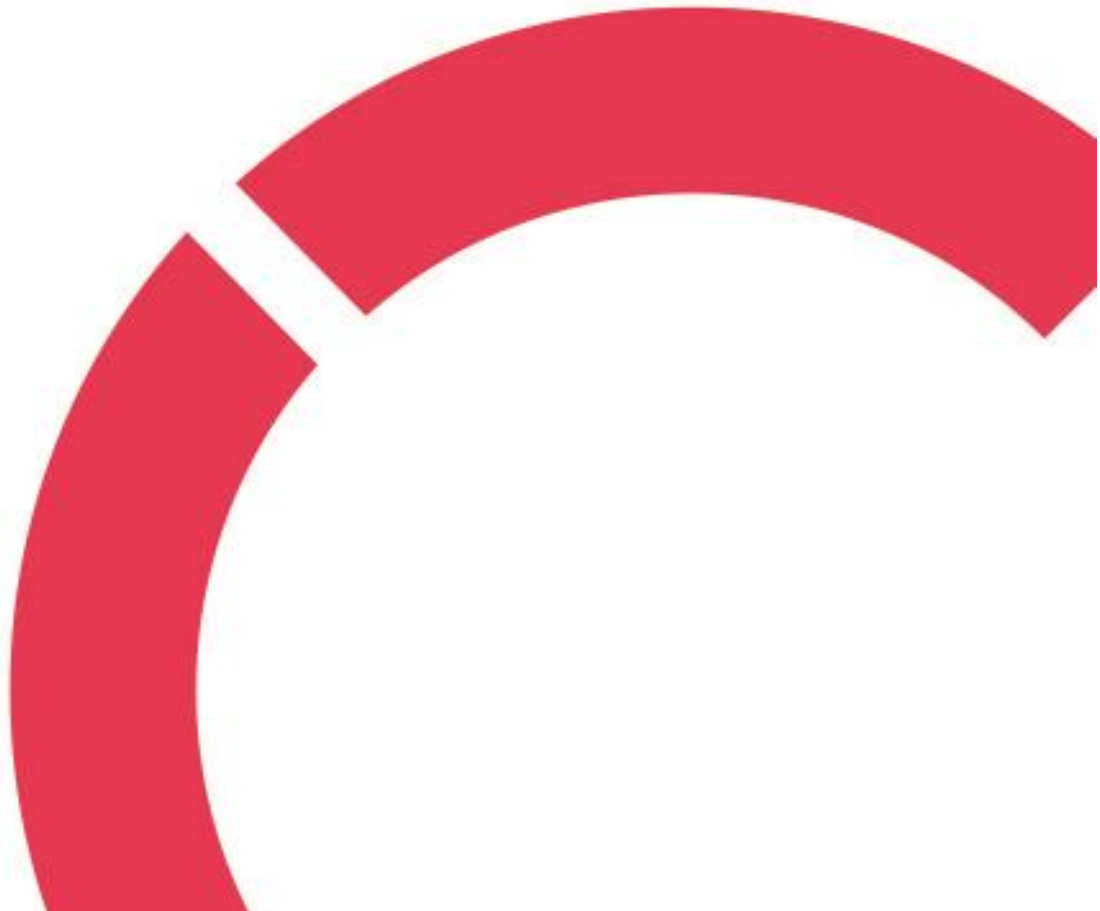


Terhi Korkeaniemi & Toni Kurkinen

**ASIAKASOSALLISUUDEN KOKEMUKSIA KESKI-POHJANMAAN
SOSIAALIPSYKIATRISISSA YHDISTYKSESSÄ**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutus
Toukokuu 2022**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2022	Tekijä/tekijät Terhi Korkeaniemi & Toni Kurkinen
Koulutus Sosiaalialan koulutus	<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK	
Työn nimi ASIAKASOSALLISUUDEN KOKEMUKSIA KESKI-POHJANMAAN SOSIAALIPSYKIATRISSESSA YHDISTYKSESSÄ.		
Työn ohjaaja Leena Raudaskoski	Sivumäärä 52 + 10	
Työelämäohjaaja Harri-Heikki Niemi		
<p>Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Keski-Pohjanmaan Sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen (KPSPY ry) kanssa. Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia asiakasosallisuuden kokemusta yhdistyksen palvelumuodoissa. Asiakkaan näkökulman esiin tuominen lisää ammattilaisen ymmärrystä asiakkaiden kokemuksesta. Tutkimuksen toimintaympäristönä oli Keski-Pohjanmaan Sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kuntouttavat asumispalvelut ja sosiaalisen kuntoutuksen toimintayksiköt sekä Osallisuuden Digitaaliset väylät (ODV 2.0) - hanke ja näiden palveluiden asiakkaat. KPSPY ry:n uudet keväällä 2022 aloittavat toimintamuodot jäävät tutkimuksen ulkopuolelle, mutta tämä opinnäytetyö voi olla tukena uuden toiminnan aloittamisessa.</p> <p>Tutkimuksen otanta oli koko perusjoukko, joka oli KPSPY ry:n asiakkaat. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimusmenetelmä oli kyselylomake ja paperilomakkeiden lisäksi oli mahdollisuus vastata sähköisesti Webropol-sovelluksella. Myös paperiset lomakkeet syötettiin sähköiseen järjestelmään, jotta tuloksien vertailu olisi sujuvampaa. Vastausaika oli 1.-20.3.2022. Tutkimus antoi tietoa liittyen asiakkaiden kokemuksiin osallisuudesta KPSPY ry:n palvelumuodoissa. Lisäksi tutkimuksesta saatiin tietoa siitä, kuinka KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta ja lisäävät toimintakykyä myös palveluiden ulkopuolella.</p> <p>Tutkimusaineiston ja teorian myötä opinnäytetyön johtopäätöksiä on ensimmäiseksi se, että kuntoutumiseen liittyvät laatu ja resurssit, kuten työvoima ja tilat. Laatu ja resurssit joko lisäävät tai vähentävät kuntoutustyön laatua. Resurssit ovat sidoksissa toiminnan rahoitukseen. Asiakkaan toimintakykyyn ja osallisuuden kokemukseen voivat vaikuttaa ohjaajan asenteet ja toimintatavat jopa enemmän kuin asiakkaan oma motivaatio tai vertaistuki. Luottamuksellisella suhteella on merkitystä asiakkaan voinnin kohenemiseen. Toinen johtopäätös liittyy THL:n osallisuusindikaattoriin. Se mittaa osallisuuden kokemusta ja tulos kertoo, että KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaiden osallisuutta. Kolmas johtopäätös on, että KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan toimijuutta ja toimintakykyä myös palveluiden ulkopuolella.</p>		
Asiasanat Asiakasosallisuus, Mielenterveys, Osallisuus, Osallisuusindikaattori, Sosiaalinen kuntoutus, Toimijuus, Toipumisorientaatio, Yhteisökuntoutus,		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2022	Author Terhi Korkeaniemi & Toni Kurkunen
Degree programme Bachelor on Social Sciences, Social Services		
Name of thesis EXPERIENCES OF CLIENT INVOLVEMENT IN THE CENTRAL OSTROBOTHNIA PSYCHIATRIC ASSOCIATION		
Centria supervisor Leena Raudaskoski	Pages 52 + 10	
Instructor representing commissioning institution or company Harri-Heikki Niemi		
<p>The thesis was carried out in collaboration with the Central Ostrobothnia Social Psychiatric Association (KPSPY ry). The purpose of the thesis was to study the experience of customer participation in the service forms of the association. Bringing out the customer's perspective increases the professional's understanding of the customer experience. The operating environment of the study was the rehabilitative housing services and social rehabilitation units of the Central Ostrobothnia Social Psychiatric Association, as well as the Inclusive Digital Pathways (ODV 2.0) project and the customers of these services. KPSPY ry's new activities, which will start in the spring of 2022, were excluded from the study, but this thesis may be a support in starting a new activity.</p> <p>The sample of the study was the entire population, which were the customers of KPSPY ry. The research method was a quantitative study, the research method of which is a questionnaire. The study provided information related to customers' experiences of participation in KPSPY's service forms. In addition, the study provided information on how KPSPY's service forms support the customer's involvement and increase operational capacity outside the services as well.</p> <p>With the research material and theory, the first conclusions of the thesis were that the quality and resources relate to rehabilitation, such as labor and facilities. Quality and resources either increase or decrease the quality of rehabilitation work. Resources are tied to the financing of activities. The client's ability to function and experience inclusion can be influenced even more by the mentor's attitudes and behaviors than the client's own motivation or peer support. A confidential relationship is important for improving a customer's well-being. The second conclusion relates to THL's inclusion indicator. It measures the experience of inclusion, and the result shows that KPSPY's service forms support customer involvement. The third conclusion is that KPSPY ry's service forms also support the customer's capacity and ability to operate outside the services</p>		
Key words Agency, Client participation, Community rehabilitation, Inclusion indicator, Mental health, Participation, Recovery orientation, Social rehabilitation		

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

OSALLISUUS

Osallisuus on tunne, joka syntyy, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja toimintaympäristöön.

OSALLISUUSINDIKAATTORI

Sokran, eli sosiaalisen osallisuuden koordinaatiohankkeen kehittämä mittari, jolla voi mitata ihmisen osallisuuden kokemusta.

SOSIAALINEN KUNTOUTUS

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihoitolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on arkielämän taitojen ja arjen hallinnan opettelu sekä yksityisesti että yhteisöllisin keinoin.

TOIMIJUUS

Toimijuus on ihmisen toimintaa tilanteissa, ympäristössä, rakenteissa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa sekä näiden käsitteiden keskinäinen suhde.

TOIPUMISORIENTAATIO

Kuntoutustyön viitekehys, jonka lähtökohta on ihmisen toimijuus, osallisuus, toivo ja tasavertaisuus.

YHTEISÖKUNTOUTUS

Kuntoutustyön menetelmä, jonka tavoitteena on ihmisen toimijuuden tukeminen yhteisön rakenteiden ja vuorovaikutuksellisuuden kautta.

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KESKI-POHJANMAAN SOSIAALIPSYKIATRINEN YHDISTYS PALVELUMUODOT	
ASIAKKAAN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	3
2.1 Mielenterveys ja asiakkaan toimijuus	3
2.2 Yhteisökuntoutus	5
2.3 Toipumisorientaatio	5
2.4 Tukiverkosto ja vertaistuen merkitys asiakkaalle.....	6
2.5 Ammattilaisen rooli ja merkitys asiakkaalle.....	7
3 ASIAKASOSALLISUUS.....	8
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	10
5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON ANALYYSI	11
6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET	14
6.1 Asiakkuus KPSPY ry:n palvelumuodoissa	14
6.2 Asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuudet KPSPY ry:ssä	18
6.3 Asiakkaan toimintakyky	21
6.4 Hyvinvoinnin kokemus lisää osallisuutta	25
6.5 Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen	27
6.6 Osallisuuden kokemus	29
6.7 Mitattu osallisuuden kokemus KPSPY ry:n asiakkaiden kokemana	36
6.8 Vaikuttaminen oman elämän kulkuun ja yhteisiin asioihin	37
6.9 Usko mahdollisuuksiin	39
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
8.1 Asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa	42
8.2 KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta.....	44
8.3 KPSPY ry tukee ihmisen toimijuutta	45
9 POHDINTA	48
9.1 Eettisyys	50
9.2 Luotettavuus.....	51
LÄHTEET	53
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Vastaajat KPSPY ry:n palvelumuodoissa tutkimukseen vastaamisen aikana.....	15
KUVIO 2. Tutkimukseen osallistuneiden KPSPY ry:n asiakkaiden asiakkuuden kesto vuosissa.....	16
KUVIO 3. Kaikkien vastaajien kokemus siitä, kuinka helppoa on päästä KPSPY ry:n palveluihin.....	17
KUVIO 4. Asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet organisaatiotasolla KPSPY ry:ssä.....	21
KUVIO 5. Kaikkien vastaajien arvio, kuinka KPSPY ry:n palvelut vaikuttavat toimintakykyyn.....	25
KUVIO 6. Osallisuuden kokemuksen vuorovaikutus muiden ilmiöiden kanssa.....	30

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Asiakkaiden KPSPY ry:n palveluihin pääsemisen helppous.....	17
TAULUKKO 2. Vaikuttamisen mahdollisuudet yksilötasolla.....	19
TAULUKKO 3. Vaikuttamisen mahdollisuudet organisaatiotasolla.....	20
TAULUKKO 4. Toimintakykyyn vaikuttavia asioita KPSPY ry:n asiakkaiden näkemyksen mukaan	24
TAULUKKO 5. KPSPY ry:n toiminta hyvinvoinnin tukena.....	26
TAULUKKO 6. KPSPY ry:n tuen vaikutus elämässä selviytymiseen toiminnan ulkopuolella.....	28
TAULUKKO 7. KPSPY ry:n toiminta hyvinvoinnin tukena.....	32
TAULUKKO 8. Asiakkaiden näkemykset tutkimuksesta ja osallisuuden tutkimisen kokemus.....	40

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia asiakasosallisuuden kokemusta yhdistyksen palvelumuodoissa. Asiakkaan näkökulman esiin tuominen lisää ammattilaisen ymmärrystä asiakkaiden kokemuksesta. Tutkimuksen toimintaympäristönä oli Keski-Pohjanmaan Sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kuntouttavat asumispalvelut ja sosiaalisen kuntoutuksen toimintayksiköt sekä Osallisuuden Digitaaliset väylät - hanke ja näiden palveluiden asiakkaat. KPSPY ry:n uudet keväällä 2022 aloittavat toimintamuodot jäivät tutkimuksen ulkopuolelle, mutta tämä opinnäytetyö voi olla tukena uuden toiminnan aloittamisessa.

Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus aloitettiin tutustumalla sosiaalisen kuntoutumisen ja osallisuuden teoriaan ja KPSPY ry:n toimintaan. Olimme myös yhteydessä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tutkijaan, Lars Leemanniin, jolta saimme luvan hyödyntää Sokran kehittämää osallisuusindikaattoria opinnäytetyössämme. Indikaattorin kymmenen väitettä kartoittavat ihmisen tekemisen merkityksellisyyttä ja toimintamahdollisuuksia sekä kuuluvuuden tuntemusta (Leeman 2022).

Lähdemateriaalina käytimme julkaistuja teoksia, e-kirjallisuutta ja asiakasosallisuutta sivuavia opinnäytetöitä. Opinnäytetyömme pohjautuu sosiaalisen kuntoutukseen liittyvään teoriaan. Sosiaalisen kuntoutumisen määrittely on saatavilla selkeästi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivustolta (THL 2020). Sosiaalinen Kuntoutuksessa -teos kuvaa sosiaalisen kuntoutuksen ulottuvuuksia useasta erilaisesta näkökulmasta (Härkäpää, Lidh & Kostamo-Pääkkö 2018). KPSPY ry toiminnan viitekehykset eli yhteisökuntoutus ja toipumisorientaatio teeseineen ovat opinnäytetyössä keskeisessä asemassa. Kari Murto on yhteisökuntoutuksen asiantuntija Suomessa (Yhteisöakatemia 2022) ja Markus Raivio avaa kirjassaan Toipuva Mieli toipumisorientaation viitekehystä (Raivio & Raivio 2020).

Osallisuuteen ja osallisuusindikaattoriin liittyvää lähdemateriaalia on saatavissa mm. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämällä sivustolla (Leeman 2021). Osallisuusindikaattorin väittämien taustalla on kokonaisvaltainen käsitys ihmisen osallisuudesta. Näihin kymmeneen väitteeseen vastaaminen tapahtuu viisiportaisella-asteikolla, jossa isoin numero on paras vaihtoehto ja pienin numero huonoin. Tämä opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä, joka sisältää viisiportaisen vastausmahdollisuuden (Kananen 2015).

Tutkimuskysymyksiä asettaessa mukailimme asiakkaan mahdollista kuntoutumisen polkua KPSPY ry:n palveluissa alun tiedonsaannista alkaen. Tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Millainen on asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa?
2. Kuinka KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta?
3. Miten ihmisen toimijuus on lisääntynyt KPSPY ry:n tuen keinoin?

Vastausten tulkinta onnistui sujuvasti teoriaan peilaten. Ainoastaan osallisuusindikaattorin summapiSTEIDEN selkeyttäminen tuotti hankaluuksia. Olimme asiasta yhteydessä Sokran tutkijaan Lars Leemanniin. Osallisuusindikaattorin laskemiseen tarvitsimme apua, koska meidän matemaattinen osaamisemme ei ollut laisinkaan vahva. (Leeman 2022.)

2 KESKI-POHJANMAAN SOSIAALIPSYKIATRINEN YHDISTYS PALVELUMUODOT ASIAKKAAN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Keski-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry (KPSPY ry) on tuottanut eri tasoisia mielenterveyspalveluita Keski-Pohjanmaalla vuodesta 1985. Toimintaperiaatteet ovat ihmisen voimavarojen tukeminen erilaisin kuntoutuksellisin keinoin sekä vaikuttamistoiminta, jolla pyritään parantamaan mielenterveysasiakkaiden asemaa sekä ihmisen kokonaisvaltaista toimijuutta. Kuntoutuspalveluissa olevan henkilön tulisi KPSPY ry:n tuottaman tuen avulla saavuttaa mahdollisimman itsenäinen elämä ja osallisuuden taso. Toiminnan viittekeykset ovat yhteisökuntoutus ja toipumisorientaatio. (KPSPY ry 2022.) Tässä tutkimuksessa KPSPY ry:n palvelut jaoteltiin kuntouttaviin asumispalveluihin ja Sosiaaliseen kuntoutustoimintaan. Kaiken kaikkiaan tutkimus koski 16:sta eri KPSPY ry:n palvelumuotoa.

2.1 Mielenterveys ja asiakkaan toimijuus

WHO (2013) määrittelee mielenterveyden hyvinvoinnin tilaksi, johon liittyvät ihmisen psyykkinen, fyysinen ja henkinen ulottuvuus eli kokonaisvaltainen käsitys ihmisestä (World Health Organisation 2018). Mielenterveyteen kuuluu omien kykyjen tiedostaminen, selviytyminen elämän haasteista sekä mahdollisuus työskennellä ja ottaa osaa johonkin yhteisön toimintaan. Mielenterveys vaihtelee läpi elämän. Se lisääntyy suotuisissa olosuhteissa ja toisessa ääripäänä olosuhteet kuormittavat. On tavallista, että jokainen kokee mielenterveyden haasteita jossakin kohtaa elämänsä aikana. Arjen valinnoilla on vaikutusta ihmisen mielenterveyteen. Yksilölliset, yhteisölliset ja rakenteelliset tekijät vaikuttavat mielenterveyteen. (Mieli 2021.)

Riski- ja suojatekijät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Mielenterveyden riskitekijät ovat olemassa ennen mielenterveyden ongelmaa tai häiriöitä. Ne voivat johtua yksilöstä, läheisistä, yhteisöstä, elinympäristöstä tai näiden eri tekijöiden yhdistelmästä. Riskit voivat olla joko lyhyt- tai pitkäkestoisia. Eri tekijöiden kasautuminen on haitallista mielenterveydelle. Esimerkiksi traumaattiset kokemukset, köyhyys, asunnottomuus ja väkivalta ovat mielenterveyden riskitekijöitä. Mielenterveys- ja päihdeongelmat usein vähentävät ihmisen mielenterveyden hyvinvointia. Mielenterveyttä suojaavia tekijöitä sisäisesti ovat esimerkiksi sosiaalinen tuki, myönteiset varhaiset ihmissuhteet ja hyvät vuorovaikutustaidot, riittävä itsetunto, fyysinen terveys ja tunne mahdollisuudesta toteuttaa itseään. Suojaavia ulkoisia

tekijöitä ovat harrastus-, koulutus- ja työmahdollisuudet sekä niihin liittyvät verkostot, turvallisuus ja toimeentulo sekä lähellä olevat yhteiskunnan auttamisverkostot. (Mieli 2021.)

Mielenterveyteen liittyviä sisäisiä riskitekijöitä ovat traumaattiset kokemukset, yksinäisyys, sairaudet ja uupumus. Ulkoisia riskitekijöitä ovat erot, menetykset, kuormittavat ihmissuhteet, kiusaaminen, syrjintä, hyväksikäyttö ja väkivalta. Sekä riski- että suojatekijöiden vaikutus voi siirtyä sukupolvelta toiselle. Ylisukupolvisuuteen vaikuttavat monet yhteiskunnalliset tekijät kuten saatavilla olevat mielenterveys- ja sosiaalipalvelut. Ihmisen selviytymis- ja sopeutumiskykyä voidaan lisätä esimerkiksi vahvistamalla ihmisen itsetuntoa ja omiin kykyihin luottamista esimerkiksi erilaisin kuntoutuksellisin keinoin. (Mieli 2021.)

Johanna Vilppola (2021) on tutkinut mielenterveyden liittyvää toimijuutta. Hänen teoriansa perustuu 1800-luvulla ranskalaisen lääkärin Philippe Pinelin työhön, jonka tarkoitus oli inhimillistää mielenterveyden haasteita omaavien ihmisten kohtelua. Lääkäri loi ajattelun, että mielenterveys on jana, jonka toisessa päässä on mielenterveys ja toisessa mielen sairaus. Vilppolan väitöstutkimus tukee janamaista ajattelua: jokainen ihminen liikkuu sekä mielenterveyden janalla että toimijuuden janalla. Vilppolan mukaan mielenterveyden haasteiden kanssa elävät ihmiset voi jaotella erilaisin kriteerein toimijoihin, taistelijoihin ja tipahtaneisiin. (Mielenterveyden keskusliitto 2022.)

Toimijoilla on oma halu ja motivaatio toimia elämässä esimerkiksi kouluttautumalla. Heillä on tavoitteita ja keinoja sekä rohkeus yrittää selviytyä elämässä. Heillä on tukiverkostoa ja kykyä tehdä päätöksiä. Taistelijoilla on tavoitteita ja he ovat mukana esimerkiksi työtoiminnassa tai osa-aikatyössä. He etsivät omaa paikkaansa yhteiskunnassa. Heillä on suunnitelmia, mutta tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitsevat muiden ihmisten tukea ja ohjausta. Taistelijat kokevat pelkoa mielen sairastumisen oireiden pahenemisesta ja ovat varovaisia sekä epäuskoisia tulevaisuuden suhteen. Tipahtaneilla ei ole tavoitteita oppimisen tai työelämän suhteen. Tipahtaneet olisivat todennäköisesti jo aikanaan kaivanneet apua päätöksentekoon sekä koulu- ja työmenestykseen. Heidän tukiverkostonsa on usein vähäistä. (Mielenterveyden keskusliitto 2022.)

KPSPY ry:n palveluverkostot sisältävät asiakkaita Vilppolan esittämän mielenterveyden janana jokaiselta osa-alueella. Vilppola (2021) toteaa väitöstutkimukseensa perustuen: Mistä tahansa lähtökohdista tai diagnoosista ihminen voi kivuta toimijajanallaan ylöspäin, jos hän saa ylläpidettyä elämässään toivon näkökulmaa (Mielenterveyden keskusliitto 2021). Tarpeeksi hyvä mielenterveys lisää ihmisen toimintakykyä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021b).

