



samk

Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

PÄIVI BRÜCKNER

Omaohjaajatyön apuvälineet Porin Esikon tuetussa asumisessa

KUNTOUTUKSEN OHJAUKSEN KOULUTUSOHJELMA
2022

Tekijä Brückner Päivi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu,2022
	Sivumäärä 21	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Omaohjaajatyön apuvälineet Porin Esikon tuetussa asumisessa		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)		
<p>Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli selventää ja ohjeistaa Porin ensi- ja turvakoti Esikon toiseen kerrokseen sijoittuvien asuntojen omaohjaajajärjestelmän käytäntöjä. Tässä kehittämistyössä keskityttiin ainoastaan yhden kerroksen asukkaiden saamaan henkilökohtaiseen palveluun ensi- ja turvakodin henkilökunnalta. Kehittämistyön tärkeimmäksi osuudeksi nostettiin henkilökunnan käyttöön suunnattu Esikon omaohjaajalle suunnattu opas ja arjen hallinta kortit. Näiden työkalujen avulla Esikossa työskentelevät ohjaajat saavuttavat yhtenäisen ja tavoitteellisen tavan tehdä ohjaustyötä.</p> <p>Kehittämistyö toteutettiin laadullisin menetelmin käyttäen toimintatutkimuksen mallia. Tämän työn aineisto kerättiin Esikon henkilökunnan kanssa käydyissä ryhmäkeskusteluissa, työpajoissa ja niiden pohjalta pidetystä tutkimuspäiväkirjasta. Työn lopputuloksena syntyneet Arjenhallintakortit ja Esikon omaohjaajan opas ovat Esikon henkilökunnan käytössä omaohjaajuuden apuna ja työvälineenä. Esikon henkilökunnalla on jatkossa tarpeen mukaan mahdollisuus muokata näitä apuvälineitä, mikäli toiminta oleellisesti muuttuu.</p> <p>Apuvälineiden käyttöönotto jää kokonaisuudessaan Esikon henkilökunnan vastuulle. Tämän kehittämistyön aikana ei testattu apuvälineiden käyttöä asiakkaiden kanssa. Apuvälineet kehitettiin ainoastaan henkilökunnan kanssa, asiakasnäkökulmaa ei huomioitu työssä. Omaohjaajaoppaan ja Arjenhallintakorttien käytettävyyden ja tuloksellisuuden arviointi jäävät Esikon henkilökunnan suoritettavaksi käyttöönoton yhteydessä.</p>		
Avainsanat ohjaaja, asiakaslähtöisyys, elämänhallinta, itsenäinen toiminta		

Author Brückner, Päivi	Type of Publication Bachelor's thesis	Date November, 2022
	Number of pages 21	Language of publication: Finnish
Title of publication Assistive tools for self-tutoring work in supported housing in Pori Esikko		
Degree programme Rehabilitation counselor (AMK)		
<p>The purpose of this development work was to clarify and instruct the practices of the self-tutor system of apartments located on the second floor of Pori's primary and shelter in Esikko. This development effort focused only on the personal service provided by residents of one floor from the primary and shelter staff. The main part of the development work was raised to the staff's guide and everyday management cards aimed at Esikko's self-tutor. Using these tools, instructors working in Esikko achieve a coherent and goal-oriented way of doing guidance work.</p> <p>The development work was carried out using qualitative methods using the model of action research. The material for this work was collected in group discussions with Esikko's staff, workshops, and a research journal on their basis. The results of the work are used by Esikko's staff as an aid and a tool for self-guidance. In the future, the staff of the Esikko will have the opportunity to modify these aids as needed in the event of a substantive change in activity.</p> <p>The commissioning of the aids will remain the responsibility of Esikko's staff in its entirety. During this development work, the use of aids with customers was not tested. The aids were developed only with the staff, the customer perspective was not considered at work. The evaluation of the usability and performance of the self-tutor guide and the everyday management cards remains to Esikko's staff.</p>		
Keywords instructors, client orientation, life management, independent action		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 ENSI- JA TURVAKOTI ESIKKO	5
3 KEHITTÄMISTYÖN KESKEISET TERMIT	5
3.1 Ohjaaja	5
3.2 Omaohjaajuuden lähtökohdat.....	6
3.2.1 Ohjaus	7
3.3 Arjen hallinta.....	7
3.4 Asiakaslähtöisyys	8
4 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	9
4.1 Kehittämistyön esittelyä.....	9
5 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUKSELLINEN OSUUS.....	11
5.1 Toimintatutkimuksen soveltaminen opinnäytetyössä	11
5.2 Aineiston hankinta	11
6 KEHITTÄMISTYÖ PROSESSINA	14
6.1 Suunnittelu- ja kehittämisvaihe.....	14
6.2 Tavoitteet ja menetelmät eli organisaation osallistuminen kehittämistyöhön .	15
6.2.1 Aiheen rajausta.....	16
6.3 Kehittämistyön toteutus	16
6.4 Tiedonkeruu	16
6.4.1 Tutkimuspäiväkirja	16
6.4.2 Tapaamiset Esikon väkivaltatiimin kanssa	17
6.5 Toimintatutkimuksen tutkijana toimiminen.....	18
6.6 Toimintatutkimuksessa mukana oleva ryhmä.....	18
7 POHDINTA	18
7.1 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus.....	18
7.2 Yhteenveto kehittämistyöstä	19
7.3 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotoimenpiteet.....	20

