus:</i> • tutkimuksen toteuttajan rekisterinpitäjänä huolehdittava tutkimusrekisterin käytön valvonnasta ja rekisterin suojauksesta henkilötietolain mukaisesti • manuaaliset rekisterit säilytettävä asianmukaisissa tiloissa ja sähköisesti ylläpidetyt tutkimusrekisterit on suojattava esim. käyttäjätunnuksin ja salasanoin • tutkimusrekisterin käyttö sallittu vain luvan saaneille. <i>Tutkimusaineiston hävittäminen/arkistointi: Kun henkilötiedot eivät enää ole tarpeen tutkimuksen suorittamiseksi tai sen tulosten varmistamiseksi, henkilörekisteri tulee joko hävittää, siirtää arkistoitavaksi tai muuttaa anonyymiin muotoon.</i>	

LIITE 3(2).

Monisivuinen liite



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

2

VERSIO: 1.0/19.4.2011

Laatija: SK

Hyväksyjä: JH, SK

Lupahakemuksen liitteet	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelma <input checked="" type="checkbox"/> Mallit yhteydenotto- ja informaatiokirjeestä sekä suostumusasiakirjasta <i>Kun tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja, tulee käsittelyn tapahtua kyseisen henkilön tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Tutkittaville on informoitava ymmärrettävällä tavalla tutkimuksesta ja hänen tietojensa käyttämisestä siinä.</i> <input type="checkbox"/> Muut liitteet, mitkä	<i>tiedote haastatteluista</i>
Yhteydenotot	Onko käyty ennalta keskusteluita tutkimuksen tekemisestä säätiön edustajan kanssa. Kenen kanssa, milloin ja mitä sovitti? <i>Kirsi Mannisen kanssa käyty keskustelu pe 7.9. Sovitti haastattelut Pihkärpuiston palvelukodissa ja</i>	
Lupahakijan/hakijoiden sitoumukset ja allekirjoitukset	Sitoudun siihen, että minulla ei ole oikeutta luovuttaa saamiani salassa pidettäviä tietoja sivullisille eikä käyttää niitä muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Luovutan sähköisesti valmiista tutkimusraportista yhden kappaleen (tai paperiversiokopion) korvauksena Savon Vammaisasuntosäätiölle.	<i>jaan pienryhmä. koti silmussa.</i>
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys	
<i>1.10.2012</i>	<i>Saara Kokkonen</i>	
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys	
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys	

Tutkimuslupahakemus toimitetaan kirjeitse allekirjoitettuna:

Savon Vammaisasuntosäätiö
 Palvelujohtaja Sari Kokkonen
 Vuorikatu 26 A, 2. krs
 70100 KUOPIO

PÄÄTÖS	<input checked="" type="checkbox"/> Hakijalle/hakijoille myönnetään tutkimuslupa
LISÄTIEDOT	
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys
<i>3.10.2012 Kuopio</i>	<i>Sari Kokkonen</i>