2.2 Yhteisökuntoutus

Ihminen on luonnostaan hyvin yhteisöllinen ja sosiaalinen olento, minkä vuoksi hän usein hakeutuu yhteyteen toisten ihmisten kanssa. Sosiaalinen kanssakäyminen tuo ihmisille voimaa omaan toimintaan, jota voidaan nimetä sosiaalisesti rikkaudeksi. Ihminen on siis luonnostaan laumaolento, jolle on tärkeää olla osa jotain yhteisöä. Erilaisia yhteisöjä on monenlaisia. Esimerkiksi työ- ja perheyhteisö, harrastusporukka sekä kouluryhmä voivat olla ihmiselle juuri ne hänen tärkeimmät yhteisönsä. Yhteisöllisyydessä on kyse ihmisten välisistä siteistä, jotka yhteisön jäsen kokee itselleen merkityksellisenä. (Pohjola 2017, 15–17.) Yhteisöllisyydellä voidaan viitata niihin yhteisön tapoihin ja sääntöihin, jotka ovat ominaisia juuri jossain tietyssä yhteisössä. Jokaisella yhteisöllä on oma tapansa olla osa yhteiskuntaa. Yhteisöllisyydessä kukaan ei ole toistaan parempi, vaan kaikki ovat saman arvoisia. (Murto 1997, 29.)

Yhteisöhoidon tarkoituksena on oppia elämään omana itsenään osana yhteisöä. Keskeisenä hoitomenetelmänä yhteisökuntoutuksessa käytetään asiakkaiden ja henkilökunnan muodostamaa yhteisöä, jossa yhteisön toiminnot ovat suunniteltu tukemaan asiakkaan muutosta kohti parempaa. Yhteisössä kaikki yhteisön jäsenet ovat osaltansa osa muutosta ja uuden oppimista. Yhteisöllisyys rakentuu tarkasta ohjelmasta, jota koko yhteisö pyrkii noudattamaan parhaansa mukaan, sekä yhteisön yhteisestä suunnittelusta, toiminnasta ja arvioinnista. Yhteisö voi rakentua vain, mikäli tarpeeksi moni yhteisöön kuuluva sitoutuu yhteisesti sovittuun toimintaan ja aikatauluihin. Yhteisön jäsenet kuntouttavat yhteisöä, ja yhteisö puolestaan kuntouttaa jäseniään. (Ikonen 2022.)

2.3 Toipumisorientaatio

Toipumisorientaatio on ajattelun malli, jonka keskiössä on aktiivinen ihmisen toipuminen. Toipumisorientaation keskeisimpiä asioita on tiedostaa kuntoutujan voimavarat ja vahvistaa heidän osallisuuttaan heidän omassa elämässään. Elämänkokemus on merkityksellistä sekä toiveikasta. Toipumisorientaatio korostaa asiakkaan omien tavoitteiden asettelua ja toimijuutta heidän omassa elämässään. Keskeisin toipumisorientaation ajatus on antaa valta toipumisesta ihmiselle itselleen unelmien ja toiveiden kautta sekä uskomalla ihmisen toimintakykyyn. Toimijuus on mahdollista olla jaettava, jolloin työntekijä on ihmisen rinnalla kulkija hänen valitsemallaan tavoitteellisella tiellään. Asiakkaan omaa toimijuutta korostetaan toipumisorientaatiossa ja pyritään välttämään asiakkaan passivoittamista. (Tuppurainen 2018, 4–6.) Asiakkaan osallisuus oman suunnitelmansa toteuttamiseen lisää aktiivisuutta.

Mielenterveyskuntoutujan käsitys oman toimijuuden merkityksestä syntyy vuorovaikutuksesta muiden ihmisten tai ympäristön kanssa. Toimijuuden tunne voi kasvaa helpommin, mikäli ihminen onnistuu löytämään vuorovaikutussuhteita, joissa hän tulee tietoiseksi voimavaroistaan tai mahdollisuuksistaan. Jotta kuntoutuja löytäisi paikkansa maailmassa, hän tarvitsee avukseen tietoa, kannustusta, tavoitteita sekä rohkaisua kuntoutumisprosessin tueksi. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011.)

Toipumisorientaatio eli recovery-toimintamalli on saapunut Suomeen 2010-luvulla. Toipumisorientaatio, ajattelun ja toiminnan viitekehys, on osa mielenterveystyön uudistamista ajavaa ohjelmaa. Tarkoitus on saada mahdollisimman paljon palveluita yhdestä paikasta sekä madaltaa kynnyksen hoitoon hakeutumisessa. Uudistamista ajavan ohjelman tavoite on hyödyntää toiminnassa kokemusasiantuntijoita, vertais-toimijoita sekä myöskin haastaa entisiä psykiatrisia käytäntöjä, mitä aiemmin on käytetty. Toipumisorientaatio tähtää sairauskeskeisestä ajattelusta voimavaralähtöiseen tulkintaan, normaaliin elämään ja toiveikkouteen. Vuonna 2018 toipumisorientaation viitekehys tuli tutummaksi eri organisaatioille, kun Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö käynnisti tutkimushankkeen, jonka nimi oli Kestävää kasvua ja työtä. (Rai-vio 2020, 24.)

2.4 Tukiverkosto ja vertaistuen merkitys asiakkaalle

Kuntoutuksessa hyödynnetään usean toimijan monialaista yhteistoimintaa ihmisen lähiverkoston lisäksi. Ammatillaiset tuovat kuntoutumiseen teoreettisen, asiantuntijamaisen viitekehysten. Yhteistoiminta, ihmisen oma toimijuus ja vertaisuus tuovat kuntoutumiselle sosiaalisen ulottuvuuden. Kuntoutumiseen liittyy sosiaalinen vuorovaikutus, kuntoutumiselle olennainen toimintaympäristö ja toimintakulttuuri sekä ammatillinen tuki ja näiden välinen suhde. (Henriksson, Juvonen-Posti, Pesonen, Savinainen, Sep-pänen-Järvelä, Syrjä & Tuusa 2018, 125–126.)

Vertaistuen toteutumisen muotoja ovat esimerkiksi vertaiskokemusten hyödyntäminen kuntoutuksessa sekä ammattilaisen ja vertaisohjaajan työparimalli. Vertaistuen tarjoamiseen liittyy monenlaisia rooleja. Niitä ovat esimerkiksi kuuntelija, keskustelija, ohjaaja, neuvoja, välittäjä, vaikuttaja, edustaja ja kehittäjä. Vertaistuen onnistuminen vaatii aina oikeanlaista vuorovaikutusta. Vertaisohjaajuudessa on monenlaisia hyötyjä ja myönteisiä vaikutuksia yksilön hyvinvointiin liittyen. Vertaistuki voi antaa toiveikkuutta, vähentää huolikuormitusta ja lisätä ihmisen selviytymiskeinoja. (Kippola-Pääkkönen 2018, 177–184.)

Vakavan mielenterveyshäiriön hoidossa vertaishyöty voi jäädä niukaksi. Mielenterveyshäiriöissä sosiaalinen media on yhä enemmän vertaiskokemusten jakamisen foorumi. Siinäkin yhteyden kokeminen ja tiettyyn ryhmään kuuluminen ovat keskeisessä asemassa. Vertaistuki voi mahdollistaa kokemusta normaaliudesta ja tavallisesta elämästä sekä antaa toiveikkuutta siitä, että itsekin selviää. Vertaistuen hyötyjä ovat tiedollinen, emotionaalinen ja sosiaalinen tuki sekä henkilökohtainen kasvaminen ja identiteetin rakentuminen sekä hyvinvointia tukevien elämäntapojen tai sairauden itsehoitomenetelmien vahvistuminen sekä terveysvaikutukset. (Kippola-Pääkkönen 2018, 177–184.)

Vertaistukeen liittyen voi olla myös haasteita, kuten valtasuhteen epätasapaino tai ajoittaminen, jolloin tuen saaja ei ole valmis vielä ottamaan tukea vastaan. Vertaiskokemukset eivät välttämättä ole pelkääntään myönteisiä ja kokemusten jakaminen voi olla kilpailua siitä, kenellä on kurjimmat kokemukset. Toisten kokemukset voivat olla myös ylikuormittavia tai järkytystä aiheuttavia. Vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden hyödyt näyttäytyvät kuitenkin suuremmalta kuin vertaisuuden aiheuttamat riskit. Vertaistuki voi olla yksi kuntoutumisen väline. (Kippola-Pääkkönen 2018, 184–186.)

2.5 Ammatilaisen rooli ja merkitys asiakkaalle

Asiakkaan kuntoutumisvalmius vaikuttaa olennaisesti kuntoutumisen sujuvuuteen. Kuntoutumisvalmiutta ovat muutostyöhön sitoutuminen, kyky luopua ja surra menetyksiä sekä tietoisuus itsestä ja ympäristöstä. Ihmisellä tulee olla kyky asettaa tavoitteita ja valmius kuntoutusprosessiin ja muutokseen. Lisäksi ihmisellä tulee olla kyky yhteistyösuhteeseen ja kumppanuuteen. Kuntoutusvalmiutta tukevat ihmisen oma pohdinta, lähipiirin tuki ja muut tekijät jo ennen kuntoutumisprosessin käynnistymistä. (Henriksson ym. 2018, 129–137.)

Kuntoutumisen edetessä on mahdollista saada uusia merkityksiä ja toiveita sekä tavoitteita elämässä. Ihmisen toimijuuteen vaikuttavat suhteet, erilaiset tilanteet, ympäristö ja rakenteet sekä sosiaalinen ympäristö ja niihin liittyvät merkityssuhteet. Joskus asiakkaan ainoa tuki kuntoutumisessa on työntekijä: Ihmistä kuunnellaan ja hänelle varataan aikaa toistuvasti. Ammatilainen esittää erilaisia vaihtoehtoja ja toimenpiteitä sekä sitoutuu toteuttamaan sovitut toimenpiteet. Ammatilainen käyttää aikaa asiakkaan tukemiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Osalle asiakkaista yksilölliset tapaamiset voivat olla tärkein kuntoutumista edistävä tekijä. (Henriksson ym. 2018, 129–137.)

3 ASIAKASOSALLISUUS

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa ihmisen osallisuutta omassa elämässä ja yhteiskunnassa. Sosiaalisen kuntoutuksen työote voi olla joko ennaltaehkäisevää tai korjaavaa. Osallisuuden tukeminen ja syrjäytymisen ehkäisy ovat sosiaalisen kuntoutuksen yleisiä tavoitteita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020.) Ihmisen omakohtainen kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos jakaa ihmisen osallisuuden kolmeen osa-alueeseen: Osallisuus omaan elämään, osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttaminen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä eli mahdollisuus osallistua yhteiseen tekemiseen. Osallisuutta edistetään yksilö- ja organisaatiotasolla sitoutumalla osallisuuden edistämisen periaatteisiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Osallisuus voi olla ihmisen valtaistumista (empowerment), joka ilmenee eriasteisina vastuunottoina itsestä ja lähiympäristöstä sekä yrityksenä vaikuttaa myös yhteiskuntaan. Valtaistuminen vahvistuu vain turvallisessa, ihmisiä arvostavassa ja luovuutta edistävässä ympäristössä. Osallisuuteen liittyy inhimillinen toiminta, jota ovat taloudellinen, sosiaalinen, poliittinen ja sivistyksellinen eli aineellinen ulottuvuus. Toiminnan tasoja ovat eläminen (well-being), tekeminen ja itsensä toteuttaminen (well-doing) ja omistaminen (well-having). (Väisänen 2018, 28.)

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelunkäyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus on osa sosiaalisen osallisuuden kokonaisuutta, jonka kautta toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä asiakastyössä ja palvelujärjestelmässä. Asiakkaan rooli osallisessa palvelujärjestelmässä on aktiivinen toimija, jonka tarve määrittellään tilanteen, tarkoituksen ja ympäristön lähtökohdista. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Asiakasosallisuudella on lainsäädännöllinen perusta. Asiakasosallisuutta tukevat kuntalaki ja sosiaalihuollon laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaali- ja terveyshuollossa arvot ja eettinen pohdinta ohjaavat osallisuutta ja asiakaslähtöistä toimintaa. Eettinen neuvottelukunta (Etene) suosittelee esimerkiksi asiakkaan toimijuutta yksilön palvelusuunnitelman laatimisessa. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Asiakasosallisuudella on useita ulottuvuuksia, jotka voidaan jaotella neljään tasoon. Asiakas palvelun informanttina ja osallisena ovat teorian mukaan näennäistä osallisuutta. Asiakkaan vaikutusmahdollisuus on tällöin ainoastaan antaa asiakaspalautetta, mutta palaute ei välttämättä johda eteenpäin. Asiakas palvelun vaikuttajana tai johtajana on aitoa asiakasosallisuutta. Jälkimmäisissä asiakas osallistuu sekä itsensä kehittämiseen, mutta myös palveluiden kehittämiseen sekä pystyy aidosti toiminnallaan vaikuttaa asioihin. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Asiakasosallisuus voidaan jaotella toimijatasojen mukaisesti. Ensimmäinen taso on tieto-osallisuus, jolloin asiakkaalla on oikeus saada tietoa palveluista ja päästä palvelujen piiriin. Tässä kontekstissa henkilöä kuullaan aidosti. Toinen taso on suunnitteluosallisuus, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa suunnittelun prosesseissa. Kolmannessa eli päätösosallisuudessa asiakkailla on valta tehdä päätöksiä koskien palveluita. Neljännellä tasolla eli toimintaosallisuudessa asiakkaalla on taito toimia omassa ympäristössään. Arviointiosallisuudessa varmistetaan, että palaute menee päättäjille saakka ja palaute myös huomioidaan toiminnassa. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Asiakasosallisuudella ja asiakkaan osallistumisella on merkittävä ero. Niihin liittyy osallisuuden kokemusellisuus, joka syntyy asiakkaassa palvelujen tuen seurauksena, kun osallistumista edistetään ja asiakkaita osallistetaan. Asiakasosallisuus parantaa palvelun vaikuttavuutta, selkeyttää resurssien määrän ja palveluiden vaatimusten välistä ristiriitaa sekä tuo palvelulle laatua. Esimerkkejä asiakasosallisuudesta ovat asiakastyytyväisyys ja asiakaskyselyt, ryhmähaastattelut, järjestelmällinen palautteen kerääminen asiakastyössä, asiakasraadit ja erilaiset työpajat. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Asiakaslähtöinen kehittäminen edellyttää yhteistoimintaa ja keskustelua asiakkaiden ja muiden kokemustiedon tuottajien, palveluiden järjestäjien, palvelujen tuottajien ja järjestöjen sekä muiden sidosryhmien välillä. Asiakkailta on oikeus tulla kuulluksi, olla osallisena omaan palveluunsa ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Asiakasosallisuus on soteuudistuksen kärkihankkeita. Tarkoitus on ottaa asiakkaat ja asukkaat mukaan tasavertaisesti palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen sosiiali- ja terveydenhuollossa. Kehittämistyön tarkoitus on yhdenvertaisten ja laadukkaiden palveluiden tuottaminen hyvinvointialueiden asukkaiden ulottuville. Asiakasosallisuus on avain tavoitteeseen pääsemiseksi. (Kurki & Weiste 2022.)

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia asiakasosallisuuden kokemusta yhdistyksen eri palvelumuodoissa asiakasta kuunnellen sekä lisätä ammattilaisen ymmärrystä asiakkaiden kokemuksesta. Tutkimuksen toimintaympäristönä oli Keski-Pohjanmaan Sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen asumispalvelut ja sosiaalisen kuntoutuksen yksiköt sekä Osallisuuden Digitaaliset väylät - hanke ja näiden palveluiden asiakkaat. Vuonna 2022 aloittava kokemusasiantuntijahanke jäi tutkimuksen ulkopuolelle, mutta tutkimustuloksista voi olla hyötyä toimintansa aloittavalle hankkeelle.

Tutkimuskysymyksissä mukailtiin asiakkaan mahdollista kuntoutumisen polkua palvelun alun tiedon-
saannista alkaen. Asiakas sai päättää mihin väittämiin hän vastasi. Tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Millainen on asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa?
2. Kuinka KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta?
3. Miten ihmisen toimijuus on lisääntynyt KPSPY ry:n tuen keinoin?

5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON ANALYYSI

Tutkimusotteeksi valitsimme kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, jonka aineistonkeruumenetelmä oli kyselylomake. Tarkoituksena oli saada tarpeeksi edustava otos, joka kuvaa ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta. Tarpeeksi edustavan tutkimusotoksen saamiseksi valitsimme otannaksi koko perusjoukon, joka on KPSPY ry:n asiakkaat. Analyysimenetelmän avulla aineistosta saatiin vastaukset tutkittaviin ongelmiin. Ratkaisun tuli olla uskottava, luotettava ja oikea (Kananen 2015, 201). Kvantitatiivinen tutkimus tarvitsee taustalleen teorioita, joiden avulla kyselyyn asetetaan kysymykset (Kananen 2015, 209). Määrällisellä analyysillä selvitettiin esimerkiksi erilaisten ilmiöiden syy- ja seuraussuhteita, ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai yleisyyttä sekä esiintymistä numeroiden ja tilastojen avulla (Koppa 2021).

Tutkimuksessa käytimme hakusanoja sosiaalinen kuntoutus, osallisuus, yhteisökuntoutus, toipumisorientaatio ja toimijuus. Tutkimusotteessa oli vahva osallistava toimintatapa, joka otti huomioon KPSPY ry:n toimintamallia yhteisöllisyydestä. Tutkimuksen toteutuminen edellytti työyhteisön ja vertaisohjaajien työpanosta. Lisäksi asiakkaiden motivoiminen vastaamiseen on avaintekijä siihen, että kohderyhmän edustus oli tarpeeksi edustava KPSPY ry:n asiakkaista. KPSPY ry:n ohjaajien rooli motivoimisessa oli tutkimuksen onnistumisen lähtökohta. Tarpeeksi kattavan otoksen saamiseksi otimme huomioon kohderyhmän haasteet vastaamisessa ja annoimme kaksi vaihtoehtoista tapaa vastata kyselyyn: sähköisesti tai paperilomakkeella. Ohjaajien vastuulle jäi toimittaa paperiset vastauslomakkeet tutkijoille.

Kysely laadittiin Webropol 3.0 -ohjelmalla, joka antaa valmiit vastaukset siitä, kuinka monta prosenttia on valinnut tietyn vastausvaihtoehdon. Kysely koostui kaiken kaikkiaan kymmenestä kysymyksestä ja niihin sisältyvistä väittämistä. Kyselylomake (LIITE 2) sisälsi eri teemoja, jotka olivat asiakkaan kuntoutumista mahdollisen kuntoutumispolun alusta alkaen huomioivia. Ensimmäiset kysymykset liittyivät asiakasta tukevaan palveluyksikköön ja asiakkuuteen vuosissa (kysymykset 1 ja 2). Seuraava kysymys liittyi oikean palvelun helppouteen löytyä (kysymys 4) ja asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuuksiin KPSPY ry:ssä, joita ovat mm. osallisuus omaan asiakaskertomukseen ja toimintaympäristöön, sekä yhdistyksen toimintaan (kysymys 4).

Kolmas kokonaisuus liittyi Sokran kehittämään osallisuusindikaattoriin (kysymys 5), joka mittaa osallisuuden kokemusta KPSPY ry:n palveluissa. Indikaattori on verrattavissa valtakunnallisiin osallisuuden kokemuksen mittaustuloksiin. Loput kysymyksistä liittyivät toimintakykyyn ja hyvinvointiin (kysymyk-

set 6–8) sekä mahdollisuuksiin selviytyä elämässä toiminnan ulkopuolella (kysymys 9). Viimeisin kysymys (kysymys 10) sisälsi palautteen tutkimuksesta ja osallisuuden tutkimisen tärkeyden asiakkaan kokemana.

Kysymyksissä oli asetettu valmiita vastausvaihtoehtoja, joista vastaaja sai valita hänelle sopivimman vastausvaihtoehdon. Kyselyn mielipidekysymykset olivat viisiportaisia (Likertin-asteikko) ja vastaaja sai valita vastausvaihtoehdoista väittämän, jonka koki itselleen sopivimmalta. Kyselyssä numero 1 tarkoitti huonointa mahdollista arvosanaa ja vastausvaihtoehdoista numero 5 parasta arvosanaa. Avoimissa kysymyksissä vastaaja sai halutessaan kirjata vapaamuotoisesti vastauksen aihealueeseen liittyen. Jokaiseen tutkimuksen kysymykseen asiakas sai jättää vastaamatta. Näin korostimme vastaamisen vapaaehtoisuutta.

Tutkimusote tiivistettiin Webropol–tilasto-ohjelmalla. Tulokset esitettiin yleisempien kvantitatiivisen esitystavan mukaisesti suoralla jakaumalla, joka kertoo vastaajien kappalemäärän ja suhteellisen osuuden eli prosenttiluvun (Kananen 2015, 286–309). Osallisuusindikaattorin (kysymys 5) tulkinta tehtiin laskemalla vastausten keskiarvoista indikaattorin pistetaulukkoa hyödyntäen väittämien summapistemäärä, joka kertoo osallisuusindikaattorin tuloksen. Näin saatua lukua voi verrata yleisiin osallisuuden kokemuksen arvoihin (Leeman 2022). Osallisuuden kokemus on käsite, joka on muutettu indikaattorin avulla muuttujaksi, jota voi mitata (Kananen 2015, 108).

Kysely, saatekirje, powerpoint sekä Webropol- linkki lähetettiin kohderyhmälle KPSPY ry:n yksiköiden ohjaajien kautta. Osa vastanneista sai vastauslinkin tekstiviestillä tai WhatsApp-sovelluksen kautta. Osallistujille annettiin vastausaikaa lähes kolme viikkoa eli 1.3.-20.3.2022 välisen ajan. Paperilomakkeille vastanneet laittoivat vastauksensa kuoreen ja kuori toimitettiin suljettuina tutkijoille, jotka syöttivät vastaukset sähköiseen järjestelmään tarkasti vastauslomakkeen vastauksien mukaisesti.

Väliraportti kirjoitettiin ohjaavalle opettajalle ja KPSPY ry:n toiminnanjohtajalle. Väliraportin kirjoittamiseen mennessä vastauksia oli tullut 87 kappaletta. Kirjoittamisen jälkeen meille palautui vielä paperilomakkeella tehtyjä vastauksia. Kaiken kaikkiaan vastauksia saapui 96 kappaletta, jotka otimme huomioon tutkimuksessa. Vastausprosentti oli lähes 60 %. Kolmannes vastauksista oli paperilomakevastauksia.

Aineiston analyysissä käytimme suoraa jakaumaa, jonka avulla pystyimme esittämään aineiston tulokset mahdollisimman selkeästi. Tulosten avulla oli tarkoitus saada konkreettista tietoa, millainen on asiakkaan näkemys osallisuuden kokemuksesta KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa, kuinka KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta ja miten ihmisen toimijuus on lisääntynyt KPSPY ry:n tuen keinoin. Suora jakauma on esittämismuodon lisäksi yksinkertainen keino analysointiin, jonka avulla saadaan yksittäisen muuttujan eri vaihtoehtojen saamat vastaukset. Suorat jakaumat ilmoitetaan suhteellisina taulukkoina eli esityksessä tämä tarkoittaa prosenttilukuja. Lisäksi tulkinnan sujuvuuden vuoksi lukemat tehtiin luettavaksi, sanalliseksi tulkinnaksi.

Tutkimuksen kysymysten suunnittelussa oli tarkoitus ratkaista tutkimusongelma. (Kananen 2015, 288–289.) Avoin kysymys (kysymys 8) ja sekamuotoiset kysymykset, jossa oli vaihtoehtona muuten, miten – kysymys (kysymys 9) ja muu palaute, mikä - kysymys (kysymys 10), antoivat vapaamman vastausmahdollisuuden. Vapaat vastausmahdollisuudet tiivistettiin osaksi tutkimustekstiä tutkimusongelmaan ratkaisua etsien (Kananen 2015, 297–299).