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Aihe tähän kehittämistyöhön oli alusta asti selvä, halusin tehdä jotain mikä liittyy väkivaltatyön teemaan. Olin opintojen alusta alkaen työskennellyt Esikon ensi- ja turvakodissa tarvittaessa töihin kutsuttavana sijaisena. Olin ollut vapaaehtoisena perhetyön puolella, avokriisityössä olin tehnyt iltaisin ja viikonloppuisin sijaisuuksia ja lopuksi olin myös turvakodissa kesälomasijaisena. Tämä johdatti minut aivan uuden asian äärelle. Suomessa on aivan liikaa turvattomuutta paikassa, jonka pitäisi olla turvallisin, eli kotona. Monet suomalaiset naiset, lapset ja joskus miehetkin hakeutuvat ensi- ja turvakodin tarjoamiin palveluihin. Tutustuin keikkatyöni aikana osaavaan ja alaansa perehtyneeseen henkilökuntaan. Henkilökunnan tehtävänä oli huolehtia asiakkaiden turvallisuuden tunteesta, herättää luottamusta ja auttaa ihmiset uuteen alkuun elämässään. Huomasin kiinnostuvani väkivaltatyöstä varsinkin yksittäisten uhrien näkökulmasta.

Keskustellessani näistä teemoista ja omasta koulutuksestani henkilökunnan kanssa, he nostivat esiin tarpeen omaohjaaja järjestelmän päivittämiseksi. Henkilökunta toivoi selkeämpää ohjetta, raamia, jonka pohjalta kaikki asukkaat saisivat hyvää palvelua huolimatta kuka sitä antaa. Toiveena oli palvelun laadun parantaminen. Ensi- ja turvakodilla on pitkään samana pysynyt henkilökunta, mutta kesä- ja muina loma-aikoina käytetään sijaisia. He tarvitsivat selkeän työohjeen asiakkaiden tapaamisiin. Otin haasteen vastaan ja aloin kehittää selkeitä ohjeita omaohjaajalle. Henkilökunta toivoi myös keskustelun tueksi käytettäviä kortteja, joiden avulla olisi helppo ohjata keskustelua vaikeisiin arjen haasteisiin. Henkilökunnan avulla ja heidän toiveitaan noudattaen tehdyt arjenhallinta kortit ja omaohjaajan opas ovat tämän työn liitteinä hieman alkuperäisestä mukailtuna. Alkuperäiset kortit ja opas ovat saatavilla tekijältä erikseen pyydettäessä.