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET

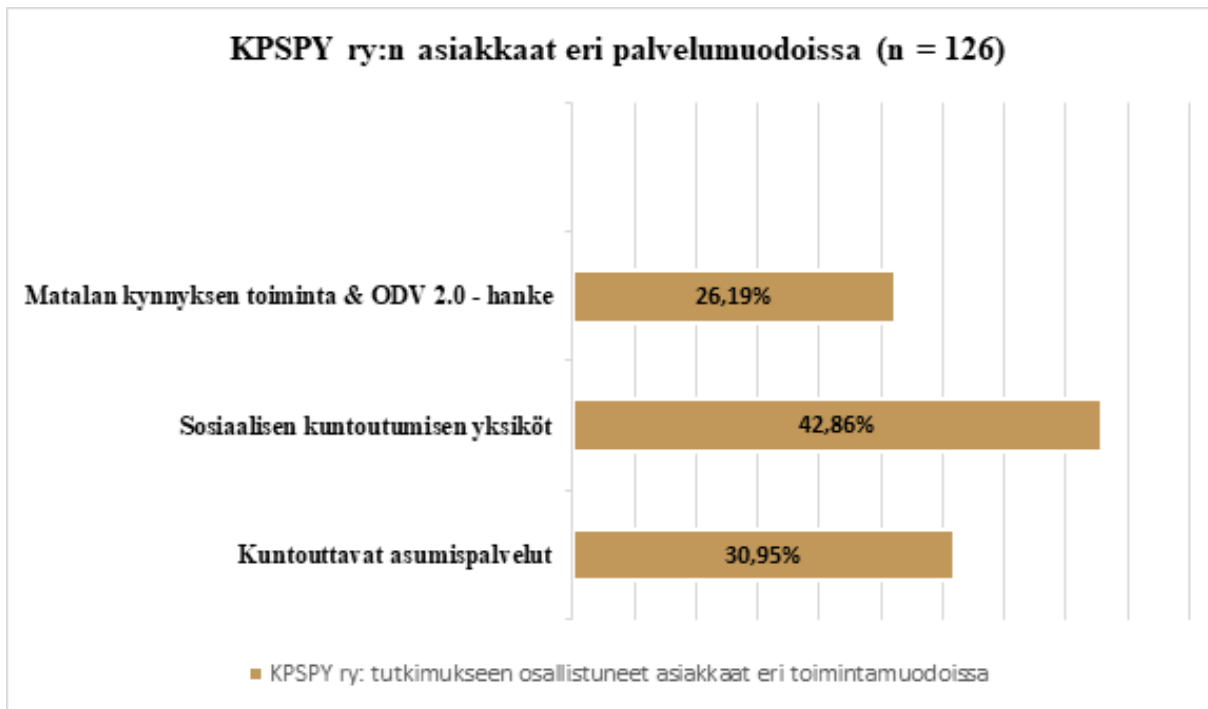
KPSPY ry:n palveluiden löytäminen voi vaatia moniammatillista yhteistyötä, koska ihmisen vointi ei juuri palveluun hakeutumisen hetkellä mahdollista itsenäisten päätösten tekemistä. Tulisi muistaa palvelumuotoja mietittäessä, että myös heikoimmassa asemassa oleva ihminen on elämänsä paras asiantuntija (Saari, Eskelinen, & Björklund 2020, 248). KPSPY ry:n toimintaan saapuvien toivotaan tutustuvan palveluun, johon yksilö on sitoutumassa. Myös toimintayksikön valintaan on toivottavaa saada ihmisen oma päätös.

Suurin osa sosiaalihuoltolain velvoittamista palveluista on ns. määrärahasidonnaisia palveluja, joiden myöntämisessä kunta voi käyttää harkintaa lain asettamissa puitteissa. Näiden palvelujen myöntämisen pitää kuitenkin aina perustua yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, eikä mitään asiakasryhmää voida sulkea palvelun piiristä kunnan ohjeistuksen perusteella. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a.) Koska KPSPY ry:n palvelumuotoihin ei ole subjektiivista oikeutta, on palveluiden myöntäminen harkinnanvaraista.

Yhteiskuntapolitiikka tukee ajatusta, että heikommassa asemassa oleville on löydettävä palvelut, jotta huono-osaisuutta saataisiin ehkäistyä. Nykyinen sosiaalihuoltolakiin perustuva järjestelmä antaa mahdollisuuden yksilön toiveille ja tavoitteille. (Saari ym. 2020, 248–249.) Oikeudet ja palvelut määritellään perustuslaissa (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731).

6.1 Asiakkuus KPSPY ry:n palvelumuodoissa

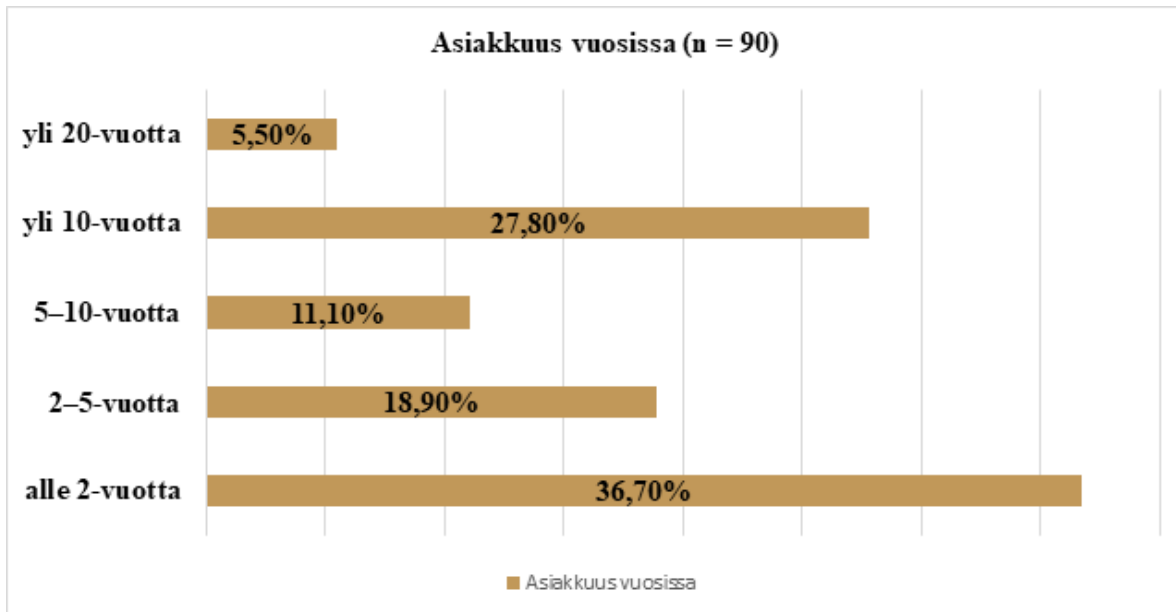
Kyselyyn vastasi 96 eri ihmistä. Vastaajista lähes kolme neljäsosaa oli asiakkaana vain yhdessä KPSPY ry:n palvelumuodossa. Esimerkiksi kuntouttavan asumisen asiakas voi mahdollisesti olla myös sosiaalisen kuntoutumisen yksiköiden tai matalan kynnyksen toiminnan ja Osallisuuden digitaaliset väylät 2.0. (ODV 2.0) - hankkeen asiakkuudessa. Vastanneista asiakkaista neljännes on useamman kuin yhden KPSPY ry:n toimintamuodon asiakas. Edellä mainittu selittää sen, miksi vastaajien määrä on eri kuin saatujen vastausten määrä. Tutkimuksen eri kysymysten vastaajamäärissä on eroavaisuuksia johtuen siitä, että ihmisellä on koko tutkimuksen ajan ollut valta vaikuttaa, mihin kysymyksiin hän vastaa ja mihin jättää vastaamatta. Seuraava kuvio 1 havainnollistaa tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden jaottelua eri KPSPY ry:n palvelumuotoihin.



KUVIO 1. Vastaajat KPSPY ry:n palvelumuodoissa kyselyyn vastaamisen aikana

Kuntouttavat asumispalvelut ovat KPSPY ry:n palvelumuoto, jossa kuntoutuminen ja tuki tapahtuu joko ihmisen omassa kodissa tai kuntouttavassa asumisyksikössä. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelumuotoja KPSPY ry:ssä ovat ohjatut ryhmätoiminnot, tavoitteellinen ja kuntouttava työtoiminta, neuropsykiatrisen ryhmävalmennus ja avotyötoiminta sekä avoin matalankynnyksen kohtaamispaikka toiminta. ODV 2.0 - hankkeen tarkoitus on lisätä ja kehittää mielenterveysasiakkaiden osallisuutta, psykososiaalista tukea ja voimavaroja vertaistoimintaan perustuvan digiopetuksen ja -tuen avulla. (KPSPY ry 2022.)

KPSPY ry:n kuntoutumisaikojen kesto on eri asiakkailla hyvin erilainen ja yksilöllinen. Asiakkaalle tehdään kuntoutuspalveluun lähettävän tahon toimesta palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Asiakassuunnitelmasta käytetään KPSPY ry:n palveluissa usein nimitystä kuntoutussuunnitelma. Seuraava kuvio 2 havainnollistaa KPSPY ry:n asiakkuuksien kestoa tutkimuksen vastaamisen hetkellä.



KUVIO 2. Tutkimukseen osallistuneiden KPSPY ry:n asiakkaiden asiakkuuden kesto vuosissa

Suurin osa vastanneista oli ollut asiakkaana KPSPY ry:llä alle kaksi vuotta. Tähän luokitteluun kuuluu yli kolmannes vastanneista. Toiseksi isoin vastaajaryhmä oli 2–5 vuotta palveluissa mukana olleet. Heitä oli noin viidennes vastaajista. Vastanneista 5–10 vuotta palveluissa olevia oli yli kymmenesosa. Yli kymmenen vuotta palveluissa mukana olleita oli noin kolmannes. Yli kaksikymmentä vuotta toiminnan piirissä oli ollut vain alle kuusi prosenttia vastaajista. Vastausten perusteella yli puolet asiakkuussuhteista KPSPY ry:llä oli kestoltaan alle viisi vuotta. Tätä selittänee osaltansa myös se, että asiakaskyselyyn vastanneista lähes kolmasosa KPSPY ry:n palvelumuodoista on sellaisia toimintoja, jotka ovat aloittaneet toimintansa muutaman vuoden sisällä siitä, kun tämä kyselytutkimus tehtiin.

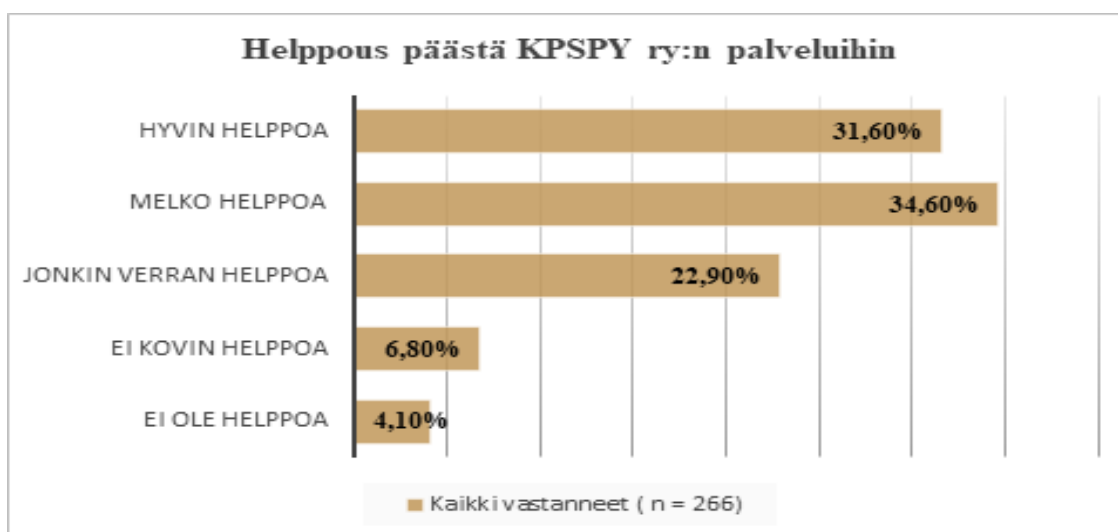
Kolmannes KPSPY ry:n asiakkuuksista oli pitkiä, yli kymmenen vuotta kestäneitä asiakassuhteita. Kuntoutumiselle ei ole määritelty aikajanaa. Joillekin riittää hyvin lyhyt, intensiivinen jakso ja toiset ovat lähes koko elämänsä ajan erilaisten kuntoutuspalveluiden piirissä. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) toteaa pykälässä 38, että palvelut on järjestettävä palvelutarpeen mukaisesti. Tuen tarve pyritään järjestämään riittävästi joko osa-aikaisesti ja tilapäisesti. Jos henkilön tuen tarve on pitkäaikainen tai pysyvä, tuki ja palveluiden jatkuvuus tulee järjestää siten, että ihmisen toimintakyky on mahdollisimman itsenäinen. Käytettävän palvelun tulee olla asiakkaan edun mukaista ja palveluiden jatkuvuus tulee arvioida säännöllisin väliajoin. Sosiaalipalvelun on päätyttävä, jos tuen tarpeen tavoitteet on täytetty. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.) Tähän lakiin perustuu KPSPY ry:n asiakkuudet lukuun ottamatta matalankynnyksen ja ODV-hankkeen toimintamuotoja, jotka ovat sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus

(STEA) –rahoitteisia palveluita (KPSPY ry 2022). Seuraava taulukko 1 kuvastaa sitä, miten asiakkaat kokevat palveluiden tavoitettavuuden KPSPY ry:ssä.

TAULUKKO 1. Asiakkaiden KPSPY ry:n palveluihin pääsemisen helppous

	Ei ole helppoa (1)	Ei kovin helppoa (2)	Jonkin verran helppoa (3)	Melko helppoa (4)	Hyvin helppoa (5)	Kaikki vastaukset yhteensä %
Tarvetta vastaavan palvelun löytäminen N= 90	5,6 %	4,4 %	26,7 %	32,2 %	31,1 %	100,0 %
Tutustua toimintaan N= 88	3,4 %	7,9 %	20,5 %	36,4 %	31,8 %	100,0 %
Toimintayksikön valinta N = 88	3,4 %	8,0 %	21,6 %	35,2 %	31,8 %	100,0%

Palveluihin saapuvilla asiakkailla voi olla haasteita tavoitteiden ja tulevaisuuden odotusten suhteen. Viiranomaiset saattavat tehdä päätöksiä heidän puolestaan. Tarkoitus on kuitenkin itseohjautuvuuden ja arjen omaehtoisuuden lisääminen kuntoutuksellisin keinoin. Asiakkaalla on vastuu omasta elämästään ja tekemistään valinnoista. Joskus kuitenkin elämäntilanne ei mahdollista palveluiden löytymistä, sopivuutta ja hyödyntämistä. Voi olla myös tilanteita, jolloin palvelujärjestelmän toimijat epäonnistuvat asiakkaan kuulemisessa ja asiakkaalle sopiva palvelumuoto ei täyty tai sellaista ei löydy. (Saari, Eskelinen, Björklund 2020, 230–248.)



KUVIO 3. Kaikkien vastaajien kokemus siitä, kuinka helppoa on päästä KPSPY ry:n palveluihin

Edellinen kuvio 3 havainnollistaa, kuinka helppoa tai vaikeaa kaikkien vastaajien kesken on tavoittaa ja päästä KPSPY ry:n palveluihin. Kyselyyn vastanneista kaksi kolmesta kokee, että palveluihin pääseminen on melko helppoa tai hyvin helppoa. Tätä osittain voi selittää se, että matalan kynnyksen ja ODV 2.0 - hankkeen toimintaan ei tarvitse palveluseteliä tai palvelun ostositoumusta kunnalta vaan toiminta on STEA – rahoitteista (KPSPY ry 2022). Vastaajista kymmenes kokee, että palveluun pääseminen ei ole helppoa ja tarvetta vastaavaa palvelua ei ole erityisen tai lainkaan helppoa löytää. Samainen määrä vastaajista ei tutustu yksikön toimintaan ennen palvelun aloittamista tai ei voi juurikaan vaikuttaa toimintayksikön valintaan. Suurin osa asiakkaista kuitenkin kokee, että tutustuminen on mahdollista ja toimintayksikön valintaan on ollut mahdollisuus vaikuttaa.

6.2 Asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuudet KPSPY ry:ssä

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) määrittelee sen, miten tärkeää yhteiskehittäminen on sosiaalisen kuntoutukseen liittyvässä toiminnassa. Asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa asiakas tai vertaisohjaaja suunnittelee asumisyksikön päivittäistä toimintaa yhteistyössä työntekijöiden ja johtajatason kanssa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa käytettävää yhteiskehittämistä toteutetaan yhä enemmän, koska se lisää asiakkaan tuntemusta omasta osallisuudesta. Yhteiskehittämisen tärkeimpänä ajatuksena on vahvistaa heikommassa asemassa olevien ihmisten osallisuutta myös yhteiskunnassa. Onnistuneessa yhteiskehittämisessä tarkoitus on saada asiakkaalle tunne ja kokemus siitä, että hän pystyy aidosti vaikuttamaan asioihin omilla mielipiteillään ja tarjoamaan itsestään jotain myös muille yksilöille. (Raivio 2018, 27.)

KPSPY ry:ssä yhteiskehittämistä toteutetaan monella tavalla. Myös tämä opinnäytetyön tutkimus on osa mahdollista yhteiskehittämistä. Yhteiskehittäminen toteutuu KPSPY ry:n asumisyksiköissä esimerkiksi päivittäin keskusteluin, kuulumisten ja kokemusten vaihtamisena. KPSPY ry:ssä yhteisökuntoutukselliseen menetelmään liittyen toteutetaan foorumeja ja kokouksia, joiden tarkoitus on yhdessä suunnitella, päättää ja arvioida yksikössä tapahtuvaa toimintaa. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan yhteisökokouksen kautta. Asiakkaalla on mahdollista kertoa epäkohdista, jotka työntekijät vievät joko yksikössä tai organisaatiossa eteenpäin tarvittaessa. Seuraava taulukko 2 kuvastaa sitä, kuinka asiakkaat kokevat vaikuttamisen mahdollisuudet yksilötasolla KPSPY ry:ssä.

TAULUKKO 2. Vaikuttamisen mahdollisuudet yksilötasolla

	Ei laisinkaan (1)	Ei kovin paljoa (2)	Jonkin verran (3)	Melko paljon (4)	Hyvin paljon (5)	Kaikki vastaukset yhteensä %
Asiakassuunnitelman sisältö N = 65	1,5 %	7,7 %	20 %	32,3 %	38,5 %	100 %
Toiminnan sisältö N = 78	2,6 %	9,0 %	19,2 %	42,3 %	26,9 %	100 %

Asumisyksiköissä toteutetaan myös osallistavaa kirjausta, mikä on toipumisorientaation viitekehuksesta KPSPY ry:lle rantautunut käytäntö. Osallistava kirjaaminen tarkoittaa sitä, että asiakkaalta kysytään suoraan mitä hän haluaisi itsestään hänen asiakaskertomukseensa kirjattavan. Osallistavan kirjauksen tarkoituksena on antaa asiakkaalle vaikuttamisen mahdollisuus ja tuoda hänen totuuttaan esiin. Palvelun päättyessä asiakkailta kysytään aina palaute toteutuneesta kuntoutuspalvelusta. (KPSPY ry 2022.)

Haasteita yhteiskehittämisessä voi esiintyä, sillä sitä toteutetaan vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa. Tilanteita, joissa esimerkiksi henkilökohtaiset ”kemat” eivät kohtaa asiakkaan ja työntekijän välillä, voi yhteiskehittäminen keskeytyä. On hyvin tärkeää, että heti alussa asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde olisi vakaa, avoin ja luottavainen. Onnistuessaan yhteiskehittäminen voi parantaa asiakkaiden ja työntekijöiden asemaa organisaatiossa. (Raivio 2018, 27). Kun yhteiskehittäminen onnistuu oikein ja heikommassa asemassa oleva asiakas saa äänensä kuuluviin, hän todennäköisesti saa myös oman asiansa etenemään. Hyöty voi olla näin ollen suuri myös toisille saman asioiden parissa oleville. (Hietala & Rissanen 2015.)

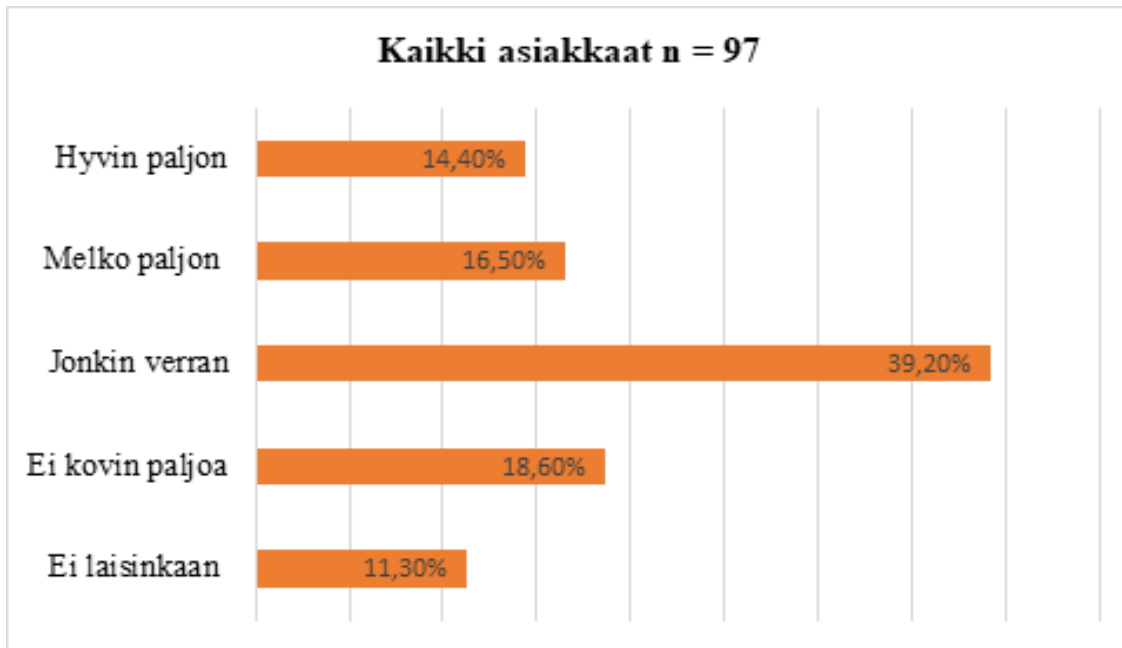
Kun ammattilainen toimii yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa, on työntekijälläkin mahdollisuus oivaltaa asioita uudesta näkökulmasta (Hietala & Rissanen 2015). Vastaajien kokemusten mukaan KPSPY ry:n asiakkaista joka neljännellä on ollut mahdollisuus vaikuttamistyöhön tai vaikuttamistoimintaan melko paljon tai paljon. Suurin osa vastaajista koki, että heillä on vaikuttamisen mahdollisuuksia jonkin verran. Vajaa viidennes vastaajista koki, että heillä ei ole kovinkaan paljon mahdollisuutta osallistua KPSPY ry:n vaikuttamistoimintaan. Kukaan vastaajista ei ollut kokenut, että heillä ei olisi KPSPY ry:n palveluissa mahdollisuutta vaikuttaa organisaatiotasolla. Seuraava taulukko 3 kuvastaa sitä, kuinka asiakkaat kokevat vaikuttamisen mahdollisuudet KPSPY ry:ssä.

TAULUKKO 3. Vaikuttamisen mahdollisuudet organisaatiotasolla

	Ei laisinkaan (1)	Ei kovin paljon (2)	Jonkin verran (3)	Melko paljon (4)	Hyvin paljon (5)	Kaikki vastaukset yhteensä %
Osallistuminen KPSPY ry:n vaikuttamistyöhön tai vaikuttamistoimintaan N = 51	0 %	15,7 %	41,2 %	23,5 %	19,6 %	100 %
Vaikuttaminen KPSPY ry:n henkilöstö- tai opiskelijavalintoihin N = 46	23,9 %	21,7 %	37 %	8,7 %	8,7 %	100 %

Vaikuttamistoiminta on jakautunut eri tasoiseksi eri KPSPY ry:n palvelumuodoissa. Se voi olla esimerkiksi vertaisohjaajana toimimista ja yhdistyksen tapahtumissa mukana olemista sekä tiedottamista. Yksilön tuen tarve ja mahdollisuudet olla osa KPSPY ry:ssä tapahtuvaa vaikuttamistoimintaa ovat yhteydessä toisiinsa. Mitä paremmin voiva yksilö, sitä suurempi on hänen toimijuutensa taso vaikuttamiseen liittyen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022).

Joissakin KPSPY ry:n yksiköissä asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa KPSPY ry:n henkilöstö- ja opiskelijavalintoihin. Esimerkiksi matalan kynnyksen toimintaan uutta työntekijää haettaessa, asiakkaat voivat kertoa, mitä ominaisuuksia he odottaisivat uudelta työntekijältä. Edellä mainittu on vain pieni osa KPSPY ry:n tuomista tilanteista, joissa asiakkaalla on vaikuttamisen mahdollisuus organisaatiotasolla. Vajaa viidennes vastaajista on osallistunut kyseiseen vaikuttamisen mahdollisuuteen organisaatiossa. Seuraavalla kuviolla (KUVIO 4) havainnollistetaan, kuinka vaikuttamismahdollisuudet KPSPY ry:ssä ovat jakautuneet kaikkien vastaajien kesken.



KUVIO 4. Asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet organisaatiossa KPSPY ry:ssä

6.3 Asiakkaan toimintakyky

Toimintakyvyn teorian mukaan huono-osaisuus tuo vajuusta ihmisen toimintakykyyn. Toimintakyvyn teorian mukaan ihmisen hyvinvointi on yhteydessä olemisen laatuun ja mahdollisuuksiin toimia niissä puitteissa, missä hän elää. Toimintakyky on toimintaa, joka kohottaa ihmisen elintaso, lisää hyviä elämäntapoja ja tuo laadukkaampaa elämänlaatua. Toimintakyky muuttuu, kehittyy, vahvistuu ja heikkenee elämäntilanteen, tehtyjen valintojen ja yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksesta. (Saari ym. 2022, 59.) Toimintakyvyn heikentyessä ihminen voi nopeasti mennä huonoon kuntoon, mikäli hän ei saa asianmukaista apua tilanteeseen. Toimintakyvyn ulottuvuudet jaetaan neljään ulottuvuteen, mitkä ovat fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a).

Fyysinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysistä kuntoa ja sitä, miten ihminen suoriutuu päivittäisistä askareista oman fyysisen kokonaisuutensa puolesta. Fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä ovat fysiologiset ominaisuudet kuten lihasvoima, nivelten liikkuvuus sekä keskushermoston toiminta. Fyysisen toimintakykyyn lukeutuu myös ihmisen kyky nähdä. Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä ihmisen toimintakyky laskee kokonaisuudessaan merkittävästi. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a.)

Psyykkisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen henkisiä voimavaroja, joiden avulla hän kykenee selviytymään jokapäiväisestä elämästä, omasta arjestaan. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyy erilaisia tuntemisen ja ajattelemisen toimintoja kuten kyky vastaanottaa tietoa, tuntea, muodostaa käsitys maailmasta, kykyä suunnitella omaa elämää ja olla tavoitteellinen oman toimintansa kanssa. Ihmisen persoonallisuus sekä kyky selviytyä sosiaalisissa tilanteissa liitetään psyykkiseen toimintakykyyn eli psyykkiseen pääomaan. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a.)

Kognitiivinen toimintakyky on ihmisen aivoissa tapahtuvan tiedonkäsittelyn erilaisten osa-alueiden yhteistoimintaa. Kognitiivisiin toimintoihin lukeutuvat esimerkiksi muisti, oppiminen, keskittyminen, tarkkaavaisuus, hahmottaminen, orientaatio, tietojen käsittely, ongelmanratkaisukyky sekä toiminnanohjaus ja kielellinen toiminta. Kognitiivinen toimintakyky on tiivistetysti tiedon vastaanottamisen sekä käsittelyn tuotosta aivoissa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a.)

Sosiaalinen toimintakyky on kokonaisuus, joka muodostuu yksilöistä, sosiaalisesta verkostosta sekä ympäristöstä. Sosiaalista toimintakykyä ylläpitävät vuorovaikutustilanteet, sosiaalinen aktiivisuus ja osallisuuden kokemus. Sosiaalinen toimintakyky sisältää kaksi ulottuvuutta, joita ovat ihminen vuorovaikutussuhteissa sekä ihminen aktiivisena toimijana, osallistujana yhteisössä ja yhteiskunnassa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a.)

Yhteiskunnassa tulisi olla sellaiset poliittiset periaatteet ja rakenteelliset ratkaisut, jotka tukevat toimintakyvyn kehittymisen ja toteutumisen jokaiselle yksilölle koko kehityskaaren ajan. Ihmisen elämää kuvataan usein janamaisesti syntymän ja kuoleman välillä. Näiden pisteiden väliin liittyy elämän tapahtumasarja, joita ryhmittävät ihmisen ikään liittyvät aikakaudet; lapsuus, nuoruus, aikuisuus ja vanhuus. Elämäkokemus ja –historia ohjaavat ja rakentavat elämän kulkua. Käsitys laajamittaisesta toimintakyvystä vaihtelee eri kronologisien ikäkausien aikana. Olennainen odotus on, että aikuisuudessa yksilö pitää huolta itsestään, lähiyhteisöstään ja toimeentulostaan. Toimintakykyä vähentävät tekijät voidaan jaotella neljään kategoriaan. Ne ovat jatkuva kuormitus, lyhytjännitteisyys, arviointiahdistus ja sopeutumisen ongelmat. (Saari ym. 2022, 61, 65, 96–99.)

Toimintakykyä vähentäviä tekijöitä pitää pyrkiä ennaltaehkäisemään sekä pyrkiä tukemaan ihmistä pitämään huolta itsestään. Jotta yksilö voi pitää huolta itsestään, hänellä tulee olla toimintakykyä. Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus eli IFC – malli, jonka tarkoitus on tarjota tieteellinen perusta terveyteen liittyvän toimintakyvyn ja sitä määrittelevien tekijöiden ym-

märtämiseen sekä tarjota eri ammattiryhmille yhteinen sanasto toimintakykyä tarkisteleviin kysymyksiin. IFC–mallissa korostetaan yksilön ja ympäristötekijöiden vaikutusta terveydentilaan ja toimintakykyyn. IFC–mallissa ihmisen toimintakykyä kuvataan kolmella eri tasolla: fyysinen ja psyykinen taso, toimintojen, tehtävien ja osallistumisen taso sekä yhteiskuntaan osallistumisen taso. IFC–luokitus ja sen lääketieteellisyys voi olla sosiaalisen kuntoutuksen rinnalla tukemassa asiakkaan toimintakykyä. (Härköpää & Järvikoski 2018, 194–196.)

Ihmisen toimintakykyä tuetaan mm. sosiaalisin kuntoutuksen keinoin. Suurin osa tutkimukseen vastanneista kokee omalla motivaatiolla olevan melko paljon tai hyvin paljon merkitystä toimintakykyyn. Joka viidennes vastaajista kokee, että omalla motivaatiolla on jonkin verran vaikutusta yksilön toimintakykyyn. Vain kymmenes vastaajista koki, että oma motivaatio ei vaikuta koettuun toimintakykyyn. Myös samankaltainen vastaus saatiin suhteessa oma-aloitteisuuteen ja toteutettuun aktiivisuuteen omassa elämässä. Kaksi kolmesta vastaajista koki, että oikeanlainen tuki palveluissa vaikuttaa melko paljon tai paljon toimintakykyyn. Joka kymmenes vastaajista koki, että oikeanlaisella tuella ei ole kovin paljon tai laisinkaan vaikutusta toimintakyvyn edistymisen.

Kuntoutuksen rakenteellista toimintakyvyn edistämistä tarkisteltiin tutkimuksessa kahdesta erilaisesta näkökulmasta. Ulottuvuudet ovat osallistuminen yksikön toimintaan ja koko yhdistyksen toimintaan. Suurin osa vastaajista koki, että osallistuminen yksikön toimintaan tukee jonkin verran tai enemmän yksilön toimintakykyä. Kymmenes vastaajista koki, että yksikön toimintaan osallistumisella ei juurikaan ole merkitystä yksilölliselle toimintakyvylle. Kolmannes vastaajista koki, että KPSPY ry:n eri yksiköiden välinen toiminta ei juurikaan tue toimintakykyä. Tällä tarkoitetaan yksikkörajat ylittävää yhteistyötä. Vajaa viidennes koki KPSPY ry:n eri yksiköiden välisen toiminnan tukevan yksilöllistä toimintakykyä. Saimme asiakkailta suullista palautetta liittyen yhteiseen toimintaan. Osa ei tiennyt, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Yli kolmannes vastaajista on ollut KPSPY ry:n toiminnassa mukana alle kaksi vuotta, joten näillä vastaajilla ei ole kokemusta KPSPY ry:n yhteisöllisestä toiminnasta yli yksikkörajojen, koska koronapandemia on vähentänyt yhteisöllistä toimintaa.

KPSPY ry:n palvelumuodoissa työskentelevät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Tutkimus osoittaa, että ohjaajien asenteilla ja toimintatavoilla on suuri merkitys asiakkaan toimintakykyyn. Vain kymmenes osa vastaajista kokee, ettei ohjaajien asenteilla ja toimintatavoilla ole paljoa tai lainkaan merkitystä. Vertaistuki on yksi KPSPY ry:n tärkeistä elementeistä, joka liittyy yhteisökuntoutuksen ja toi-

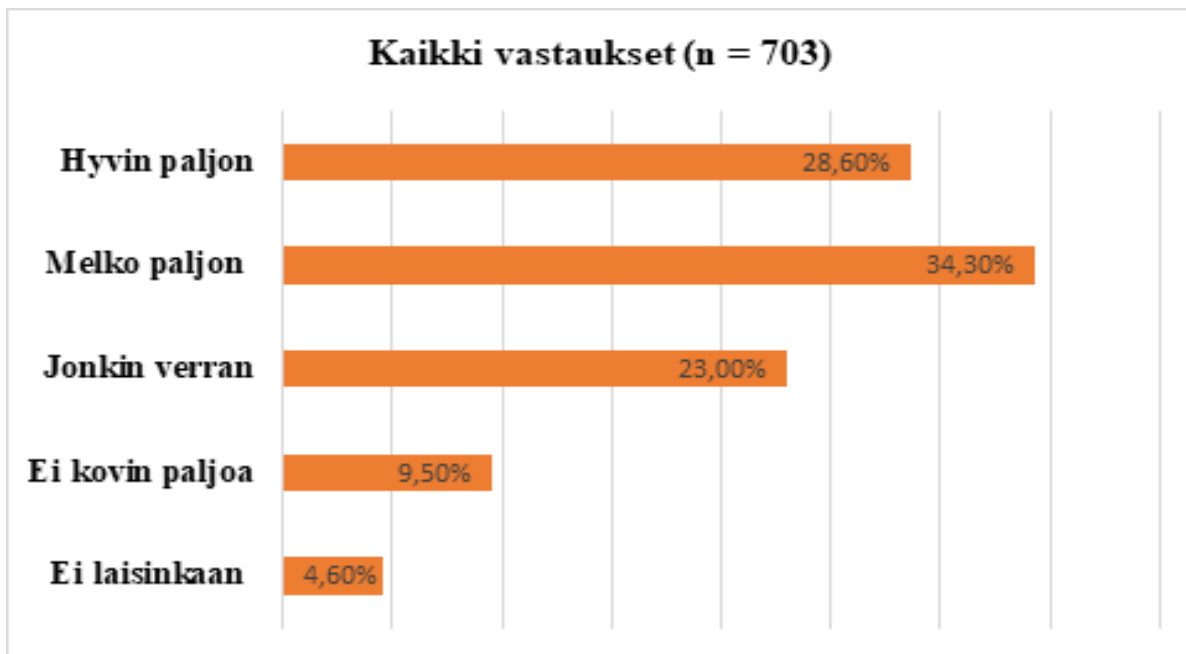
pumisorientaation viitekehukseen. Vastaajista yli puolet koki, että vertaistuella on merkitystä melko paljon tai paljon yksilön toimintakykyyn. Alle kymmenes koki, että vertaistuki ei vaikuta toimintakykyyn. Seuraava taulukko 4 havainnollistaa sitä, miten vastaajat kokivat KPSPY ry:n vaikuttavan heidän toimintakykyynsä.

TAULUKKO 4. Toimintakykyyn vaikuttavia asioita KPSPY ry:n asiakkaiden näkemyksen mukaan

	Ei laisinkaan (1)	Ei kovin paljon (2)	Jonkin verran (3)	Melko paljon (4)	Hyvin paljon (5)	Kaikki vastaukset yhteensä%
Oma motivaatio N = 94	3,2 %	6,4 %	20,2 %	36,2 %	34,0 %	100 %
Oma-aloitteisuus ja aktiivisuus N = 93	2,1 %	9,7 %	17,2 %	40,9 %	30,1 %	100 %
Oikean tasoinen tuki N = 89	3,4 %	7,9 %	16,8 %	41,6 %	30,3 %	100 %
Osallistuminen yksikön toimintaan N = 85	3,5 %	4,7 %	36,5 %	32,9 %	22,4 %	100 %
Osallistuminen KPSPY ry:n eri yksiköiden toimintaan N = 73	13,7 %	13,7 %	32,9 %	24,6 %	15,1 %	100 %
Ohjaajien asenteet ja toimintatavat N = 91	2,2 %	9,9 %	13,2 %	31,9 %	42,8 %	100 %
Vertaistuki N = 90	6,7 %	13,3 %	26,7 %	25,5 %	27,8 %	100 %
Läheisten ihmisten huomiointi toiminnassa N = 88	3,4 %	11,4 %	23,9 %	38,6 %	22,7 %	100 %

KPSPY ry:llä pyritään ottamaan asiakkaan lähiverkosto huomioon. Vastaajista yli puolet koki, että lähiverkoston huomiointi KPSPY ry:ssä lisää heidän toimintakykyään jonkin verran, paljon tai hyvin paljon. Vain muutama vastaajista koki, että lähiverkoston huomioimisella ei ole mitään vaikutusta heidän

toimintakykyensä. Vastausten keskiarvon (4) perusteella KPSPY ry:n palvelumuodot vaikuttavat ihmisen toimintakykyyn hyvin paljon. Seuraavan kuvion 5 tarkoitus on havainnollistaa, kuinka KPSPY ry:n palvelumuodot vaikuttavat yksilön toimintakykyyn kaikkien tutkimukseen vastanneiden näkökulmasta.



KUVIO 5. Kaikkien vastaajien arvio, kuinka KPSPY ry:n palvelut vaikuttavat toimintakykyyn

6.4 Hyvinvoinnin kokemus lisää osallisuutta

Hyvinvointi on tunne, joka syntyy, kun ihminen kokee voivansa hyvin tai olevansa onnellinen. Hyvinvoinnin osatekijöitä voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen. Ne ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi ja koettu hyvinvointi eli elämänlaatu. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat yksilön sosiaaliset suhteet, mahdollisuus toteuttaa itseään, onnellisuus sekä sosiaalinen pääoma. Hyvinvointi ei ole aina yksilöllistä, sillä hyvinvointiin voi kuulua myös yhteisön hyvinvointi. Yhteisön hyvinvoinnin muodostumiseen voi kuulua esimerkiksi asuinolot ja ympäristö, toimeentulo tai työllisyys. Tutkimusten mukaan suomalaisten hyvinvointi on edennyt ajan saatossa parempaan suuntaan. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2021b.)

Hyvinvoinnin kokemukseen liittyy myös kääntöpuoli. Esimerkiksi yhteiskunnassa on ylisukupolvisuudesta kärsiviä ryhmiä, joiden toimintakykyä edellisten sukupolvien valinnat kuormittavat. Tästä käytetään termiä ylisukupolvisuus. Vaikka suomalainen yhteiskunta on vaurastunut ja useampien elintaso on

kohonnut, elämänlaatu sekä elintavat ovat terveyttä edistäviä. Ihan kaikki eivät ole päässyt tähän nousujohteiseen kehitykseen mukaan joko omien tai ympäristöstä eteen tulleiden haasteiden vuoksi. Pahoinvointia esiintyy, vaikka sitä pyritään yhteiskunnallisilla ja yksilöllisillä keinoin vähentämään. (Saari ym. 2020.) Kuitenkin Suomi on maailman onnellisin maa jo viidettä vuotta perätysten Maailman onnellisuusraportin mukaan (Muhonen & Loula 2022).

Hyvinvoinnin kokemusta voidaan tutkia. Pohjoismaisessa hyvinvointitutkimuksessa sovelletaan Erik Allardtin (1993) teoriaa, jossa määritellään hyvinvoinnin kolmea ulottuvuutta. Ne ovat elintaso, sosiaaliset suhteet tai psykososiaalinen hyvinvointi sekä itsensä toteuttaminen ja mielekäs tekeminen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016.) Hyvinvoinnin toteutukseen liittyvät sosiaaliset oikeudet, joihin liittyvät terveys, turvallisuus, kyvyt kehittymiseen ja toimintamahdollisuuksiin sekä elinolot. (Raivio 2018, 32.)

Hyvinvoinnin ulottuvuudet määritellään ihmisen perustarpeiden kautta, jotka Allardt (1993) on teoriasaan määritellyt. Having –ulottuvuuteen liittyvät materiaaliset olosuhteet, kuten asuminen, työllisyys, terveys ja koulutus. Loving – ulottuvuus viittaa sosiaalisiin suhteisiin kuten perheeseen, ystäviin ja erilaisiin yhteisöihin. Being – ulottuvuus osoittaa merkityksellisen kuulumisen yhteiskuntaan kuten esimerkiksi osallistuminen työelämään. Sosiaali- ja terveyseroja kaventamalla lisätään hyvinvointia. (Raivio 2018, 32.) Seuraava taulukko 5. kuvastaa sitä, miten KPSPY ry:n toiminta tukee hyvinvointia.

TAULUKKO 5. KPSPY ry:n toiminta hyvinvoinnin tukena

N = 94	Ei laisinkaan (1)	Ei kovin paljon (2)	Jonkin ver- ran (3)	Melko pal- jon (4)	Hyvin pal- jon (5)	Kaikki vas- taukset yh- teensä %
Hyvinvoinnin kokemus	2,1 %	9,6 %	17,0 %	34,1 %	37,2 %	100 %

Hyvinvoinnin kokemukseen liittyen kyselyyn vastaajista yli 70 % koki KPSPY ry:n tukevan heidän hyvinvointiaan joko melko paljon tai hyvin paljon. Vastaajista lähes viidennes koki KPSPY ry:n tukevan hyvinvointi jonkin verran. Joka kymmenes koki, että KPSPY ry:n toiminta ei vaikuta laisinkaan tai kovin paljoa heidän hyvinvointiinsa. Tutkimustuloksista voi tulkita, että tutkimukseen vastanneista suurin osa koki KPSPY ry:n toiminnan tukevan heidän hyvinvointiaan.

6.5 Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen

Ihmisen toimijuus on toimintaa suhteessa tilanteisiin, ympäristöön ja rakenteisiin sekä sosiaalisiin suhteisiin. Se on yhteisöllisissä toiminnoissa syntyvää yksilön omaan identiteettiin ja kulttuurisiin malleihin perustuvaa valmiutta. Toimijuutta voi tapahtua yhteisössä tai pelkästään yksilön tasolla. Toimijuus tarkoittaa yksilön mahdollisuutta toimia ja tehdä valintoja erilaisissa tilanteissa, joilla on merkitystä ihmiselle. Se sisältää myös valtaan ja vapauteen sekä näiden suhteisiin liittyviä tekijöitä. Toimijuus rakentuu ihmiselämän aikana erilaisissa sosiaalisissa yhteisöissä ja ympäristöissä, joihin liittyvät taloudelliset, materiaaliset ja kulttuurilliset rakenteet. (Ketola & Moilanen 2019, 297.)

Toimijuuteen voidaan liittää usein sanoja, kuten osallisuus, vaikutusmahdollisuus, vapaaehtoisuus tai esimerkiksi aktiivisuus. Oman elämänsä toimijalla on voimaa valita itse itselleen sopivat toimintatavat. (Kumpulainen, 2010, 23.) KPSPY ry:n toiminnassa käytetään toipumisorientaatiota kuntoutuksen muotona. Kuntoutuksen tavoitteena on saada ihmisen kokemus toimijuudestaan kasvamaan. Kuntoutuksen prosessia määrittää kuntoutujan omat voimavarat, toimintaympäristö, jossa kuntoutus tapahtuu sekä yhteiskunnallisesti vallitseva toimintaympäristö. Edellä mainitut tekijät ovat asioita, joiden varaan myös kuntoutujan oma käsitys muotoutuu esimerkiksi hänen toimintamahdollisuuksistaan. (Romakkaniemi – Väyrynen 2011, 136–137.)

Vastaajilla oli mahdollisuus vastata kirjoittamalla vastaus (kysymys 8) toimijuutta koskevaan osa-alueeseen. Kysymys oli: Miten KPSPY ry:n toiminta on tukenut toimintakykyä asiakkaan elämässä eniten. Avoimia vastauksia oli yhteensä 55 kappaletta (LIITE 5). Avoimiin kysymyksiin vastanneista valtaosa on kokenut hyötyvänsä KPSPY ry:n palveluista. Vastanneista henkilöistä lähes 95 % kokee, että KPSPY ry on tuonut heidän elämäänsä positiivisia asioita.

Vastauksien sisällöissä toistui seuraavat teemat. Kolme neljäsosaa vastaajista koki, että KPSPY ry:n toiminta on tukenut toimintaan aktivoitumisen kanssa. Yli puolet vastaajista koki, että KPSPY ry:n palvelut ovat auttaneet yksinäisyyden tunteen vähenemisen kanssa. Yli puolet vastaajista koki myös sosiaalisten suhteiden parantuneen KPSPY ry:n palveluiden tuella sekä lisäksi palvelut ovat auttaneet rohkeuden lisääntymisessä sosiaalisissa tilanteissa. Suurin osa vastaajista koki, että yhteisöllisyyden tunteen kokeminen on lisääntynyt KPSPY ry:n palveluiden avulla. Uusien ihmisten tapaaminen on KPSPY ry:n palveluiden avulla ollut helpompaa yli puolelle vastaajista. Seuraava taulukko 6 havainnollistaa, kuinka KPSPY ry:n palvelut tukevat asiakkaan selviytymistä toiminnan ulkopuolella.