2 ENSI- JA TURVAKOTI ESIKKO

Porin ensi- ja turvakotiyhdistys Esikko on osa Suomen ensi- ja turvakotien verkostoa. Porin Esikon 10 perheasuntoa tarjoavat pitkäaikaista tukea ja ammatillista ohjausta lapsiperheille ja lapsettomille nuorille sekä aikuisille. Osallistavassa perhetyössä korostuu yhteisöllisyys, osallisuus ja vertaistuki. Asukasperhekohtainen omaohjaajajärjestelmä mahdollistaa yksilöllisen tuen perheen tarpeiden mukaisesti. Perheasunnot ovat vuokrasuhteisia. Yksiöitä asunnoista on kahdeksan ja kaksi huoneistoista on kaksioita. Perheiden yhteiskäytössä ovat palvelutalon yhteisötila, opetuskeittiö, leikkihuone, pyykkihuoltotilat ja sauna. (Porin ensi- ja turvakodin www-sivut). Asunnoissa asuu eri ikäisiä ja eri elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Osalla asukkaista on perhe ja lapsia ja osa on yksinasuvia. Asukkaat voivat viettää aikaansa sopimuksen mukaan myös yleisissä tiloissa. Yhteisessä keittiössä voi tehdä ruokaa tai oleskella, ja myös leikkitala on asukkaiden suosiossa. Leikkihuoneessa on paljon leluja, joilla lapset voivat leikkiä. Asuntojen kylpyhuoneet eivät ole kovin isoja, joten talon alakerrassa oleva pyykkitala ja sauna ovat asukkaiden varattavissa tarpeen mukaan pientä korvausta vastaan.

3 KEHITTÄMISTYÖN KESKEISET TERMIT

3.1 Ohjaaja

Ohjaaja tarvitsee työssään hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja. Keskeistä lähestymistavassa on asiakkaan tilanne ja tarpeet. (Sayed 2015, 21.) Hyvä ohjaaja on asiakkaalle rinnalla kulkija ja asioiden ajaja. Ohjaajan tehtävänä on antaa asiakkaalle tarvittava aika ja näkökulma toivosta. Ohjaaja valmistautuu tapaamiseen ja sitoutuu asiakkaan tarpeeseen. Ohjaaja toimii aina suunnitelmallisesti, ja ohjauksella on alku ja loppu. (Liikanen 2015, 55.) Hyvään ohjaajuuteen liittyy asiakkaan kuunteleminen ja tunnetilan tarkkailu (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen, Mäkelä. 2011, 13, 29).

Ohjaajan on hyvä tunnistaa itsessään olevat varjopuolet, etteivät nämä heijastu ohjaustoimintaan. Tunnistetut varjot ohjaaja voi tietoisesti siirtää syrjään ohjaustilanteesta. Omaa ohjaajuutta voi rajoittaa myös opettaminen, negatiivisuus, vaikeus kertoa faktatietoa tai pettymyksen tuottamisen vaikeus. (Vänskä ym. 2011, 13, 29.)

Väkivaltatyön tiimin kolme jäsentä ilmaisivat tarpeen saada apuvälineitä yhtenäisemmän ohjauksen saamiseksi Esikossa. Olin heidän kanssaan palaverissa ja mietimme tapoja, jotka antaisivat ohjeita toimia omaohjaajina tavoitteellisesti. He toivoivat määriteltävän myös yhtenäiset käytännöt omaohjaajille.

3.2 Omaohjaajuuden lähtökohdat

Aito osallisuus vaikuttaa myönteisesti asiakkaisiin. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on tärkeä osa omaohjaajuutta. Dialoginen vuorovaikutus ja jaettu yhteinen kokemus saavat aikaan toimivampia ja asiakaslähtöisempiä palveluita. Tärkeää asiakkaan kohtaamisessa on molemminpuolinen kunnioitus ja vuorovaikutus. Asiakkaan osallisuus lisää myönteistä hyvinvointia. (Rissanen 2021, 147–148.)