TAULUKKO 6. KPSPY ry:n tuen vaikutus elämässä selviytymiseen toiminnan ulkopuolella

	Ei laisinkaan (1)	Ei kovin paljon (2)	Jonkin verran (3)	Melko paljon (4)	Hyvin paljon (5)	Kaikki vastaukset yhteensä %
Tunnistan voimavarani N = 91	6,6%	7,7%	23,1%	38,4%	24,2%	100 %
Selviydyn sairauteni kanssa N = 88	1,1%	8,0%	21,6%	37,5%	31,8%	100 %
Osaan hakea tarvitsemaani tietoa N = 89	3,4%	9,0%	19,1%	38,2%	30,3%	100 %
Minulla on arjenhallintataitoja N = 91	3,3%	7,7%	24,2%	35,1%	29,7%	100 %
Voin oppia uutta (harastus, opiskelu, työ) N = 88	2,3%	9,1%	23,8%	37,5%	27,3%	100 %
Tutustun uusiin ihmisiin N = 91	2,2%	12,1%	30,7%	25,3%	29,7%	100 %

Päivärytmin saavuttaminen on helpottunut yhden kolmasosan vastaajien mielestä. Joka kymmenes vastaaja koki, että oman sairauden tunnistaminen on helpottunut KPSPY ry:n palveluiden avulla. Yli puolet vastaajista koki, että sosiaalisen sisällön lisääntymisen arjessa on KPSPY ry:n palveluiden ansiota ja säännöllinen ryhmätoiminta KPSPY ry:n palveluna on parantanut heidän elämänlaatuaan. Vastausten perusteella tulkitimme, että KPSPY ry:n palvelut lisäävät asiakkaan osallisuutta heidän elämässään. Useaan ihmisen elämän osa-alueeseen liittyen vastaukset olivat positiivisia. Osallisuuden tunteen kasvaminen lisää asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a).

Vastauksista tulkitsemme, että kolmanneksella asiakasosallisuuskyselyyn vastanneella on taustallaan yksinäisyyttä. Kolmanneksella vastaajista taustalta ei löydy yhteisöä, jossa he saisivat osallisuuden kokemuksen. Yli puolelle vastaajista KPSPY ry:n palvelut ovat onnistuneet tuomaan lisää yhteisöllisyyttä heidän elämäänsä. Vertaistuen merkitys korostuu, koska suurin osa tutkimukseen vastanneista oli saaneet itseluottamusta olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Yli puolet vastaajista koki, että on helppo mennä yhteisöön, jossa on muitakin samassa elämäntilanteessa olevia. Vain kolmannes oli sitä mieltä, että KPSPY ry:n palveluiden löytäminen ei olisi lisännyt vastaajien toimintakykyä. Eräs vastaajista totesi, että toimintakyky on palautunut KPSPY ry:n toiminnassa olemisen aikana.

Vastauksista alle 5 %:sta ei voinut tulkita, että KPSPY ry olisi parantanut vastaajien elämää jollain tavalla tai jollain elämän osa-alueella. Vastaukset eivät olleet negatiivisia KPSPY ry:tä kohtaan, vaan olivat enemmänkin "En tiedä"- tyyliä toteamuksia. Pohtiessamme, mistä tällainen vastaustyyli johtui, teimme tulkinnan esimerkiksi motivaatioon liittyen. Olisivatko kyseiset vastaajat kokeneet olevansa vääränlaisen palvelun piirissä. Mahdollisuus on, että KPSPY ry:n palvelut eivät ole olleet tarpeeksi joustavia kyseisiä asiakkaita kohtaan. Yksi mahdollisuus on myös se, että vastaajilla on ollut vain huono päivä ja huonon päivän tunne näkyy vastauslomakkeessa.

Kokonaisuudessaan avointen vastausten perusteella voi tehdä tulkinnan, että KPSPY ry:n palvelut lisäävät asiakkaiden hyvinvointia laajasti eri elämän osa-alueilla. Hiukan yli kymmenes vastaajista koki, että KPSPY ry:n palvelumuodot eivät tue kovin paljon tai laisinkaan heidän elämässään selviytymistä toiminnan ulkopuolella. Vastaajista suurin osa koki, että KPSPY ry:n palvelut tukevat toimintakykyä heidän elämässään myös toiminnan ulkopuolella jonkin verran, melko paljon tai paljon. Vastauksista tulkitsemme, että KPSPY ry:n ohjaajat ovat yli kolmannekselle vastaajista suuressa roolissa, koska ohjaajilta saa kannustusta ja tukea vaikeassa tilanteessa.

6.6 Osallisuuden kokemus

Hyvinvoinnin vastaparina on syrjäytyminen tai huono-osaisuus. Mikäli ihminen kokee, että hänen hyvinvoinnin osatekijöistään osa ei toteudu täysin, tai ei ollenkaan, voi ihminen olla vaarassa syrjäytyä. (Raivio & Karjalainen 2013, 33.) KPSPY ry pyrkii omalla toiminnallaan vähentämään asiakkaan syrjäytymisriskiä tai kuntouttamaan jo syrjäytyneitä asiakasta kohti toimintakykyisempää elämää (KPSPY ry 2022).

Sosiaalisessa kuntoutuksessa asiakkaita ohjataan esimerkiksi etuuskien piiriin, tai heidän asumistaan voidaan turvata kuntoutuksellisin keinoin. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintayksiköissä asiakasta tuetaan mm. osallistumaan erilaisiin ryhmiin, jotka voivat herättää asiakkaassa motivaatiota aloittaa esimerkiksi uusi harrastus, löytää uusia tuttavuuksia sekä saada vuorovaikutuksellisia kokemuksia toisista ihmisistä. (Raivio ym. 2013, 34.) KPSPY ry toteuttaa erilaisia sosiaalisen kuntoutuksen muotoja palveluntarjoajana. Kyseisissä toimintamuotoja on mm. työ- ja ryhmätoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä eri tasoinen tuki kuntouttavissa asumispalveluissa. Palvelukokonaisuutta kuntoutusmuotojen lisäksi ovat neuropsykiatrinen yksilö- ja ryhmävalmennus. (KPSPY ry 2022.)

Palvelumuotojen tarkoituksena on taata heikossa asemassa oleville ihmisille mahdollisuus oppia sosiaalisia taitoja ja vahvistaa toimintakykyä sekä lisätä palveluiden käyttäjien toimijuutta ja osallisuutta. Osallisuuden kokemukseen liittyvät erilaiset ilmiöt. Niitä ovat elämänlaatu, toimintakyky, ihmisen psyykinen ja fyysinen terveys, toimeentulo, mahdollisuus harrastaa, kouluttautua ja tehdä työtä sekä sosiaaliset verkostot. Nämä ilmiöt toimivat limittäin suhteessa toisiinsa. Seuraava kuvio 6. havainnollistaa osallisuuden kokemusta.



KUVIO 6. Osallisuuden kokemuksen vuorovaikutus muiden ilmiöiden kanssa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022).

Osallisuuden kokemus voi olla sekä syy että seuraus. Esimerkiksi yksinäisyys heikentää mielenterveyttä ja mielenterveysongelmat voivat lisätä yksinäisyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen kokee kuulumattomuutta johonkin tiettyyn yhteisöön ja osattomuuden kokemus aiheuttaa mielenterveysongelmien lisääntymistä. Toisaalta myös mielenterveysongelmat voivat aiheuttaa osattomuutta. Näin muodostuu jana, jonka suunnan voi muuttaa joko positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.) Negatiivisen jatkumon voi pysäyttää esimerkiksi KPSPY ry:n tuottamien palvelumuotojen tuella.

Osallisuuden kokemus on ihmisen tunne pärjävyydestä, yhteisöllisyydestä ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. THL on kehittänyt indikaattorin, jolla voi mitata tunnetta. Mittari koostuu kymmenestä väittämästä, jotka kartoittavat ihmisen kokonaisvaltaista osallisuuden kokemusta. Väittämien vastaukset sijoittuvat janalle, jonka vastinparit ovat osallisuuden ja osattomuuden kokemus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.)

Seuraavasta taulukosta 7 selviää asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n palveluissa. Asiakkaan osallisuuden kokemusta KPSPY ry:n palvelumuodoissa kysyttiin osallisuusindikaattorin kymmenen väittämän avulla. Edellä mainittuun haluttiin myös asiakkaan itse pohtimia vastauksia väitteiden kirkastamiseksi, joten asiakkaat pystyivät halutessaan vastata kysymykseen: Miten KPSPY ry:n toiminta vahvistaa mahdollisuksiani selviytyä elämässäni myös toiminnan ulkopuolella (LIITE 5). Tarkoituksena oli selvittää, miten KPSPY ry:n palvelut auttaisivat asiakkaan osallisuuden kokemusta myös palveluiden ulkopuolella tai heidän lopetettuaan asiakkuuden KPSPY ry:ssä. Avoimia vastauksia saatiin yhteensä 13 kappaletta.

Vastauksista voi tulkita toiveikkuutta tulevaisuuteen liittyen, koska yli puolet vastaajista koki, että asiakkaiden osallisuuden kokemukseen liittyvät väittämät lisäävät heidän osallisuuden kokemustaan. Vastaajat olivat väittämistä liittyen jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Vastaajaryhmästä viidennes vastaajista oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä, joten he eivät kokeneet osallisuutta KPSPY ry:n palvelumuotojen kautta.

Kyselyn osallisuuden kokemukseen liittyvistä avoimista vastauksista muutama erityisen merkittävä ajatus on kuitenkin hyvä nostaa esille. KPSPY ry:n palveluissa toteutettava toiminta on tuonut vastaajille seuraavanlaisia kokemuksia: Asiakas on löytänyt itsestään paljon uusia positiivisia asioita, uhkaavan maailmantilanteen tuoma stressi on helpottanut, ahdistus on vähentynyt ja vapaa-aika on helpompi suunnitella, kun on saanut kokemusta esimerkiksi päivätoiminnasta. Seuraava taulukko 7 kuvaa sitä, miten asiakkaat kokevat osallisuuden KPSPY ry:n palveluissa.

TAULUKKO 7. Asiakkaiden osallisuuden kokemus KPSPY ry:n palveluissa

	Täysin eri mieltä (1)	Jokseenkin eri mieltä (2)	Ei samaa mieltä, ei eri mieltä (3)	Jokseenkin samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Kaikki vastaukset %
Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä N = 90	3,3 %	7,8 %	26,7 %	31,1 %	31,1 %	100 %
Saan myönteistä palautetta tekemisistäni N = 92	2,2 %	5,4 %	21,8 %	40,2 %	30,4 %	100 %
Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön N = 89	4,5 %	9,0 %	26,9 %	32,6 %	27,0 %	100 %
Olen tarpeellinen muille ihmisille N = 90	8,9 %	12,2 %	32,2 %	32,2 %	14,5 %	100 %
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun N = 93	3,2 %	7,5 %	28,0 %	36,6 %	24,7 %	100 %
Tunnen, että elämälläni on tarkoitus N = 90	5,6 %	8,9 %	21,1 %	40,0 %	24,4 %	100 %
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita N = 93	3,2 %	12,9 %	29,0 %	33,4 %	21,5 %	100 %
Saan itse apua, kun sitä todella tarvitsen N = 92	1,1 %	6,5 %	25,0 %	33,7 %	33,7 %	100 %
Koen, että minuun luotetaan N = 90	7,8 %	6,7 %	17,8 %	35,5 %	32,2 %	100 %
Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin N = 90	6,7 %	11,1 %	32,2 %	35,6 %	14,4 %	100 %

Asiakas tietää, että hän ei jää yksin tai hän ei vaihtoehtoisesti koe tarvitsevansa tukea elämässä selviytymiseen. Myös kokemus ”olen piristynyt” tai ”on parempi olo”, kertoo ihmisen voimavarojen eheytymisestä. KPSPY ry:n arvo ”usko ihmisen voimavaroihin” tukee ihmisiä toiveikkuuden suhteen. Esimerkiksi kun asiakas poistuu kuntouttavasta asumisyksiköstä, hänellä voi olla KPSPY ry:n kotikuntoutuksen tuki asumisyksikössä tapahtuvan asumisen jälkeen ja pärjääminen omassa kodissa onnistuu sujuvammin. Tämä takaa sen, että asiakas ei joudu jäämään ilman tukea liian äkkiä kuntoutuksen siirtyessä kevyemmälle tasolle. Avoimissa vastauksissa asiakas toteaa, että on tarkoitus hakea kotikuntoutusta, kun asumisjakso päättyy.

Osallisuusindikaattorin väittämästä ”tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä”, vastaajista kymmenes on jokseenkin tai täysin eri mieltä liittyen osallisuuden kokemukseen. Yli puolet kyselyyn vastaajista on jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että päivittäiset tekemiset ovat heille merkityksellisiä. Vajaa kolmannes vastaajista ei ole samaa mieltä tai ovat eri mieltä liittyen päivittäisten tekemisten merkityksellisyyteen heidän osallistumiskokemuksensa KPSPY ry:n palvelumuodoissa. Avoimet vastaukset kirkastavat päivittäisten tekemisten merkityksellisyyttä mm. seuraavin lausein: Voin tehdä vapaaehtoistyötä ja tukea lähimmäisiäni paremmin, kun ”olen osallistunut aktiivisesti toimintaan ja saa tehdä pieniä askareita”.

KPSPY ry:n toiminnassa pyritään antamaan asiakkaille palautetta sekä rakentavassa että positiivisessa, kannustavassa muodossa. Asiakkaiden ohjaamiseen liittyy asioiden selkeyttäminen, jonka avulla pyritään selkeyttämään sitä, minkä vuoksi joku suorite on tärkeää toteuttaa. Positiivinen palaute lisää tekemisen merkityksellisyyttä. Osallisuusindikaattorin väitteestä ”saan myönteistä palautetta tekemisistäni”, vastaajista kymmenes oli eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Suurin osa vastaajista vastasi olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he saavat myönteistä palautetta tekemisistään. Vajaa viidennes ei ottanut kantaa väitteeseen. Avoimissa vastauksissa asiakkaat toivat esille, että ohjaajat ja vertaiset antavan usein positiivista kannustusta. Vajaa 3 % vastaajista koki, ettei saa juurikaan myönteistä palautetta tekemisestään. Avoimet vastaukset eivät kirkastaneet täysin eri mieltä olevien vastaajien ajatuksia siitä, miksi he olivat vastanneet väitteeseen ”saan positiivista palautetta tekemisistäni, kanssa eri mieltä”.

Vastaajat ovat jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä osallisuusindikaattorin väittämästä ”kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön”. KPSPY ry:n toiminta sisältää yhteisökuntoutuksen elementit, mikä todennäköisesti lisää vastaajien osallisuuden kokemusta ryhmään tai yhteisöön kuulumisesta. Vajaa 5 % vastaajista koki, etteivät he kuulu itselle tärkeään yhteisöön juuri ollenkaan. Vajaa kolmannes vastaajista ei ollut samaa, eikä eri mieltä suhteessa väitteeseen. Avoimissa vastauksissa on useita selityksiä sille, miksi kuuluminen itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön on osallisuuden kokemukseen liittyen olennaista: ”Ainakin saa pelata erilaisia pelejä niin saa elämän iloa ja saa ajatuksia, miten selvittää elämästä ja osaan enemmän asettaa rajoja ja tavoitteita yhteisön tuella”.

Viidennes vastaajista koki olevansa tarpeeton vastatessa osallisuusindikaattorin väittämään ”olen tarpeellinen muille ihmisille”. Kolmannes vastaajista koki olevansa väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Vain vajaa viidennes vastaajista koki olevansa tarpeellinen muille ihmisille. On tutkittu, että

masennus lisää kovasti oman arvon alenemisen tunnetta ja masennus heikentää myös toimintakykyä (Terveyskirjasto 2021). Avoimet vastaukset kirkastivat tarpeellisuuden kokemusta muihin ihmisiin liittyen. Esimerkiksi vastaajalla on aviomiehen omaishoitajuus ja omien vanhempien etähoitajuus tai vastaaja on todennut sukulaisten tai kavereiden auttavan aina.

Vastaajista suurin osa koki, että he pystyvät vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun. KPSPY ry:n toiminnassa pyritään lisäämään asiakasosallisuutta ja asiakkaan tunnetta siitä, että hän on oman elämänsä keskeisin toimija. Esimerkiksi asiakassuunnitelmia laadittaessa asiakkaan mielipiteet ja huomiot on aina erityisen tärkeitä. Asiakkaan omaa suunnitelmaa kuunnellaan. Lähtökohtaisesti asiakas ja hänen tavoitteensa on etusijalla. Kymmenes vastaajista oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä osallisuusindikaattorin väittämästä ”voin vaikuttaa oman elämäni kulkuun”.

Vastaajista kolmannes oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä osallisuusindikaattorin väittämästä ”tunnen, että elämälläni on tarkoitus”. Suurin osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että heidän elämällään on tarkoitus. Avoimia vastauksia tulkittaessa voidaan todeta, että KPSPY ry:n palvelut lisäävät tarkoituksellisuutta vastaajien elämässä. Avoimista vastauksista voi tulkita, että ryhmätoiminta ja ryhmissä tavattavat toiset ihmiset sekä ohjaajien tuki lisäävät tarkoituksellisuuden kokemusta asiakkaissa.

Vastaajista vajaa viidennes on eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä osallisuusindikaattorin väittämästä ”pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita”. Lähes kolmannes vastaajista ei ole samaa mieltä eikä eri mieltä. Vajaa puolet vastaajista on jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että he pystyvät tavoittelemaan heille tärkeitä asioita KPSPY ry:n palvelumuotojen tuen keinoin. Joillekin tavoite voi olla esimerkiksi omaan asuntoon muuttaminen. Kuntoutuksen edetessä asiakkaan on mahdollista kuntoutua niin, että tuettua asumista ei enää tarvita.

Vastaajista kymmenes on täysin eri mieltä osallisuusindikaattorin väittämästä ”saan itse apua, kun sitä todella tarvitsen”. Neljännes vastaajista ei ollut samaa mieltä eikä eri mieltä. Yli puolet vastaajista koki saavansa apua, kun sitä todella tarvitsevat. Tutkimus osoittaa, että tarvittava apu on saatavissa KPSPY ry: palveluista. Lisäksi avointen vastausten mukaan (LIITE 5) ihminen saa apua myös esimerkiksi sukulaisilta tai kavereilta.

Suurin osa vastaajista kokee, että saa apua, kun sitä todella tarvitsee. KPSPY ry:n toiminta pyrkii Sosiaalihuoltolain velvoittamana tuottamaan asiakaslähtöistä sekä asiakkaan etua tavoittelevaa kuntoutustoimintaa. KPSPY ry:n arvoja ovat mm. usko ihmisen voimavaroihin ja aito kohtaaminen. (KPSPY ry 2022.) Aidon kohtaamisen merkitystä ei voi liikaa korostaa, kun ihminen on avun tarpeessa. Asiakkaalla voi olla tilanne, ettei hän suoraan saa sanotuksi, mikä hänellä on. Aidon kohtaamisen avulla asiakas voi kertoa esimerkiksi KPSPY ry:n ohjaajalle tarpeestaan, minkä jälkeen apukeinoja etsitään. Vain yksi vastaajista koki, ettei saa apua ollenkaan silloin, kun sitä todella tarvitsee.

Vastaajista yli kymmenes on jokseenkin tai täysin eri mieltä suhteessa luottamuksen tunteen kokemiseen vastatessaan osallisuusindikaattorin väittämään ”koen että minuun luotetaan”. Vajaa viidennes vastaajista ei ollut samaa tai eri mieltä suhteessa väittämään. Lähes neljäsosa vastaajista koki luottamusta jokseenkin samaa mieltä ja kolmannes toteaa, että heihin luotettiin täysin KPSPY ry:n palvelumuodoissa. Luottamus liittyy vahvasti KPSPY ry:n arvoista itsensä ja toisen arvostamisen merkitykseen. KPSPY ry:n toimintamuodoissa esimerkiksi vastuutehtävät ovat yksi luottamuksen osoittamisen muoto: Vastuutehtävät annetaan, mikäli luotetaan siihen, että asiakas hoitaa ne sovitusti. Kuitenkin tehtävissä tulee muistaa asiakkaiden voimavarat ja toimintakyky, sillä ne ovat yksilöllisiä. Luottamustehtävät tulee olla turvallisia ja asiakkaan toimintakykyyn rinnastettavia. Asiakkaaseen luottaminen tukee hänen osallisuutensa kokemusta.

Osallisuusindikaattorin väittämän ”pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin” tarkoitus oli mitata vaikuttamisen mahdollisuuksia KPSPY ry:ssä. Viidennes vastaajista on täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä suhteessa väittämään. Vastaajista puolet kokee, että he voivat vaikuttaa elinympäristönsä asioihin. Kolmannes vastaajista ei ollut samaa eikä erimieltä siitä, että he pystyvät vaikuttamaan joihinkin elinympäristönsä asioihin.

KPSPY ry:n toiminta on asiakaslähtöistä. Asiakkailta kysytään palautetta toiminnasta säännöllisin väliajoin ja vastaukset palautteesta kerrotaan myös asiakkaille. Asiakkaat on otettu mukaan toiminnan prosessityöhön ja yksikkötasolla asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä. Suurimassa osassa KPSPY ry:n toimintamuodoissa pidetään foorumeja, joissa keskustellaan toiminnasta ja toiminnan suunnittelemisesta sekä arvioinnista ja muutoksesta.

6.7 Mitattu osallisuuden kokemus KPSPY ry:n asiakkaiden kokemana

Tutkimuksessa pyrimme selvittämään, miten asiakkaat kokevat oman osallisuuden toteutuvan KPSPY ry:n asiakkaina. Osallisuuden tuntemus on vahvasti sidoksissa siihen, miten hyvinvoivaksi ihmiset itsensä kokevat. Osallisuuden kokemus vaikuttaa yksilön turvallisuuden tunteeseen ja siihen, miten ihminen uskoo tulevaisuuteen sekä omiin mahdollisuuksiinsa. Osallisuus on osa ihmisen elämää. Mikäli ihminen kokee matalaa osallisuuden tunnetta, hänellä on suurempi riski syrjäytyä työelämästä. Hän voi kokea suhteetonta kuormittuneisuutta tai yksinäisyyden tunnetta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Osallisuuden tunne on kuulumista johonkin tai kuulluksi tulemista. Osallistuva ihminen kokee, että hänellä on merkitystä jossain isommassa kokonaisuudessa. Yksilö tulee kuulluksi omana itsenään ja voi vaikuttaa oman elämänsä suuntaan tai yhteisiin asioihin. Osallisuus vaatii luottamusta ja luottamus syntyy siitä, että ristiriitoja voidaan selvittää ihmisten keskinäisessä kanssakäymisessä. Kun ihmiset voivat luottaa toisiinsa, he myös kunnioittavat toisiaan ja myöntävät olevansa tarpeellisia toinen toisilleen. Osallisuuteen kuuluu myös tietojen ja taitojen summa. Ne ovat joko yksin tai yhdessä hankittuja osaamisen välineitä, joiden jakamista mietitään erilaisissa isommissa kokonaisuuksissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Ihmiset tulevat nähdyksi ja kuulluksi, kun he kuuluvat johonkin merkitykselliseen yhteisöön tai yhteisön toiminnallisessa muodossa. Käsitteet osallisuudesta, elämästä ja merkityksellisyydestä muodostuvat useimmiten vuorovaikutuksessa muiden ihmisten, luonnon tai taiteen kanssa. Osallisuus on osa kulttuuria. Tärkeintä osallisuudessa on, että uskoo mahdollisuuksiin selviytyä elämässä. Osallisuuden kokemus vaikuttaa suuresti siihen, millaisen toimintakyvyn ihminen tiedostaa itsellään olevan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. Tutkimuksessa käytetty osallisuusindikaattori on kehitetty THL:ssa sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokrassa. Se lasketaan osallisuuden kokemusta mittaavan ratkaisukaavan avulla. Aineiston teorian perusteella, jotta tulos on täysin luotettava, tulisi jokaisen tutkimukseen osallistuvan vastata jokaiseen indikaattorin väittämään.

Koska KPSPY ry:n asiakasosallisuustutkimus liittyi vahvaan vapaaehtoisuuteen, jokainen vastaaja ei vastannut jokaiseen indikaattorin väittämään. Tämän vuoksi osallisuusindikaattorin tulos on laskettu asi-

akkaiden tutkimukseen liittyvän (TAULUKKO 7) osallisuuden kokemuksen keskiarvallisista vastauksista suhteessa osallisuusindikaattorin väittämien pisteitykseen käyttäen summapistemäärän laskukavaa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022).

KPSPY ry:n osallisuuden kokemus osallisuusindikaattorin summapistemäärällä laskettuna on 67 pistettä. Osallisuusindikaattorin mittaustuloksesta on jonkin verran vertailuarvoa. Niiden yksilöiden osallisuusindikaattorin keskiarvo, jotka eivät kärsi psyykkisestä kuormittuneisuudesta on keskimäärin 73,4 pistettä. Niillä, joilla on vakavasti psyykkistä kuormittuneisuutta, osallisuusindikaattorin keskiarvo on 58 pistettä. Osallisuuden kokemus liittyy vahvasti psyykkiseen kuormittumiseen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022). KPSPY ry:n kohderyhmä on mielenterveysasiakkaat, joten voidaan olettaa, että tutkimuksen kohderyhmästä suurimmalla osalla tutkimukseen vastanneista asiakkaista on elämässään psyykkistä kuormittuneisuutta.

Matala kokemus osallisuudesta viittaa siihen, että yksilöllä on riski syrjäytyä tai kokea itsensä syrjäytyksi. Matala osallisuuden kokemus on yhteydessä mm. koettuun yksinäisyyteen ja köyhyyteen. Osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee hyvinvointiinsa liittyviä positiivisia ratkaisuja ja on toiveikas tulevaisuutensa suhteen. Osattoman ihmisen horisontissa on lähinnä riskejä ja kielteisiä asioita. Osallisuuden edistäminen tapahtuu osallistamisella ja vaikutusmahdollisuuksien tarjoamisella. Osallisuuden edistämällä on positiivisia vaikutuksia mm. terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.) KPSPY ry:n palvelumuodoissa kiinnitetään edellä mainittuihin teemoihin erityistä huomiota jokaisessa palvelumuodossa ja toiminnan tavoite on ihmisen osallisuuden tukeminen. Osallisuusindikaattorin summapistemäärän tukee tulkintaa, että KPSPY ry:n palvelumuodot lisäävät asiakkaiden toimijuutta ja osallisuuden tasoa.

6.8 Vaikuttaminen oman elämän kulkuun ja yhteisiin asioihin

Osallisuusindikaattorin väittämän mukaan vastaajista lähes puolet totesi, että heidän elämällään on tarkoitus. Avoimia vastauksista voi tulkita, että KPSPY ry:n palvelut lisäävät tarkoituksellisuutta vastaajien elämässä. Ryhmätoiminta, ryhmissä tavattavat toiset ihmiset sekä ohjaajien tuki lisäävät elämän tarkoituksellisuuden kokemusta asiakkaissa. Joka kuudes vastaajista koki, että heidän elämällään ei ole tarkoitusta. Kokemuksen lähtökohtana voi olla, että asiakas ei koe olevansa osa yhteisöä. Hän ei koe, että hallitsee sairauttaan tai hän ei luota tulevaisuuteen. Työympäristössä asiakas on voinut todeta, että hän on muille ihmisille täysin turha ja hän kokee epäonnistuneensa elämässään.

Tärkein tehtävä on herättää asiakkaassa toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen, sillä opinnäytetyön teoria tukee toivon näkökulmaa kuntoutumiseen liittyen. Toiveikkuuteen liittyy kokemus siitä, että voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun. Tutkimukseen vastaajista suurin osa koki, että he pystyvät vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun.

KPSPY ry:n toiminnassa pyritään lisäämään asiakasosallisuutta ja asiakkaan tunnetta siitä, että hän on oman elämänsä keskeisin toimija. Esimerkiksi asiakassuunnitelmaa laadittaessa, asiakkaan mielipiteet ja huomiot ovat etusijalla tavoitteita asetettaessa. Asiakkaan omaa suunnitelmaa kuunnellaan ja eteneminen tapahtuu lähtökohtaisesti asiakkaan toiveita ja tavoitteita kohti. Asiakkaan toipumista tukee ohjaajan ammatillinen ote. Joka neljäs vastaajista koki, etteivät he voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun juurikaan. Elämän kulkuun ja tavoitteiden asetteluun liittyvät monet eri tekijät. Esimerkiksi sairauden oireet hallitsevat selviytymistä elämässä. Toivon ilmapiirin luominen ja moniammatillinen työote asiakkuuteen liittyen on ohjaajan vastuullinen tehtävä.

Suurin osa KPSPY ry:n asiakkaista kokee elämän tarkoituksellisenä. Avoimet vastaukset tukevat tulkin-
taa siitä, että KPSPY ry:n palvelut lisäävät tarkoituksellisuuden kokemusta vastaajien elämässä. Esimerkiksi ryhmätoiminnoissa sosiaaliset verkostot kasvavat ja ohjaajan tukeen luotetaan. Ihminen on luon-
nostaan sosiaalinen olento, laumaeläin. Ihmisen osallisuus yhteiseen hyvään tarkoittaa sitä, että ihmisellä on paikka tai paikkoja, jossa hän voi toteuttaa itseään sekä nauttia muiden ihmisten seurasta. Osallisuutta edistäviä paikkoja on helpointa rakentaa sinne, missä on muitakin ihmisiä, sillä osallisuuteen yhteisestä hyvästä liittyy aina itsensä toteuttaminen vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Jos halutaan, että toiminta edistää osallisuutta yhteisessä hyvässä, on tärkeää pohtia, tarjoaako toiminta esimerkiksi mahdollisuutta nauttia yhteisön eduista. Yhteisön, jossa osallisuutta toteutetaan, olisi hyvä luoda esimerkiksi yhteenkuuluvuuden, luottamuksen tai yhdenvertaisuuden tunteita. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Eniten osattomuutta oltiin koettu osallisuusindikaattorin väittämässä ”olen tarpeellinen muille ihmisille”. Tutkija Leeman totesi opinnäytetyön tekijöille lähettämässään sähköpostissa, että tarpeellisuuden kokemuksen kielteisimmät vastaukset ovat melko yleisiä, kun kyseessä on mielenterveyskonteksti (Leeman 2022). Vastauksista voi tulkita, että KPSPY ry:n toiminnassa on hyvin tärkeää muistaa antaa positiivista palautetta asiakkaiden toiminnasta. Erityisesti, kun kyseessä on kohderyhmä, jonka itsetuntoon on voinut matkan aikana tulla isompia ja pienempiä kolhaisuja. Positiivinen palaute voi lisätä tarpeellisuuden kokemusta.

6.9 Usko mahdollisuuksiin

Suurin osa vastaajista kokee, että saa apua, kun sitä todella tarvitsee. KPSPY ry:n toiminta pyrkii aina olemaan asiakaslähtöistä, sekä asiakkaan etua tavoittelevaa. KPSPY ry:n arvoja ovat mm. usko ihmisen voimavaroihin ja aito kohtaaminen. Aidon kohtaamisen merkitystä ei voi liikaa korostaa, kun ihminen on avun tarpeessa. Asiakkaalla voi olla tilanne, ettei hän saa suoraan sanotuksi, mikä hänen mieltään painaa. Aidon kohtaamisen avulla asiakas voi mahdollisesti alkaa avautua asioistaan.

Vastaajista vain yksi prosentti koki, että ei saa apua ollenkaan silloin kun sitä todella tarvitsee. Joskus ihminen voi kokea, että hänen avun tarpeeseensa ei ole vastattu, vaikka tavoitteissa on sovittu itseohjautuvuudesta. Toki tunne, että ihmisen avun tarve ei täyty, voi olla totta tai se voi olla inhimillisen virheen tai henkilökemiattomuuden tulos. Avun tarpeen ongelma voi olla myös se, että kuntoutuja ei ole toimintakykyensä nähden oikeassa yksikössä. Tällöin voi kokea, ettei saa tarvitsemaansa apua.

Luottamuksen kokemukseen liittyy asiakkaiden ja ohjaajien sekä ohjaajien ja vertaisohjaajien vuorovaikutussuhteet. On hyvin paljon merkitystä sosiaalisista vuorovaikutuksesta, miten asiakkaat luottamuksen kokevat. Suurin osa vastaajista kokee, että heihin luotetaan paljon tai melko paljon. Tätä kysymyskohtaa voisi verrata hyvin osallistamiseen, sillä osallistettaessa asiakkaita, itse osallistaminen on keino osoittaa luottamusta. Luottamus ihmisiin ja kokemus muiden ihmisten luottamuksesta on osallisuuden ydin. Luottamus ja siihen liittyvä vastavuoroisuus kuuluu liittyvät vuorovaikutuksellisiin verkostoihin, avun saamiseen, tarjoamiseen ja vaihtamiseen sekä yhteisten merkitysten rakentumiseen. (Isola, Keto-Tokoi, Leeman, Kukkonen, Puromäki & Valtari 2018, 37–39.)

Asiakasta tuetaan käyttämään heidän vaikuttamisensa mahdollisuuksia KPSPY ry:ssä. Vastaajista suurin osa kokee, että he voivat vaikuttaa elinympäristönsä asioihin melko paljon. KPSPY ry:n toiminta on aina asiakaslähtöistä. KPSPY ry:n toiminnassa otetaan huomioon ihmisen oikeus valittaa palveluista ja olla yhteydessä potilas ja sosiaaliasiamieheen sekä hänelle tiedotetaan palvelusopimuksen teon yhteydessä hänen vaikuttamismahdollisuuksistaan. Asiakas saa itse määritellä, mihin tahoihin voi olla yhteydessä. Asiakas allekirjoittaa itse palvelusopimuksen, jossa kuvataan kokonaisuus, mihin hän on sitoutumassa. Laki Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on asiakkaan puolella sosiaalipalveluihin liittyvässä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Asiakkailta kysytään säännöllisesti sekä kirjallista että suullista palautetta toiminnasta. Asiakkaiden mielipiteet toimintaa kehitettäessä pyritään ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon. Esimerkiksi asumisyksikössä pidetään yhteisökokouksia, joissa keskustellaan toiminnasta ja toiminnan muuttamisesta, mikäli kehitysideoita on. Alle kymmenes vastaajista koki, etteivät he pysty vaikuttamaan elinympäristönsä asioihin juuri ollenkaan. Vastauksista ei voinut tulkita, miksi jotkut kokevat näin. On mahdollista, että esimerkiksi vastaajien mielipiteet eroavat suuresti muusta yhteisöstä tai henkilökunnan mielipiteistä. Asioista pyritään päättämään aina yhteisönä, joten henkilökohtaiset mielipide-erot voivat näyttäytyä kokemuksina siitä, että ei voi vaikuttaa elinympäristön asioihin. Alla oleva taulukko 8 kuvastaa sitä, miten tärkeäksi asiakkaat kokivat osallisuuden tutkimisen.

TAULUKKO 8. Asiakkaiden näkemysten esiintuonti ja osallisuuden tutkimisen kokemus

	Ei laisinkaan (1)	Ehkä (2)	Jonkin verran (3)	on kyllä (4)	Todellakin (5)	Kaikki vastaukset yhteensä%
kysely on tarpeellinen N = 91	3,3 %	6,6 %	20,9 %	31,9 %	37,3 %	100 %
osallisuuden tutkiminen on tärkeää N = 91	2,2 %	13,2 %	15,4 %	25,3 %	43,9 %	100 %

Asiakkailta kysyttiin asiakasosallisuuden tutkimisen tarpeellisuuden kokemuksesta ja heidän mielipidettään siitä, onko asiakasosallisuuden tutkiminen heidän mielestään tärkeää. Vastaajista suurin osa koki, että kysely on tarpeellinen. Aiheen teorian esittelyssä totesimme, että osallisuuden tutkiminen on yksi KPSPY ry:n vaikuttamistoiminnan muodoista. Ehkä väitteemme vaikutti asiakkaan tulkintaan tarpeellisuudesta. Vajaa kymmenes vastaajista ei kokenut kyselyn olevan tarpeellinen tai he totesivat sen olevan ehkä tarpeellinen.

KPSPY ry:n asiakkaan osallisuuden tutkimista todella tarpeelliseksi kokivat vajaa puolet vastaajista. Neljäsnes vastaajista totesi, että osallisuuden tutkiminen on tärkeää. Vajaa viidennes piti osallisuuden tutkimista jonkin verran tarpeellisena ja muutama vastaajista ei kokenut osallisuuden tutkimista laisinkaan tärkeänä. Kyselylomakkeen sisältöön liittyvässä kysymyksessä, saimme mm. vastauksen ”ei oikein avautunut se, miksi kysely tehdään”. Jos tutkimusaihe ei ollut vastaajan mielestä ymmärrettävä, ei voi olettaa, että osallisuuden tutkimista voisi pitää tärkeänä tai merkityksellisenä vaikuttamistoiminnan muotona.

Kysyimme tutkimuksen lopuksi palautetta kyselylomakkeemme sisällöstä. Monivalintakohtien lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa haluamaansa tekstiä vastaukseksi. Vapaan palautteen antajia olikin 21 vastaajaa. Pyrimme tekemään kyselystä selkeän ja tätä prosessia olivat tukemassa ohjaajat ja lopuksi vertaisohjaajat. Tarkoitus oli saada kysely tarpeeksi tiiviiksi ja ymmärrettäväksi, jotta vastaaminen olisi helppoa. Vastauksista teimme tulkinnan, että kaksi kolmesta vastaajasta antoi meille hyvää ja positiivista palautetta aiheeseen liittyen. Tutkimusta keuhuttiin mielenkiintoiseksi ja myös tärkeäksi mm. kommentilla ”hyvä, että osallisuutta tutkitaan”. Tutkimukseen osallistuva totesi ”vastaamisen aiheuttavan hyvää itsereflektointia”. Joku oli tyytyväinen siihen, että ”jaksoi vastata kaikkiin kysymyksiin”.

Kaikki vastaukset eivät olleet positiivisia. Noin kolmannes vastaajista ei ymmärtänyt, miksi kysely tehtiin ja mitä hyötyä vastaajille todellisuudessa tutkimuksesta on. Palautetta tuli myös joidenkin kysymysten epäselvyydestä. Esimerkiksi yksi vastaajista koki kummallisena sen, että kysytään arjen hallinnan taitoja, joita hänellä on, mutta hänen mielestään taitoihin ei liity KPSPY ry:n palvelumuodot mitenkään. Myös numeroskaalan sijaan olisi toivottu jotain muuta vastausmuotoa.

Osa vastaajista koki kiitollisuutta, että he saivat vastata ja tutustua osallisuuden teoriaan. Osa vastaajista koki, että kokonaisuudessaan tutkimus oli hyvä, mielenkiintoinen ja mukava. Myös aiheeseen liittyvä Powerpoint –esitys sai positiivista palautetta. Jos varovainen tulkinta on mahdollista, niin tutkimuksesta saatu hyvä palaute oli verrannollinen vastaajiin, jotka ymmärsivät, mitä tutkimuksella tutkittiin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksemme opinnäytetyöhön liittyen olivat:

1. Millainen on asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa?
2. Kuinka KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta?
3. Miten ihmisen toimijuus on lisääntynyt KPSPY ry:n tuen keinoin?

Tutkimme kysymyksiä kyselylomakkeen avulla, jonka teimme yhdessä pohtien ja tarkoituksia miettien. Kyselylomakkeen tekeminen sujui hyvin ja saimme apua myös vertaisohjaajilta, jotka ovat asiakkaana KPSPY ry:n palveluissa. Vertaisohjaajalta saimme kommentit siitä, millä tavalla kysely olisi mahdollisimman ymmärrettävä. Työyhteisön tuki vastaamisessa varmisti tarpeeksi suuren otannan saamisen.

Kyselylomakkeen vastaajamäärä oli positiivinen yllätys. Kyselylomakkeeseen vastanneiden määrä oli 96 kappaletta. Kohtuuttoman kauan vastausajan jälkeen meille palautui vielä yhdeksän vastauslomaketta mutta niitä emme tutkimuksessa huomioineet. Vastausajan ulkopuolella saadut vastaukset eivät juurikaan vaikuttaneet tutkimuksen kokonaisuuteen. Vastaajista suurin osa oli sosiaalisten kuntoutuspalveluiden asiakkaita, toiseksi isoin asiakasryhmä kuntouttavissa asumispalveluissa asiakkaina ja pienin vastaajaryhmittymä oli matalankynnyksen toimintayksikkö Kulmoksen ja ODV 2.0. hankkeen asiakkaat.

8.1 Asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa

Saimme tarpeeksi riittävän otannan kyselylomakkeen vastaajamäärään. Saimme tutkimustietoa siitä, miten osallisuuden kokemukset määräytyvät KPSPY ry:n eri palvelumuodoissa. Vastauksista voi kokonaisuudessaan tehdä johtopäätöksen, että KPSPY ry:n palvelut ovat onnistuneet tukemaan osallisuuden toteutumista. Eniten osallisuuden kokemusta KPSPY ry:n palvelumuodoissa lisäsi yhteisöllisyys eli toiminnan viitekehys, yhteisökuntoutus sekä vertaistuen saaminen ja antaminen sekä säännöllinen toimintamahdollisuuksien soveltaminen. Avointen vastausten kautta saimme tarkennettua tietoa vastauksista monivalintakysymysten lisäksi.

Eniten kyselyyn vastanneita oli sosiaalisen kuntoutuksen puolelta, joten voidaan päätellä, että keskiarvot vastauksiin määräytyvät suurimmaksi osaksi sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailta. Vajaa kolmannes vastaajista oli asumisyksikön asiakkaita. Sosiaalisen kuntoutumisen asiakkaat voivat olla toimintakyvyltään vahvempia kuin kuntouttavan asumisyksiköiden asiakkaat. Jos yksilön voimavarat riittävät hädän tuskin selviytymiseen sairauden oireiden kanssa, on hänellä uskoa myös vähemmän vaikuttamisen mahdollisuuksiin kuin sellaisella, jolla ei ole terveyden kanssa liikaa ongelmia (Isola, Keto-Tokoi, Leeman, Kukkonen, Puromäki & Valtari 2018). Edellä mainittu osaltansa selittää aktiivisemmän vastaamisen tutkimukseen kuin kuntouttavissa asumisyksiköissä olevien vastausmäärän. Myös määrällisesti asiakkuuksia on KPSPY ry:n sosiaalisen kuntoutuksen yksiköissä enemmän kuin kuntouttavissa asumisyksiköissä. Asumisyksiköistä saapui suurin osa paperilomakevastauksia, joten asumisyksiköissä todennäköisesti myös ohjaajien tuki vastaamiseen liittyen on ollut suurempi kuin sosiaalisen kuntoutumisen tai STEA-rahoitteisissa toimintayksiköissä.

Positiivinen psykologia määrittelee inhimillisten tarpeiden käsitteet. Niitä ovat mm. itseohjautuvuus, mahdollisuus osoittaa kyvykkyyttä, hallita elämää, kokea ymmärrettävyyttä ja merkityksellisyyttä. Usein kasautuneet vaikeudet aiheuttavat hyödyttömyyden ja merkityksettömyyden tunteita. Myönteinen palaute muistuttaa ja tuo esiin arvostuksen tunnetta. Kun merkityksellisyys lisääntyy, se motivoi vastuunottoon ja hyvinvointia edistäviin valintoihin. (Isola ym. 2018.) Esimerkiksi tutkimuslomakkeelle vastaaminen tai lomakkeen vastaaminen osittain on voinut olla asiakkaalle suuri voiman ponnistus. Ohjaajat ovat positiivisen palautteen ja kannustamisen avulla saaneet ihmisen motivoitumaan suoritukseen. Asiakas on saanut ryhmässä vastaamisesta kokemuksen, joka on lisännyt merkityksellisyyden ja osallisuuden kokemuksen. Tämä ilmiö on havaittavissa jokaisessa toiminnassa, joten KPSPY ry toteuttaa eri palvelumuodoissaan.

Toiminnan päätökseen saattaminen ja myönteinen palaute tuo arvostusta. Palaute voi jäädä muistoksi, joka voi myös myöhemmin lisätä ihmisen arvostuksen tunnetta. (Isola ym. 2018). Asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n palvelukokonaisuudessa keskiarvo on 3,7 asteikolla 1–5. Tuloksesta voidaan tulkita, että asiakkaan osallisuuden KPSPY ry:n palveluissa on hyvä.

8.2 KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta

Asiakkaan osallisuuden kokemus KPSPY ry:n palvelumuodoissa on osallisuusindikaattorilla mitattuna 67 pistettä. Niiden yksilöiden osallisuusindikaattorin keskiarvo, jotka eivät kärsi psyykkisestä kuormittuneisuudesta on keskimäärin 73,4 pistettä. Niillä, joilla on vakavasti psyykkistä kuormittuneisuutta, osallisuusindikaattorin keskiarvo on 58 pistettä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022.) Tästä voi tehdä varovaisen tulkinnan, että KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta.

Osallisuutta lisäävät vapaaehtoisuus ja hyödyllisyys, riittävä toimeentulo ja perustarpeiden tyydytys. Rahanpuute, kuten se, että ei ole rahaa ruokaan, lääkkeisiin, lääkärikäynteihin, vaatehankintoihin, harrastuksiin tai vapaa-ajan toimintoihin vähentää osallisuutta. (Isola ym. 2018.) KPSPY ry:n kuntouttavissa asumispalveluissa tuetaan ihmistä siten, että hänelle jäisi myös elämän välttämättömyyksiin varaa. Usein asiakkailta voi olla edunvalvoja, joka huolehtii talouteen liittyvistä asioista, jotta kuntoutumiselle jää paremmin voimavaroja. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille yksi tukimuoto on kertoa palveluista ja tukimuodoista, joiden avulla asiakkaalla on mahdollisuus saada talous jonkinlaiseen tasapainoon.

Vaikka tutkimuksessa yksiköt on jaoteltu kuntouttaviin asumispalveluihin, sosiaalisen kuntoutuksen yksiköihin ja STEA – rahoitteiseen toimintaan, ovat KPSPY ry:n toimintamuodot kokonaisuudessaan sosiaalisen kuntoutuksen alla. Siihen limittyvät myös muut kuntoutusmuodot. Lääkinnällisen kuntoutuksen tarkoitus on pitää yllä yksilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä niin, että kuntoutuja selviytyy jokapäiväisestä elämästä ja saa elämäntilanteensa hallintaan. Ammatillisen kuntoutumisen esimerkki voi olla kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Sosiaalinen kuntoutus on tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. (Sukula 2022.) Sosiaalisen kuntoutuksen välineitä ovat rakenteelliset olosuhteet ja yksilöllinen psykososiaalinen tuki, kuten kotikäynti, mukana kulkeminen ja tuki asioiden hoitamiseen (Sosiaali ja terveysministeriö 2022b). Erilaiset toiminnalliset ryhmät, vertaistuki, ja osallistuminen vapaaehtoistoimintaan sekä työtoiminta ja kaikki asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tukitoimet osana sovittua suunnitelmaa on sosiaalista kuntoutusta. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Instituutioluottamus on sitä, että palveluihin hakeudutaan, niihin sitoudutaan ja asiakkailta on jotain odotuksia palveluihin liittyen (Isola ym. 2018). Usein luottamus palveluntarjoajaan on se tekijä, että

asiakas hakeutuu palveluun. Osaltansa myös palveluiden pääsemisen helppous liittyy luottamukseen organisaatiota kohtaan. KPSPY ry:n asiakkaista suurin osa kokee, että palveluihin pääseminen on helppoa. KPSPY ry:n asiakkaat kokevat, että heihin luotetaan keskiarvioillisesti 3,8 asteikolla 1–5.