Löysin muutamia aiempia tutkimuksia omaohjaaja malleista. Mallit keskittyvät tiettyyn sairaus- tai vammaisryhmään. Yksi löytämistäni opinnäytetöistä oli Satakunnan ammattikorkeakoulussa tehty YAMK opinnäytetyö ”Omaohjaajan rooli avokuntoutushankkeessa” (Huuskonen, A. & SAMK 2011). Tässä työssä kehitettiin omaohjaaja malli vaikeaan MS-tautiin sairastuneiden ryhmäkuntoutuksessa.

Suurin osa löytämistäni väitöskirjoista tai opinnäytetöistä keskittyi omahoitajuuteen. Näissä töissä paneuduttiin enimmäkseen kotihoidon tai tehostetun palveluasumisen omahoitajajärjestelmän kehittämiseen. Yhtenä hyvänä esimerkkinä voisin mainita Satakunnan ammattikorkeakoulussa YAMK opinnäytetyönä 2020 valmistuneen Sari Vaittisen ”Omahoitajana kotihoidon asiakkaan rinnalla”. Toinen mielenkiintoinen tutkimus oli tänä vuonna SAMK:ssa julkaistu Uusitalo Johannan tekemä ”Ikääntyneen yksilövastuinen hoitotyö pitkäaikaishoidossa”. Nämä molemmat esimerkit ovat toteutettu toimintatutkimuksena ja molemmissa keskitytään omahoitaja mallin luomiseen ikääntyneen väestön hoidossa. Yleisesti ottaen omahoitajuutta ja -ohjaajuutta ja niiden

kehittämistä on tutkittu mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tai vanhuspalveluiden osa-alueilla.

3.2.1 Ohjaus

Sosiaalityössä keskeinen työmenetelmä on ohjaus. Sen tehtävänä on tukea asiakkaita muutosprosesseissa, joissa asiakkaalla ei ole omia voimavaroja riittävästi. Usein ohjaus tapahtuu asiakkaan ja työntekijän kahdenkeskisinä tapaamisina prosessinomaisesti. Nykyään tapaamiset voivat olla myös nettiympäristössä. (Sayed 2015, 8, Helminen 2016, 16.) Ohjaus on aina asiakaslähtöistä ja se perustuu luottamukselliseen suhteeseen. Toimiva ohjaus vaatii molemminpuolista sitoutumista. Ohjaus ei ole asiakkaan puolesta tekemistä, vaan yhdessä tehtävää suunnitelmallista ja vuorovaikutuksellista työtä. (Vänskä 2011, 17. Liikanen 2015, 58.) Toimivan ohjauksen uhkana ovat luottamuksen menetykset, erilaiset näkemykset asioista ja asiakkaan tai ohjaajan ulkopuolisuus (Liikanen 2015, 55).

3.3 Arjen hallinta

Mielenterveystalon internetsivut jakavat arkeen kuuluvia asioita eri ryhmiin. Näitä ryhmiä ovat mm. työ tai koulu, päivän kotityöt, asioiden hoitaminen, harrastukset, sosiaaliset suhteet, rentoutuminen ja lepo. Näiden asioiden avulla voidaan miettiä, miten arki sujuu. Arjen sujumiseen liittyviä kysymyksiä voisi olla:

-mitä asioita teet riittävästi?

-mitä asioita teet liian vähän?

-mitä asioita voisit muuttaa, jotta arki sujuisi sinulle hyvällä tavalla?

Mielenterveyden keskusliiton Yksilövalmennuksen oppaassa (2019) arjen hallinta on jaettu osioihin: ystävyys, opiskelu/työ, perhe, harrastukset, oma aika, terveys, henkinen hyvinvointi, parisuhde, liikunta ja luovuus. Arki muodostuu kaikilla hieman erinäköiseksi elämäntilanteen takia. Perheellisillä voi olla puutetta omasta ajasta, kun taas yksinasuvalla sitä voi olla liikaakin. Toisaalta sama asia voi olla toiselle kuormitustekijä ja toiselle voimaannuttava asia, esimerkiksi parisuhde.