Se, että ihminen voi vaikuttaa toimintaympäristöönsä ja saa osallisuuden kokemuksia ja osallistua päätöksen tekoon, lisää luottamusta. KPSPY ry:ssä yli puolet vastaajista on saanut vaikuttaa organisaatiossa tehtävään vaikuttamistoimintaan, johon kuuluu esimerkiksi osallistuminen mahdollisten päätösten tekoon. Asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan palveluunsa ja sitä koskevaan päätöksen tekoon osoittaa kunnioitusta, luottamusta ja vahvistaa yksilön toimijuutta (Isola ym. 2018). Tutkimuksen vastaajista suurin osa on saanut mahdollisuuden vaikuttaa oman asiakkuutensa ja toimintaympäristöjen sisältöihin.

Vertailukohteena on tutkimus työelämän ulkopuolisista henkilöistä. Sosiaalipalveluissa on yleensä mahdollisuus vaikuttaa osallisuuteen liittyvään päätöksentekoon 40 %:lla ja sosiaalisessa kuntoutuksessa 53 %:lla. (Isola ym. 2018.) Osallistuminen päätöksentekoon on osallisuuden kokemuksesta lisäävä keskeinen tekijä. Tästä voi tehdä tulkinnan, että KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta saman verran kuin yleensä sosiaalipalveluissa. Mikäli tulkintaan ottaa huomioon myös vastausmahdollisuuden jonkin verran, KPSPY ry:n palvelumuodot tukevat asiakkaan osallisuutta organisaatiossa 70 %:lla. KPSPY ry:ssä päätöksenteon mahdollisuus ja osallisuuden kokemuksen tukeminen toteutuvat paremmin kuin yleensä sosiaalipalveluissa.

8.3 KPSPY ry tukee ihmisen toimijuutta

Mielenterveyskuntoutuksen palveluita myönnetään sosiaalihuoltolain perusteella ja mielenterveyspalveluissa avopalvelut ovat ensisijaisia palvelumuotoja. Mielenterveyslaki ohjaa oma-aloitteista hoitoon hakeutumista ja sitä, että itsenäistä suoriutumista tuetaan (Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116.) KPSPY ry:ssä ihmisen tukimuoto pyritään löytämään hänen tarvettaan vastaavalla tavalla palvelutarpeen arvioinnin kautta (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

KPSPY ry:n palvelut on suunniteltu siten, että ne edistävät kohderyhmän osallisuutta ja hyvinvointia. Toiminnan viitekehys, yhteisöhoito, on yhteisön tietoista hyödyntämistä yhteisesti luotujen puitteiden ja sisällön sekä vertaisryhmien ja henkilökunnan vuorovaikutuksen kautta tavoitteena yksilön kuntoutuminen (Tuppurainen 2018.) KPSPY ry:n arvot ovat vastuullinen toiminta, itsensä ja toisen arvostaminen,

usko ihmisen voimavaroihin sekä aito kohtaaminen (KPSPY ry 2022). Toipumisorientaation keskeisimmät teesit ovat toivo, osallisuus, toimijuus ja kohtaaminen (Tuppurainen 2018). Nämä kuntoutukselliset elementit on kirjoitettu auki useissa yksiköissä myös asiakkaiden kanssa.

Palvelumuodot tulee suunnitella niin, että ne edistävät kohderyhmän osallisuutta ja hyvinvointia (Isola ym. 2018). Tutkimustulosten mukaan KPSPY ry:n toiminnassa tuetaan ihmisen hyvinvointia erityisen hyvin. Hyvinvointi lisää elämän tarkoitusta, mikä puolestaan lisää motivaatiota asettaa tavoitteita. Ennen kuin voi asettaa tavoitteita täytyy uskoa omiin mahdollisuuksiinsa (Isola ym. 2018). KPSPY ry:n palveluissa ohjaajien asenteet ja toimintatavat tukevat ihmistä kohti omia mahdollisuuksia. Suurin osa tutkimukseen vastanneista totesi ohjaajien asenteilla ja toimintatavoilla olevan merkitystä vastaajien toimintakykyyn jopa enemmän kuin asiakkaan omalla motivaatiolla, oma-aloitteisuudella tai aktiivisuudella.

Jotta ihminen saa tarvitsemaansa apua, hänen tulee hallita toimintaympäristönsä. Luottamus lisää hallittavuutta ja ennakoitavuus lisää luottamusta. Luottamuksen puute vaikuttaa toimintakykyyn. On myös hankala vaikuttaa omaan toimintaympäristöönsä, jos ei ymmärrä vaikuttamisen mahdollisuuden toimintalogiikkaa. Myös yksinäisyydellä on toimintakykyä heikentävä vaikutus. Yksinäisyys on yhteydessä myös toimintakykyä heikentäviin sairauksiin. (Isola ym. 2018.) Palvelumuodoissa pyritään vertaistuellisin keinoin vähentämään ihmisen yksinäisyyden kokemusta. Yli puolet vastaajista koki, että toimintakykyyn KPSPY ry:n palveluissa vertaistuella on paljon vaikutusta.

KPSPY ry:n toiminnan viitekehyksen toteutumisesta on tehty opinnäytetyö vuonna 2018. Sen tutkimustuloksista käy ilmi, että toipumisorientaatio ja yhteisökuntoutus ovat yhteensopivia kuntoutuksellisia viitekehyksiä. Turvallinen ja toimiva yhteisö tuo kuntoutukselle raamit, jossa asiakkaan toimintamahdollisuudet lisääntyvät yhteisön, vertaistuen ja yksiköiden työntekijöiden tukemana. Tärkein lähtökohta on vuorovaikutuksellisuus ja toiveikkuus tulevaan. (Tuppurainen 2018.) Asiakasosallisuutta koskevassa tutkimuksessa KPSPY ry tukee ihmisen toimijuutta eri palvelumuodoissa arvosanalla 4 asteikolla 1–5. Tutkimuksen toimijuuskysymyksen kokonaisuudesta selviää, että KPSPY ry tukee pääsääntöisesti ihmisen toimijuutta hyvin tai erittäin hyvin.

Työelämän ulkopuolella olevien osallisuudesta tehdyssä tutkimuksessa todetaan, että riittämätön toimeentulo, taloudelliset haasteet ja tulevaisuuden epävarmuus on yleisempää työelämän ulkopuolella olevilla kuin Suomen väestöllä yleensä. Myös terveysongelmat, psyykkinen kuormitus, yksinäisyys ja heikko elämänlaatu on yleisempää työelämän ulkopuolella olevilla kuin Suomen väestöllä yleensä.

Myös luottamus ihmiseen on heikompaa. Kuitenkin luottamus instituutioihin ja julkisiin palveluihin on hyvä ja vastavuoroisesti työelämän ulkopuolella olevat kokevat, että heihin luotetaan. (Isola ym. 2018.)

Aktiivinen järjestötoiminta lisää omaa osallisuuden kokemusta. Järjestöt vähentävät yksilön yksinäisyyttä, lisäävät osallisuuden kokemusta ja antavat mahdollisuuden toimijuuden lisäämiseen. Kansalais-toiminta tuo uusia näköaloja. Mielekäs vapaa-ajantoiminta tuo omalle ajalle arvoa ja oma osaaminen, ihmisten läheisyys ja vuorovaikutus luovat merkityksellisyyttä ja osallistumisen kokemuksia. Lähiympäristö voi luoda paikallisesti mahdollisuuksia, kannustusta ja toivottaa ihmiset tekemään asioita yhdessä rakentavassa ja kannustavassa ilmapiirissä yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta lisäten. Erilaiset ryhmät lisäävät merkityksellisyyden kokemusta ja tarpeellisuutta. Ymmärrys lisää vaikutusmahdollisuuksia. Nämä edellä mainitut tarvitsevat kehittyäkseen vuorovaikutuksen ja sosiaaliset suhteet. (Isola ym. 2018.)

KPSPY ry pyrkii tekemään työtä asiakkaiden hyvinvoinnin eteen ja lisäämään myös ihmisen toimijuutta palveluiden ulkopuolella. Toiminta-ajatus on osa KPSPY ry:n vaikuttamistoimintaa (KPSPY ry 2022.) Tutkimuksessa tarkasteltiin, miten KPSPY ry:n palvelumuodot ovat vahvistaneet mahdollisuuksia selviytyä elämässä myös toiminnan ulkopuolella. Tutkimukseen vastaajat kokivat, että KPSPY ry on vahvistanut heidän voimavarojen tunnistamisen taitoaan (ka. 3,7). Myös sairaudesta selviämisen kokemuksen (ka. 3,9) oli saanut merkittävän suuri osa vastaajista. Vastaajilla oli arjenhallintataitoja (ka. 3,8) ja he osaavat hakea tarvitsemaansa tietoa (ka. 3,8). Vastaajat kokivat voivansa oppia uutta (3,8) ja tutustuvansa uusiin ihmisiin (ka. 3,7). Tästä voi tehdä tulkinnan, että KPSPY ry tukee ihmisen toimintakykyä myös toiminnan ulkopuolella (ka. 3,8).

Avoimista vastauksista käyvät ilmi elämässä selviytymisen mahdollisuudet vielä selkeämmin kuin strukturoiduista kysymyksistä. Vastaajat ovat saaneet vointiin kohennusta, oppineet hakemaan apua ja kuntoutumismahdollisuuksia tarvittaessa, oppineet huomioimaan positiivisia asioita itsestään, oppineet kunnioittamaan itseään siten, että osaa asettaa rajoja tarvittaessa suojellakseen itseään. Vastaajat olivat löytäneet mm. vapaaehtoistyöstä itselleen vapaa-ajan toimintaa. Vastaajille oli tullut onnistumisen kokemuksia ja taitoa ottaa enemmän vastuuta läheisistään. Vastaajilla oli toiveikkautta tulevaisuuteen ja heillä oli kykyä asettaa itselleen tavoitteita.

9 POHDINTA

Olemme saaneet uutta tietoa liittyen KPSPY ry:n asiakasosallisuuden kokemukseen. Suurimmaksi osaksi vastaajat olivat tyytyväisiä KPSPY ry:n palveluihin, sillä palvelut olivat parantaneet suurimman osan kokemuksia osallisuudesta jollakin elämän osa-alueella. Tutkimuksen toteutuksessa oli KPSPY ry:n toimintamallin mukaisia yhteisöllisiä elementtejä, sillä toimintasuunnitelma esitettiin työyhteisölle ja heidän työpanostaan tarvittiin tutkimuksen toteutuksessa ja asiakkaiden vastaamismotivoimisessa sekä paperisten vastauslomakkeiden keräämisessä ja lähettämässä. Vertaisohjaajien työllä oli suuri merkitys kysymyslomakkeen ymmärrettävyydelle ja tiivistämiselle.

Kaikki eivät olleet tyytyväisiä toimintaan. Epäilisimme tutkimuksen luotettavuutta, mikäli eriäviä mielipiteitä ei olisi laisinkaan. Kyselyyn vastaajista joka kymmenes oli sitä mieltä, että palvelumuodoista ei ole hyötyä heille tai palvelumuodot eivät lisää heidän osallisuuttansa, toimijuuttaan tai toimintakykyään. Vastaajien mielipiteeseen voivat vaikuttaa useat eri tekijät. Niitä ovat motivaatio, hyödyttömyyden kokemus, vastaajan mieliala, erilaiset kokemukset ohjaajista tai esimerkiksi palveluun hakeutumisesta. Yksi tekijä on voinut olla myös se, että asiakas on ryhmätoiminnoissa tutustunut asiakasosallisuuden teoriaan ja hänet on pyydetty täyttämään vastauslomake. Hän on sen täyttänyt, koska muutkin tekevät niin, vaikka ei olisi ollut aiheesta lainkaan kiinnostunut.

Kokonaisuus huomioon ottaen voidaan kuitenkin todeta, että KPSPY ry:n palvelut tukevat asiakkaan osallisuuden kokemusta. KPSPY ry on viime vuosina laajentanut palvelumuotoja useissa erilaisissa toimintaympäristöissä. Toiminta liittyy asiakkaiden ja alueen tarpeisiin. KPSPY ry:n toiminnan laajuus on sidoksissa pääsääntöisesti ostopalvelusopimukseen ja esimerkiksi STEA-rahoitukseen. KPSPY ry on yleishyödyllinen yhdistys, jonka tarkoitus on käyttää tuotto asiakkaiden aseman parantamiseksi. (KPSPY ry 2022.)

Palvelun laatuun vaikuttaa, kuinka paljon on tutkimuksessa todettuja resursseja, kuten työntekijöitä ja tarvittavia tiloja on käytettävissä. KPSPY ry panostaa työntekijöiden hyvinvointiin mm. erilaisilla työhyvinvoinnin välineillä ja toimintaa tarkastellaan sisäisin ja ulkoisin auditoinnein (KPSPY ry 2022). Hyvinvoiva henkilöstö näkyy myös asiakkaille ja lisää asiakkaiden hyvinvointia. Myös kolikon kääntöpuoli eli vähäiset resurssit eli esimerkiksi työntekijöiden kuormitus tai henkilökunnan vähyys voi näkyä

asiakastyön laadussa negatiivisesti. Huono-osaisuuden vähentämiseen tarvitaan erityisesti arviointia hyvinvoinnin tukemiseen liittyvien voimavarojen eli esimerkiksi henkilökunnan, henkilökunnan koulutustarpeiden tai tilojen riittävydestä suhteutettuna asiakasmääriin. (Saari, Eskelinen & Björklund 2020.)

Luottamuksellisuus työtavassamme sekä luottamus yksiköiden ilmapiirissä ja työntekijöissä antoi meille runsaan vastausmäärän. Tavoitteenamme oli 80 vastausta, mikä ylittyi yli 10 %:lla. Tavoittelemamme tutkimusmäärä olisi ylittynyt melkein 20 %:lla, jos olisimme ottaneet huomioon myöhässä palautuneet vastauslomakkeet. Tästä voimme tulkita, että osallisuuden tutkiminen on tärkeää KPSPY ry:n asiakkaille. Yleinen käsitys on se, että nuoria on hankala saada motivoitua vastaamaan palautekyselyihin ja väite osoittautui oikeaksi, koska KPSPY ry:n asiakkuuksien palvelumuodoista alle 18 – vuotiaiden osuus vastaajissa oli alle 5 %. Tulkinta on tehty huomioon ottaen KPSPY ry:n palvelumuotojen yksiköt, joissa asiakkaat voivat olla alle 18 -vuotiaita.

KPSPY ry:n toiminnan kulmakivi on yhteisöllisyys. Pitkittynyt koronapandemia on eristänyt yksiköt toisistaan ja koko KPSPY ry:n yhteisöllisyyttä esimerkiksi erilaisten asiakastapahtumien ei ole ollut viime vuosina. Tutkimuksen kysymys, jossa tiedusteltiin KPSPY ry:n yhteisen toiminnan vaikutuksia kuntoutumiselle herätti lähinnä hämmästyä. Kuitenkin melkein puolet vastaajista vastasi KPSPY ry:n yhteisen toiminnan vaikuttavan heidän toimintakykyynsä. Yksinäisyys ja eristäytyminen ei tee hyvää mielenterveydelle tai toimintakyvylle. Matalan kynnyksen palvelut voivat olla vaihtoehto niille mielenterveysasiakkaille, joiden toimintakyky riittää itsenäiseen selviytymiseen. Matalan kynnyksen palvelut lisäävät asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä, toimijuutta ja osallisuuden kokemusta.

KPSPY ry ottaa asiakkaat huomioon ja antaa heille itsemääräämisoikeuden, vallan ja vastuun tasapainon yksiköiden toiminta-ajatusten mukaisesti. Toiminnan sisältöön kuuluvat suunnitelma, tavoitteet ja harakitut toteuttamistavat sekä arviointi ja palautteen anto. Lisäksi asiakkaalla on itsensä toteuttamisen mahdollisuus erilaisissa yhteisöissä tai vertaisohjaajan roolissa. (KPSPY ry 2022). Vertaisohjaajuutta tulisi hyödyntää vielä enemmän, kunnes pandemia mahdollistaa yksikköjen väliset vierailut. Esimerkiksi ryhmätoiminnan vertaisohjaajilla voisi olla mahdollisuus itsensä toteuttamiseen ja toimia esimerkiksi vertaisryhmän tai toimintatuokioiden ohjaajina kuntouttavien asumispalveluiden yksiköissä tai jollain muulla tavalla yksikkörajat ylittäen. Myös yhteiset tapahtumat lisäävät vaikuttamisen mahdollisuuksia ja yhteisöllisyyttä. Vapaaehtoisuuteen perustuvasta vertaisohjaajan työstä ei ihmisen taloudellinen tilanne kohene. Olisiko niille vertaisille, jotka tekevät ohjaajaparityötä mahdollista toimia systemaattisemmin ja neuvotella pieni korvaus palvelumuotoja hyödyntävistä tehtävistä?

Osallisuusindikaattorin käyttö jatkossa voi olla vaihtoehto KPSPY ry:n asiakasosallisuuden kokemusta mitattaessa. Mittarin luotettavuudessa on haasteena se, että mitattava tulos ei ole välttämättä verrattavissa aiempaan tulokseen, koska ihmiset, jotka vastasivat indikaattorin väitteisiin ei välttämättä ole palveluissa mukana toisella tutkimuskerralla. Myöskin vastaamisen vapaaehtoisuus voi olla indikaattorin luotettavuudelle haitallista, sillä jokaisen vastaajan tulisi vastata jokaiseen väitteeseen.

Opinnäytetyöprosessi itsessään oli tiivis. Itse kyselyyn vastaamiseen oli aikaa päivää vaille kolme viikkoa ja viikon odotimme paperilomakkeita. Ehkä teimme virheen siinä, että emme muistuttaneet yksiköitä tutkimuksesta ja paperisten lomakkeiden palauttamisesta juuri ennen vastausajan sulkeutumista. Yhteistyömme opinnäytetyötä tehdessä onnistui hyvin. Molemmat opinnäytetyön tekijät olivat sitoutuneita tapaamisiin sekä sovittuihin tehtäviin tutkimuksen edetessä. Suurimman osan kirjoitustyöstä teimme etäyhteyttä hyödyksi käyttäen.

Vaikeuksia meille aiheutti Webropol- ohjelman käyttö. Laitoimme aluksi henkilökohtaisen linkin jakoon, joka ei jostain syystä toiminut oikein, vaikka asetukset olivat laitettu mielestämme oikein. Julkasimme sen jälkeen verkkolinkin, joka oli avoin kaikille vastaajille. Verkkolinkki saatiin toimimaan oikein sillä tavalla, että jokaisen vastauskerran jälkeen sivuhistoria tuli poistaa. Pohdimme, että ehkä seuraavalla kerralla kyselyä tehdessämme todennäköisesti käyttäisimme jotain toista sähköistä vastausten keruumenetelmää.

9.1 Eettisyys

Opinnäytetyön eri vaiheet sisältävät eettisen pohdinnan huomioiden asiakkaat, työelämän edustajan ja työyhteisön. Pyrimme huolellisuuteen ja rehellisyyteen tutkimustulosten arvioinnissa sekä esittämisessä. Opinnäytetyön kirjoittamisessa otamme huomioon oikeaoppisen lähdeviitetekniikan ja teoriaan pohjautuvan johtopäätösten tekemisen. Myös tutkimusluvan hankinta ja raportointi sekä hyvä, arvostava yhteistyö osapuolten kesken ovat hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Vertaisohjaajien hyödyntäminen kyselylomaketta laadittaessa lisäsi mielestämme aiheen eettisyyttä siten, että tutkimuksen toteuttamisessa saatiin huomioitua kohderyhmä ja aiheen laajuus paremmin. Opinnäytetyömme toteutumiseen vaikuttivat KPSPY ry:n eri yksiköiden vastuut tutkimukseen liittyen ja kokonaiskuva kohderyhmästä, joka oli KPSPY ry:n asiakkaat. Eettisyyteen vaikuttaa molempien opinnäytetyön tekijöiden aito kiinnostus opinnäytetyöprosessia ja ihmisen kokemusta kohtaan. Eettisyyttä tukee

tiivis yhteistyö työn tilaajan kanssa, sillä molemmat tutkimuksen tekijät ovat KPSPY ry:n työntekijöitä. Arvioimme omaa toimintaa opinnäytetyön eri vaiheissa. Emme vaikuttaneet tutkimustulokseen omien mielipiteiden, asenteiden tai ennakkooajatuksin ja kyselyyn vastaaminen oli kohderyhmälle vapaaehtoista.

Joutuimme rajaamaan vastausten palauttamiseen liittyvää ajankohtaa ja otimme tutkimuksessa huomioon vastausajan päättymisen jälkeen viikon ajan paperilomakevastauksia. Edellä mainitun jälkeen jouduimme kieltäytymään tutkimuksen ja kohderyhmän kannalta arvokkaista vastauksista. Kieltäytyminen johtui siitä, että vastausaika oli päättynyt ja mielestämme viikko on riittävän pitkä aika siihen, että esimerkiksi maakunnista palautuvat vastauslomakkeet olisivat ehtineet postitse opinnäytetyön tekijöille.

9.2 Luotettavuus

Opinnäytetyön aloitusvaiheessa tutustuimme eettisyyteen ja luotettavuuteen mm. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) verkkosivuihin tutustumalla. Tutkimuksen luotettavuutta on arvioitu opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Etumme on, että organisaatio, jolle opinnäytetyön teemme, on meille ennestään tuttu. Emme anna tuttuuden vaikuttaa tutkimustulosten analysointiin tai kirjoittamiseen vaan peilaamme tulokset teoriaan. Tutkimusta tehdessämme emme käyttäneet lähteinä omia mielipiteitämme tai tuntemuksiamme. Toki opinnäytetyö sisälsi jonkin verran sitä henkilökohtaista tietoa ja kokemusta, joita olemme saaneet työskennellessämme KPSPY ry:n asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyön johtopäätökset teimme tutkimustulosten perusteella ja tietoa verrattiin jo olemassa olevaan teoriaan.

Virheen mahdollisuus oli olemassa vastausten siirtämisessä paperiselta lomakkeelta sähköiseen järjestelmään, mutta me opinnäytetyön tekijöinä pyrimme olemaan tilanteessa hyvin huolellisia ja sähköiseen järjestelmään siirtyi täysin se, mitä asiakas oli kirjalliseen lomakkeeseen vastannut. Tämän jälkeen paperiset vastauslomakkeet hävitettiin. Virheen mahdollisuus oli myös osallisuusindikaattoriin liittyen, koska indikaattoria mitattava laskukaava, summapistemäärä, ei ollut tarpeeksi ymmärrettävä opinnäytetyön tekijöille. Otimme indikaattorin tulkintaan vastaan apua osallisuustutkija L. Leemannilta (Leeman 2022). Hänen tuellaan ja tarkistuksella saimme tuloksen laskettua. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että annamme tutkimustulokset myös asiakkaiden saataville.

Joka henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessa on saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista, taloudellisesta asemasta taikka toisen liikesalaisuudesta, ei saa oikeudettomasti ilmaista sivulliselle näin saamiaan tietoja eikä käyttää niitä omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoittamiseksi. (Tietosuojalaki 5.12.2018/1050, § 35).

Meille oli erittäin tärkeää säilyttää vastaajien anonymiteetti. Tiedotimme vastaajia siitä, että heidän vastauksensa säilyvät anonymeinä. Paperiset vastauslomakkeet tuhottiin heti sen jälkeen, kun ne oli saatu syötettyä sähköiseen muotoon. Webropol- ohjelmassa saadut tulokset tuhotaan heti opinnäytetyöprosessin päätyttyä. Tiedostamme hyvän tieteellisen käytännön tavat. Myöskin yhdistyksessämme kirjaamat salassapitovelvollisuuslomakkeet velvoittavat meidät jo muutenkin salassapitovelvollisiksi ennen opinnäytetyön aloittamista.