Arjen hallinnasta löytyy monta opasta ja opinnäytetyötä. Suurin osa näistä käsittelee nuorten, vanhusten tai mielenterveyskuntoutujien arjenhallintaa. Esimerkiksi Sininauhaliiton julkaisu ”Kaikki hyvin kotona? Ikääntyneiden arjen hallinta tuetun asumisen yksiköissä.” vuodelta 2015 on teemoiltaan edelleen ajankohtainen ikäihmisten arjesta. Aihealueet ovat samat, on tutkimuksen ryhmä mikä tahansa, mutta tässä tutkimuksessa keskityn arjen hallintaan yleisesti. Esikön asunnoissa asuvilla ei tarvitse olla diagnoosia, eikä heidän tarvitse kuulua mihinkään tiettyyn ikäryhmään. Tässä työssä tuotetaan arjen hallintakortit, jotka sopivat ihan jokaisen käyttöön.

3.4 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisillä palveluilla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeisiin vastaavia, vaikuttavia ja turvallisia palveluja. Asiakslähtöisen mallin tarkoituksena on lisätä asiakkaan hyvinvointia. Asiakslähtöisyyttä pyritään toteuttamaan kehitystyössä ja yksittäiselle asiakkaalle annettavassa palvelussa. Asiakkaalle tämä näkyy arvostuksena, myötätuntona ja kunnioituksena. Asiakkaalla on oikeus itsenäisiin päätöksiin omasta elämästään. Palveluun osallistuminen edellyttää asiakkaan suostumusta. Asiakslähtöisen toimintakulttuurin tulee näkyä myös ohjaajien yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa. Ohjaajan yhtenä tehtävänä on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakkaan osallistumisella vahvistetaan osallistavaa työtettä. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja myös kehittää palveluita. Olennaista asiakslähtöisen kulttuurin saavuttamisessa on johdon kiinnostus asiakslähtöisyyden kehittämiseen. Tarvitaan pitkäjänteistä työtä ja sitoutumista sekä koulutusta koko henkilökunnalle. Tiedetään myös, että henkilöstön tyytyväisyys ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat kytköksissä toisiinsa. (Terveydenhuollon laatuopas 2019, 7.)

Asiakslähtöisyys palvelutoiminnassa merkitsee asiakkaan aitoa kuuntelua ja kohtaamista. Ohjaaja asettuu asiakkaan asemaan ja suunnitelmat tehdään yhteistyössä. Yhdessä myös etsitään uusia mahdollisuuksia ja käydään vuoropuhelua asiakkaan ehoilla. Asiakslähtöisessä mallissa asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija. Asiakslähtöisesti toimiva ohjaaja on yhdenvertainen asiakkaaseen nähden. Asiakas nähdään kokonaisuutena ja ohjaajan tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäisyyttä ja riippumattomuutta. (Moisanen 2018, 39.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Esikossa asiakkaina olevilla yhteisenä tekijänä ovat eritasoiset ongelmat elämän- ja/ tai arjenhallinnassa. Elämönhallinta tarkoittaa omaa kokemusta arjenhallinnasta ja se kattaa elämisen puitteet kuten asumiseen, työhön, opiskeluun yms. liittyvät asiat (Helminen 2016, 15–16).

Kehittämistyön aihe nousi esiin Esikon väkivaltatyön tiimissä. Tällä hetkellä Esikon tukiasunnoissa asuvilla on oikeus omaohjaajan tukeen tarpeen mukaan. Omaohjaajia Esikossa on viisi. Osalla omaohjaajista on väkivaltatyön koulutus, mutta ei kaikilla. Tällä hetkellä jokainen työntekijä toimii omaohjaajana omien tavoitteidensa kautta, mitään yhteistä suunnitelmaa ei ole tehty. Opinnäytetyön tuotoksena on tarkoitus tehdä Arjen hallinta kortit puheeksi oton välineeksi sekä kirjallinen ohje omaohjaajan työn sisällöstä Esikossa. Aihe valikoitui Esikon väkivaltatyön tiimin ehdotuksesta. Väkivaltatyö on keskeinen osa Esikon toimintaa, ja tiimin yhteinen tavoite on parantaa ja saada tasalaatua toiminnan sisältöön.