LÄHTEET

- Allardt, E. 1993. *Having, loving, being: an alternative to the Swedish model of welfare research*. Teoksessa: Nussbaum & Sen (toim.) *The quality of life*. Oxford, Clarendon press.
- Henriksson, M., Juvonen-Posti, P., Pesonen, S., Savinainen M., Seppänen-Järvelä, R., Syrjä, M. & Tuusa, M. 2018. *Yhteistoiminta ja toimijuus kuntoutumista edistävinä vaikutusmekanismeina*. Teoksessa K. Kostamo-Pääkkö (toim.) *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Turenki: Hansaprint oy, 125-126, 129-137.
- Hietala, O & Rissanen, P. 2015. *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi*. Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>. Viitattu 28.3.2022.
- Härkäpää, K, Lindh, J. & Kostamo-Pääkkö, K. 2018. *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Turenki: Hansaprint Oy.
- Härkäpää, K. & Järvikoski, A. 2018. *Sosiaalinen monialaisessa kuntoutuksessa*. Teoksessa K. Kostamo-Pääkkö (toim.) *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Turenki: Hansaprint Oy. 196–198.
- Ikonen, Y. 2022 A- Kilttojen liitto. Saatavissa: <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihde-tyon-menetelmat-ja-koulutus/yhteisohoito>. Viitattu 24.3.2022.
- Isola A- M., Keto-Tokoi, A., Leeman L. Kukkonen, M, Puromäki, H. & Valtari, S. 2018. *Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi*. Kyselytutkimuksen tuloksia työpaperi 17/2018. THL. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.4.2022. 37-39.
- Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas*. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Keski-Pohjanmaan Sosiaalipsykiatrinen yhdistys. 2022. KPSPY ry:n kotisivut. Saatavissa: <https://kpspy.fi/kpspy-ry/toiminta/>. Viitattu 21.3.2022.
- Ketola, T., Era, T. & Moilanen, J. 2018. *Tulkintoja sosiaalisesta kuntoutuksesta työvalmennuksen arjessa*. Teoksessa K. Kostamo-Pääkkö (toim.) *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Turenki: Hansaprint oy, 297.
- Kippola-Pääkkönen, A. 2018. *Vertaistuen hyödyt ja haasteet kuntoutuksessa*. Teoksessa K. Kostamo-Pääkkö (toim.) *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Turenki: Hansaprint Oy. 174–184, 184–186.
- Koppa. 2021. *Määrällinen analyysi*. Jyväskylän yliopiston ylläpitämä verkkosivusto. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>. Viitattu 27.3.2022.
- Kumpulainen, K. 2010. *Oppimisen sillat - kohti osallistavia oppimisympäristöjä*. Saatavissa: <https://www.yumpu.com/fi/document/read/43859497/oppimisen-sillatpdf-kokkola>. Viitattu 30.3.2022

Kurki, A-L. & Weiste, E. 2022. *Asiakasosallisuudella laadukkaampia sote-palveluja – blogi*. Työterveyslaitos. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/blogi/asiakasosallisuudella-laadukkaampia-sote-palveluja>. Viitattu 26.3.2022.

Laki Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 2.4.2022.

Leeman, L. 2022. *Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta*. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta#Osallisuusindikaattorin_yleinen_kuvaus. Viitattu 21.3.2022.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Asiakasosallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: www.thl.fi/sokra. Viitattu 26.3.2022.

Leeman, L. 2022. Henkilökohtainen tiedonanto. 29.3.2022.

Mielenterveyslaki. 14.12.1990/1116. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>. Viitattu 3.4.2022.

Mielenterveyden keskusliitto. 2022. *Jokaisella on oma jana*. Saatavissa: <https://www.mtkl.fi/tarinat/jokaisella-on-oma-mielenterveyden-jana/>. Viitattu 26.3.2022.

Mieli. 2021. Suomen mielenterveysliiton liiton ylläpitämä internet-sivusto. Saatavissa: <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/>. Viitattu 26.3.2022.

Muhonen, H. & Loula, P. 2022. *Suomi on jälleen maailman onnellisin maa*. Raportti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000008690321.html>. Viitattu 29.3.2022.

Murto, K. (1997). *Yhteisöhoiton suuntauksia*. Jyväskylä: Jyväskylän koulutuskeskus.

Pohjola, A. (2017). *Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä*. Teoksessa K. Kostamo- Pääkkö, P. Ojaniemi & S. Väyrynen (toim.), *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*, 15 – 34. Tallinna: United Press Global©.

Saari, J, Eskelinen, N. & Björklund, L. 2020. *Raskas Perintö. Ylisukupolvinen huono-osaisuus Suomessa*. Tallinna: Gaudeamus Oy, 59, 61, 65, 96–99, 230–249.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 27.3.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö. *Sosiaalipalvelut*. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>. Viitattu 27.3.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö. *Sosiaalinen kuntoutus*. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalinen-kuntoutus>. Viitattu 3.4.2022.

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 28.3.2022.

- Sukula, S. 2022. *Kuntoutus*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus.3.4.2022>. Viitattu 27.3.2022.
- Raivio, M. & Raivio, J. 2020. *Toipuva mieli. Opas toipumisorientaatioon - näytesivut*. Saatavissa: https://www.ps-kustannus.fi/lisamateriaalit/toipuva_mieli_naytesivut.pdf. Viitattu 21.3.2022.
- Raivio, H. 2018. *Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta*. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015–2018 loppuraportti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 27.3.2022.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. *Osallisuus ei ole keino tai väline – palvelut ovat!* Teoksessa Taina Era (toim.) *Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?* Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 28.3.2022.
- Romakkaniemi, M & Väyrynen, S. 2011. *Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta*. Teoksessa Järvikoski, A – Lindh, J – Suikkanen, A (toim.) *Kuntoutus muutoksessa*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. *Hyvinvoinnin mittaaminen*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/hyvinvoinnin-mittaaminen>. Viitattu 29.3.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. *Sosiaalisen kuntoutuksen opas*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas>. Viitattu 21.3.2022.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. *Osallisuuden edistämisen mallit*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit>. Viitattu 21.3.2022.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. *Mielenterveys*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>. Viitattu 26.3.2022.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2022. *Asukas- ja asiakasosallisuus*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>. Viitattu 25.4.2022.
- Terveyskirjasto. 2021. *Masennus eli depressio*. Saatavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00389>. Viitattu 2.4.2022.
- Tietosuoja laki 5.12.2018/1050. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>. Viitattu 3.4.2022.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2021. *Hyvä tieteellinen käytäntö*. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>. Viitattu 21.3.2022.
- Tuppurainen, E. 2018. *“Toipumisorientaation kautta tiedostetaan paremmin se ohjaajan paikka”. Ohjaajien näkemys toipumisorientaatiosta yhteisökuntoutuksellisissa asumisyksiköissä*. Centria AMK Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/155059>. Viitattu 25.3.2022.

Vilppola, J. 2021. *Toimijat, taistelijat ja tipahtaneet. Koulutus- ja työtoimijuus mielenterveyskuntoutujien elämänkerroissa*. Turun yliopiston julkaisuja. Saatavissa: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150845/AnnalesC506Vilppola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 9.5.2022.

Väisänen, R. 2018. *Sosiaalisen kuntoutuksen käsite ja kehitysvaiheet*. Teoksessa K. Kostamo-Pääkkö (toim.) *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Turenki: Hansaprint oy, 28.

Yhteisöakatemia. 2022. Saatavissa: <https://www.sya.fi/kari-murto/>. Viitattu 21.3.2022.

World Health Organisation. 2018. *Mental Health: Strengthening our response*. Saatavissa: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>. Viitattu 25.4.2022.

Opinnäytetyön nimi: ASIAKASOSALLISUUDEN NÄKÖKULMA

Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta KPSPY ry:ssä.

Opinnäytetyön tarkoitus:

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia asiakasosallisuuden kokemusta yhdistyksen eri palvelumuodoissa. Tutkimuksen tavoite on selvittää, kuinka KPSPY ry:n palvelut ottavat huomioon asiakkaan toimijuuden ja tukevat asiakkaan osallisuuden tasoa.

Lisäksi tutkimuksen tavoite on tuottaa tietoa, kuinka Keski-Pohjanmaan Sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry toteuttaa laatulupauksensa ja tukee tuottamallaan palvelumuodoillaan asiakkaan osallisuutta sekä mahdollisimman itsenäisen elämän tasoa. Tutkimuksen tarkoitus on kuunnella asiakasta ja lisätä ammatillaisen ymmärrystä asiakkaiden kokemuksesta, jotta KPSPY ry ja yhdistyksen työntekijät voivat paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin heidän poluillaan yhdistyksen eri palveluissa.

Tutkimuksen kulku

Asiakaskyselyyn vastaaminen maaliskuussa 2022 joko sähköisesti tai paperisella lomakkeella. Vastausaikaa 20.3.2022 saakka. Tutkimustulokset julkaistaan toukokuussa 2022.

Vapaaehtoisuus

Osallistuminen on vapaaehtoista.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Vastaajan anonymiys säilyy. Tutkimuksen aineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö valmistuu toukokuussa 2022. Tulokset tiedotetaan KPSPY ry:n työyhteisökokouksessa. Saadut tulokset ovat luettavissa sähköisesti Theseus-tietokannasta. Tutkimustulokset ja aineisto tuodaan asiakkaiden saataville opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tutkimustulokset esitellään asiakkaille joko kutsumalla yksityistilaisuuteen tai sähköisesti, riippuen alueen koronarajoituksista.

Ystävällisin terveisin

Terhi Korkeaniemi & Toni Kurkinen, Centria Ammattikorkeakoulu

TUTKIMUS:**ASIAKASOSALLISUUS KESKI-POHJANMAAN SOSIAALIPSYKIATRISEN YHDISTYKSEN PALVELUISSA ASIAKKAIDEN KOKEMANA**

Vastausvaihtoehdoista 1 tarkoittaa huonointa mahdollista arvosanaa ja vastausvaihtoehto 5 parasta arvosanaa. Jätä vastaamatta kysymykseen, mikäli kysymys ei koske sinua.







1 Yksikkö, jossa olen asiakkaana KPSPY ry:ssä (Voit valita useamman vaihtoehdot)

- Kotikartano, Kvikant, Onnentupa, Keltasirkku, Puro, Atsa, Gneissi tai kotikuntoutus
- Kotipääsky, Tervapaja, Verstas, Duunipaja, Vaskooli, Koivutarha
- Kulmis (Kulmakartano) tai Osallisuuden Digitaaliset Väylät 2.0. – hanke









2 Asiakkuus vuosissa (ympyröi lähin sinua koskeva vaihtoehto)

- Alle 2-vuotta
- 5–10-vuotta
- 15–20-vuotta
- 2–5-vuotta
- 10–15-vuotta
- yli 20-vuotta





















3 Mielestäni KPSPY ry:n palveluihin liittyen minun on helppo

- Löytää tarvettani vastaava toiminta  1 2 3 4 5 
- Tutustua toimintaan  1 2 3 4 5 
- Valita minulle paras toimintayksikkö  1 2 3 4 5 

4 Mielestäni minulla on mahdollisuus vaikuttaa (jätä vastaamatta, jos ei koske sinua)

















- Asiakassuunnitelmani sisältöön
(esim. osallistava kirjaaminen)  1 2 3 4 5 
- Toiminnan sisältöön
(esim. palaute, arviointi ja suunnittelu)  1 2 3 4 5 
- Vaikuttamistyöhön tai vaikuttamistoimintaan
(esim. vertaisohjaajuus, toiminnan esittely, stigman vastainen työskentely, asiakasraati)  1 2 3 4 5 
- KPSPY ry:n henkilöstö- tai opiskelijavalintoihin
(mielipiteen huomiointi uuden opiskelijan/työntekijän valinnoissa/haastattelutilanteissa)  1 2 3 4 5 

5 Toimintaan osallistuessani:



Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä		1	2	3	4	5	
Saan myönteistä palautetta tekemisistäni		1	2	3	4	5	
Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön		1	2	3	4	5	
Olen tarpeellinen muille ihmisille		1	2	3	4	5	
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun		1	2	3	4	5	
Tunnen, että elämälläni on tarkoitus		1	2	3	4	5	
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita		1	2	3	4	5	
Saan itse apua, kun sitä todella tarvitsen		1	2	3	4	5	
Koen, että minuun luotetaan		1	2	3	4	5	
Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin		1	2	3	4	5	

Kysymys 5 väittämät: Sokra, osallisuusindikaattori. © Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2019, all right reserved.

6 Toimintakykyyni vaikuttavat seuraavat asiat:













Oma motivaatio		1	2	3	4	5	
Oma-aloitteisuus ja aktiivisuus		1	2	3	4	5	
Minulle oikean tasoinen tuki toiminnassa		1	2	3	4	5	
Osallistuminen yksikön toimintaan		1	2	3	4	5	
Osallistuminen KPSPY ry:n eri yksiköiden toimintaan		1	2	3	4	5	
Ohjaajien asenteet ja toimintatavat		1	2	3	4	5	
Vertaistuki		1	2	3	4	5	
Läheisten ihmisten huomiointi toiminnassa		1	2	3	4	5	

7 Mielestäni KPSPY ry:n toiminta tukee hyvinvointiani?









	1	2	3	4	5	
---	---	---	---	---	---	---

8 Miten KPSPY ry:n toiminta on tukenut toimintakykyä elämässäni eniten?

9 Miten KPSPY ry:n toiminta vahvistaa mahdollisuuksiani selviytyä elämässäni myös toiminnan ulkopuolella?

Tunnistan voimavarani		1	2	3	4	5	
Selviydyn sairauteni kanssa		1	2	3	4	5	
Osaan hakea tarvitsemaani tietoa		1	2	3	4	5	
Minulla on arjenhallintataitoja		1	2	3	4	5	
Voin oppia uutta (harrastus, opiskelu, työ)		1	2	3	4	5	
Tutustun uusiin ihmisiin		1	2	3	4	5	
Muuten,miten?							

10 Palaute tutkimuksesta

Kysely oli ymmärrettävä		1	2	3	4	5	
Vastaaminen oli helppoa		1	2	3	4	5	
Kysely on tarpeellinen		1	2	3	4	5	
Koen, että osallisuuden tutkiminen on tärkeää		1	2	3	4	5	
Muu palaute, mikä?							

Kiitos, kun vastasit kyselyyn.
Tutkimustulokset julkaistaan toukokuussa.

Tutkimussuunnitelman aikataulu

- 12/21 - Tutkimussuunnitelman laatiminen.
Teoriaan perehtyminen.
- 1/22 - Tutkimussuunnitelman tarkentaminen ja tutkimussopimuksen laatiminen
Kyselylomakkeiden valmiiksi saaminen.
Powerpoint esityksen valmiiksi saaminen.
Teoriaan perehtyminen.
Tutkimusluvan hankkiminen.
- 2/22 - Tutkimussuunnitelman esittäminen työyhteisölle työyhteisökokouksessa ja opinnäytetyöseminaarissa.
Teoriaan perehtyminen.
- 3/22 - Asiakkaille Powerpoint esitys. Powerpointin tarkoitus on selkeyttää, mitä tutkitaan. Asiakkaiden kyselylomake toteutetaan joko sähköisesti, tai paperiversiona asiakkaan digi-osaamisesta riippuen.
Väliraportti ohjaajalle.
Teoriaan perehtyminen
- 4/22 - Aineiston analyysi, kirjoittamistyötä.
- 5/22- Kirjoittamistyötä
Valmiin opinnäytetyön esittäminen 19.5 olevassa opinnäytetyöseminaarissa ja työyhteisökokouksessa.
- Lisätty myöhemmin:
6/22 Tutkimuksen esittäminen asiakkaille alueen koronatilanteesta riippuen.

Miten KPSPY ry:n toiminta on tukenut toimintakykyä elämässäni eniten. Vastaajien määrä: 55

Saanut minut lähtemään ulos kodista ihmisten ilmoille.
Aktivoiminen toimintaan lähtemisessä.
Tekemistä arkeen, olo tuntuu hyödylliseltä eläkkeellä laiskottamisen sijaan.
päivärytmi on kunnossa.
On tekemistä päivissä. Vertaistukea ja sosiaalisuutta.
On auttanut päivärytmin kasassa pitämisessä.
tosi hyvin on tukennut minua. Aina ei ole ollut helppo, mutta eteenpäin on aina mennyt ja se vie oma aikaansa parantua, mutta ei ikinä pitäis antaa periks. :)
Tulee lähettyä aamuisin "työ" paikalle, muuten olisin vain kotona
Tulee lähettyä aamuisin "työ" paikalle, muuten olisin vain kotona juomassa olutta
kotikuntoitus on auttanut minua
Olen oppinut paremmaksi ruoanlaittajaksi ja paremmaksi sosiaalisissa asioissa.
Olen saanut paljon uusia tuttavuuksia ja jopa kavereita joiden kanssa voi olla myös vapaa-aikana. Minusta tuntuu, että kuulun edes johonkin ryhmään ja se tuntuu mukavalta.
Turvallisuuden tunne on lisääntynyt. Arjen askareet Kulmiksessa pitävät elämän hallintaa ja -motivaatiota yllä. Arjen ilot ja surut tuplaantuu/puolittuu niitä jaettaessa.
Silloin kun sairastun henkisesti. Oli paikka, jossa oli samanlaisessa elämäntilanteessa olevia.
Saa lenkin päivälle ja ulkoilun.
Terapiat jäänyt pois. Olen tullut rohkeammaksi ja oppinut sanomaan ei.
Auttamalla arkisissa asioissa, jutteleminen, kaupassa käynti, ruoan laitto, lääkehoito jne. Ja myös sellanen tsemppaaminen että jos on hankalampaa niin tsemppataan ja tuetaan päätöksissä eikä tuomita.
Säännöllinen ryhmätoiminta.
Vertaistuki, myönteinen palaute ja ohjaajien ja muiden asiakkaiden kannustus. Osallistuminen oman voimien ja aktiivisuuden mukaan auttaa jaksamaan paremmin. Voin myös kuunnella toisia ja saada kertoa omia kuulumisiani.
Ei oo niin yksinäinen.
Lisää toimintakykyä arjessa, antaa itseluottamusta
Pitämällä yllä päivärytmiä, ja yksikköön kulkeminen päivittäin on toimintakykyä ylläpitävä rutiini.
Elämässäni erittäin tärkeä

elämäniloa saa ajatukset muualle
Olen saanut uusia ymmärtäväisiä ihmisiä elämään, valtava yksinäisyys on helpottunut, arkipäivässä on enemmän sisältöä Kulmoksen toiminnan kautta, olen saanut rohkeutta tehdä ja kokeilla sellaisia asioita joita en muuten olisi ehkä tehnyt.
Arkirytmissä, taukojen pitämisessä töiden välissä, ruokatauon pitämisessä. Priorisoimalla oman hyvinvointini ja toimimaan sen mukaan, mitä jaksan tehdä päivän aikana.
Kävelyjalas on piristävää ja hyvä homma!
Antanut tekemistä ja tapaa muita ihmisiä kuin pelkästään läheisiä.
Sairauteni alkuvaiheessa sain paljonkin tukea yhdistykseltä, nykyään tarve vähentynyt.
On paikka mihin voi mennä, huonoa, että maski
Ei sairaalaa. Jaksaa nousta ylös
Emt
Rytmiä elämään/arkeen
Sisältöä PV/vko/kk
Kaikki sosiaaliset ryhmätoiminnat ovat auttaneet selviämään
Olen piristynyt
Tulee lähdettyä kotoa
Kädentaitojen kunnossa pitäminen
Säännöllinen rytmi
Asumispalvelut, askel askeleelta eteenpäin asumisessa
On oppinut tiskaamaan astioita
Lääkkeet, hoito (pistos, laastari, haavat)
hoitanut käytännön asioita
Vertaistuki on ollut tärkeää.
Saan olla muiden kanssa. Siihän on monia mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisöön.
tullut tekemistä
Emt, jotenki?
Toimintakyky palautunut
Olen tullut rohkeammin puhumaan ihmisten kanssa.
Sosiaalisen ulottuvuuden tuominen elämään sekä auttaminen arkisissa askareissa
Kun olemme käyneet shoppailureissulla Ylivieskan Kärkkäisellä!
Gneissi tukenut itsenäistymisessä ja kulmis tukenut sosiaalistumisessa
Ylläpitää fyysistä toimintakykyä sekä voimistaa fyysistä kuntoani

Minä olen saanut hyvän asuinpaikan ja olen saanut sopivaa hoitoa

En tiedä.

Miten KPSPY ry:n toiminta vahvistaa mahdollisuuksiani selviytyä elämässäni myös toiminnan ulkopuolella. Jotenkin muuten, miten. Vastaajien määrä: 13

Vastaukset
Helpotusta ahdistukseen.
En koe tarvitsevani apua elämässäni selviytymiseen, pärjään hyvin, olen täällä vain siitä syystä, että kunta säästää sakkomaksuissa osaltani
Tarkoitus hakea kotikuntoutusta kun asumisjakso päättyy.
Osaan enemmän asettaa rajoja ja tavoitteita yhteisön tuella.
Nyt on ollut aviomiehen omaishoitajuus ja omien vanhempien etähiitajuus tapetilla.
Olen oppinut itsestäni paljon uusia positiivisia asioita
Voin tehdä vapaaehtoistyötä ja tukea lähimmäisiäni paremmin, kun olen osallistunut aktiivisesti toimintaan.
Kun maailmantilanne on uhkaava, niin yksikössä käyminen vie ajatukset pois esim. sodasta yms.
ainakin saa pelata erillaisia pelejä niin saa elämäniloa ja saa ajatuksia miten selvitä elämästä
On parempi olo
Saan tehdä pieniä askareita.
Sukulaiset tai kaverit auttavat aina
Ei tietoa

Muu palaute tutkimuksesta. Vastaajien määrä: 21

Kysymykset ja vastaukset hieman epäselviä, esim. kysymys 6. Numeroskaalan olisi voinut vaihtaa johonkin muuhun.
Kohta 9. Miten KPSPY ry:n toiminta vahvistaa mahdollisuuksiani selviytyä elämässäni myös toiminnan ulkopuolella? "minulla on arjenhallintataitoja", epäselvä kysymys. Minulla on kyllä arjenhallintataitoja, mutta niillä ei ole mitään tekemistä KPSPY:n kanssa, joten vastaan 1 vaikka pitäisi olla 5
haluaisin että jos olet terapiatöissä niin saisit jonkunlaisen rahallisen korvauksen nyt korvaus on 0e
Osa kysymyksistä hieman epäselviä, mutta muuten kiva kysely!
Ei mitään kiitos paljon teille :)
Hyvä, että osallisuutta tutkitaan.
Hienoa itsereflektointia.
Hyvä, että osallisuudesta/ osallistumisesta kysytään
Oli kiva vastata
Kiitos oli hieno esitys ja selkeä. Hyvää kevättä!
Ei oikein avautunut se, miksi kysely tehdään. :)
ihan hyvä tutkimus sain vastattua loppuun asti
Kiitos, että sain osallistua tähän tutkimukseen. Hienoa, että näitäkin asioita seurataan ja tutkitaan.
Olipa mukava ja mielenkiintoinen tutkimus!
Oli kiva osallistua
Kiitos kaikille ohjaajille ja johtajille!
Paistaa se päivä risukasankin
Mielenkiintoinen.
Emt, vastasin muuten vaa, ei kannata ottaa tosissaan noita vastauksia, kun ne ei ollu kovin ymmärrettäviä kysymyksiä omasta mielestäni.
kokonaisuutena hyvä kysely
Enemmän kuuntelua, toimintaa. Esteettömyystoimintaa lisää. Olen paljon yksin, henk koht avustajaa tarvitsen. Haluaisin että joku teistä kävisi täällä.