Työn tarkoituksena on tuottaa tasalaatuinen, systemaattinen ja tavoitteellinen omaohjaajajärjestelmä, joka noudattaa sille asetettuja raameja ja sääntöjä. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa kirjalliset ohjeet eli omaohjaajaopas tavoitteellisesta omaohjaajatyöskentelystä Esikossa. Tavoitteena on saada kaikki omaohjaajat noudattamaan yhdessä laadittuja ohjeita. Yhteistoiminnan kannalta on tärkeää, että työntekijät ajattelevat samansuuntaisesti työn tavoitteista ja toiminnasta sekä työntekijöiden välillä on yhteisiä toimintatapoja (Seppänen-Järvelä ym. 2009, 19).

Esikon henkilökunnan toivomuksesta ja yhtenäisen mallin toteuttamiseksi, pyritään kehittämään keskustelua ohjaavat arjen hallintakortit. Korttien kääntöpuolelle kirjaan keskustelua ohjaavia kysymyksiä, joita voi hyödyntää asiakastilanteissa.

4.1 Kehittämistyön esittelyä

Kehittämistyön tutkimusongelma on tavoitteellisen omaohjaajatyöskentelyn keinot Esikossa. Miten palvelusta saadaan tasalaatuista ja systemaattista? Toiminnan pitäisi

johtaa asiakkaan muuttoon omilleen, miten tässä tavoitteessa onnistutaan parhaiten? Lähdin suunnittelemaan ratkaisua yhdessä väkivaltatyön tiimin kanssa. Kananen (2014, 11) ohjaa kirjassaan osallistamaan organisaatiota muutokseen. Kehittämistyön toteutuksessa pyrin osallistamaan Esikon ohjaajia, jotta he myös sitoutuisivat tähän tehtävään muutokseen ja malliin.

Aiempiä tutkimuksia selatessani, huomasin, että niitä on tehty eri sairausryhmien tai vammaisryhmien omaohjaajuudesta tai omahoitajuudesta ja sen kehittämisestä. Omassa työssäni asukkaat eivät ole luokiteltavissa mihinkään ryhmään, vaan he ovat täysin toisistaan poikkeava otos. Jokaisella asukkaalla on oma syynsä asua Esikon tiloissa, mutta selkeää struktuuria ei ole. Toisaalta tämä merkitsee myös sitä, että omaohjaajuus on kaikilla asukkailla omanlaisensa. Jokaiselle asukkaalle on tarjottava täysin yksilöllistä ohjausta huomioiden asukkaan omat tarpeet.

Tällä hetkellä asukkaille on määritelty omaohjaaja asukkaan muuttaessa taloon. Omaohjaaja saa kuitenkin itse määrittellä miten usein tapaa omaa ohjattavaansa ja mitä asioita hänen kanssaan käy läpi. Asukkaat saavat asua talossa niin pitkään kuin haluavat, eikä heille ole määritelty selkeää tavoitetta asumiselleen.

Esikon ohjaajat toivat esiin tarpeen keskustelua ohjaaville arjen hallintakorteille. Ohjaajat ehdottivat korteissa olevan normaaliin arkeen liittyviä aihealueita: talous, päivän rytmitys, sosiaaliset suhteet jne. Ohjaajat toivoivat korttien kääntöpuolella olevan keskustelua ohjaavia sanoja tai kysymyksiä, joiden perusteella asiakkaiden ohjaus pysyisi tasalaatuisena. Toiveena on, että kaikkien asiakkaiden kanssa puhutaan samoista asioista. Tämä parantaa ohjauksen tasalaatuisuutta ja ohjaus ei ole kiinni ohjaajan intresseistä. Ohjaamiseen vaikuttaa myös ohjaajan omat taidot ja tietämys, sekä vuorovaikutukselliset taidot.

5 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUKSELLINEN OSUUS

5.1 Toimintatutkimuksen soveltaminen opinnäytetyössä

Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirjassa Kallinen ja Kinnunen kertovat toimintatutkimuksen olevan malli, jolla pyritään tutkimaan todellisuutta ja pyritään sen muuttamiseen. Tutkimuksen lähestymistapaa voidaan luonnehtia teoreettismetodologiseksi. Tutkimuksen keskeisiä elementtejä ovat toiminta-, käytäntö-, muutos-, prosessi- ja osallisuusorientaatio. Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena saada aikaan sosiaalisiin käytäntöihin kohdistuvaa, ongelmien ratkaisuun ja muutoksiin johtavaa toimintaa. Tehtävän tarkoitus on edetä prosessinomaisesti, ja toivon saavani käytännöissä mukana olevat ihmiset osallistumaan kehitystyöhön. Toimintatutkimukselle toiminta on sekä tutkimuskohde, tutkimusväline ja päämäärä. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on yleensä ihmisten toiminnan muuttaminen (Kananen 2014, 15).

Yleisesti toimintatutkimusta voidaan käyttää, jos on tarkoitus muokata toimintaa, joka keskittyy nykyisten käytäntöjen muuttamiseen tulevaisuudessa. Esikon omaohjaajamallin muokkaaminen nykyaikaiseksi onnistuu parhaiten suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektoinnin ja arvioinnin avulla. Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää rinnakkain useita menetelmiä. Useiden menetelmien käyttö on sallittua, jos pyritään saamaan kattava aineisto kehittämistyön loppuunsaattamiseksi. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, 126. Kallinen ym. n.d.)

5.2 Aineiston hankinta

Toimintatutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi ryhmäkeskustelun tai haastattelun avulla. Kehittämistyön luonteen vuoksi koin järkevämmäksi kutsua Esikon koko aiheen parissa työskentelevä ryhmän yhteen pohtimaan aihetta. Haastattelussa on tärkeää muotoilla kysymykset avoimiksi ja antaa tutkittaville aikaa vastata. Hiljaisuus on yksi haastattelun elementeistä. Haastattelu ei aina etene ennalta suunnitellusti, ja siitä saatava aineisto voi olla erilainen kuin odotus oli. (Kallinen ym. n.d.)

Jonkin verran kehittämistyössä oli käytössä myös etnografista aineistoa. Näihin kuuluu muun muassa omat havaintoni ja mukana olleen ryhmän selonteot, käsitykset ja tulkinnat muutoksen kohteesta. Keskustelin ryhmän kanssa haastattelun ja havainnoinnin lomassa. Koska olin koko ajan mukana ryhmässä en pystynyt tekemään tarkkoja muistiinpanoja heti vaan tein tutkimuspäiväkirjaa tapaamisten jälkeen. Mielestäni tärkeintä oli tapahtumien ja tunnelmien kuvaaminen: mitä, missä, milloin ja miten kaikki tapahtui, ketkä osallistuivat ja mitä kenenkin kanssa puhuttiin. Tämänkaltaisen aineiston käsittelyyn ei ole olemassa systemaattisuuden vaatimusta. Jotkut tilanteet ja asiat kuvataan kiinnostavina ja osa voidaan kuvata vain yhdellä virkkeellä. (Kallinen ym. n.d.)

Akvaariokeskustelu oli käytössä ensimmäisissä tapaamisissa, sen avulla heräteltiin ideoita oman työn yhteiseen kehittämiseen. Akvaariokeskustelu perustuu aktiiviseen kuuntelemiseen ja osallistujien oppiminen on tärkeintä. Keskustelu mahdollistaa eri näkemysten esiin tuomisen avoimesti ja rehellisesti. Keskustelun tavoitteena on parantaa osallistujien ymmärrystä toisesta. Tavoitteena on aktiivisen kuuntelun ja puhumisen vuorottelun. Kun sisäkehä puhuu, ulkokehä kuuntelee ja päinvastoin. (Innokylä [www-sivut.](#))

Lisäksi käytin työkaluna koko työryhmän workshopia. Aivoriihi eli workshop on luova menetelmä, ja sen tavoitteena on kehittää toteutettavia ideoita. Itse toimin workshopin vetäjänä ja pyrin kannustamaan ryhmää. (Innokylä [www-sivut.](#))

Arjen hallinta korttien työpaja alkoi parityöskentelyllä. Olin koonnut valmiiksi teemoja, jotka olivat nousseet esiin eri lähteistä liittyen arjen toimintoihin. Lähteinä toimivat jo aiemmin kehittämistehtävässä mainittujen lisäksi mm. Helmisen ja Armanton (2017), Leppämäen, Virran, Salakarin ja Humaljoen (2017), Mönkkösen ja Mönkkösen (2018) ja Uusitalon (2022) teokset. Aluksi korttien teemoja oli yli kolmekymmentä ja niihin liittyviä aihealueita vielä enemmän. Parityönä aloitettu korttien ja asioiden yhdistäminen jatkui niin, että kaikki parit olivat käyneet läpi kaikki kortit. Lopuksi kaikki työpajaan osallistuneet henkilöt päättivät yhdessä, minkä aihekokonaisuuden alle mikäkin kortti sijoitetaan. Lopuksi meille jäi kuusi aihealuetta ja 25 korttia. Näistä korteista koostin kuvien ja lisäkysymysten kera korttipakan Esikon käyttöön keskustelun tueksi.

Oppaan tekeminen alkoi akvaariokeskustelulla, jossa pohdittiin asukkaan kannalta tärkeitä asioita. Keskustelussa käytiin läpi uuden asukkaan vastaanottoa, tapaamistiheyttä oma ohjaajan kanssa ja käytännön tukitoimia. Jokaisen keskustelun päätteeksi ulkoringi sai kommentoida keskustelijoiden pohtimia aiheita. Kirjasin ylös välillä hyvin kiihkeänä käynyttä keskustelua. Keskusteluissa huomasin hyvin alun erilaisten käytäntöjen luoman jännitteen henkilökunnan välillä. Keskustelu rönkyi ajoittain aiheen ulkopuolelle, minkä takia välillä jouduin puuttumaan tilanteeseen. Liitteessä 1. on akvaariokeskustelusta tehty muistio.

Akvaariokeskustelun jälkeen tein anonymin kyselyn henkilökunnalta. Kyselyssä halusin tietää millaiseksi henkilökunta kuvaa Esikon sen hetkistä tilannetta omaohjaajuudesta. Seuraava kysymys oli mitä henkilökunta haluaisi omaohjaajuuden olevan. Kysyin myös, mitä kenellekin oli jäänyt mieleen keskustelussa sovituista asioista. Näitä kyselyssä tulleita asioita käytiin läpi seuraavalla tapaamiskerralla (liite 2.). Kyselyssä nousseet arvot laitettiin yhdessä tärkeysjärjestykseen. Näistä eniten ääniä saaneet teemat nostettiin omaohjaaja oppaaseen yhdessä akvaariokeskustelussa esiin tulleiden asioiden kanssa.

Omaohjaajaopas on tarkoitettu tulostettavaksi kaikille työntekijöille muistin avuksi omaohjaaja tapaamisiin, ja varsinkin uuden asukkaan vastaanottotilanteisiin. Opas on tehty niin helposti tulostettavaksi ja luettavaksi, että sen voi ottaa mukaan vaikka jatkaiseen omaohjaaja tapaamiseen mukaan. Halutessaan omaohjaaja voi kirjoittaa muistiinpanoja tapaamisesta oppaaseen, ja siirtää tiedot siitä asiakastietojärjestelmään. Samaa opasta voi käyttää koko asiakkuuden ajan, ja siitä voi helposti tarkastaa, mitkä aiheet ovat jo käsitelty (esim. asiakkaan verkostot).

Näiden työkalujen (omaohjaajaopas ja arjenhallintakortit) aktiivisen käyttämisen avulla Esikon 2. kerroksen asukkaat saavat jatkossa selkeää ja strukturoitua ohjausta. Uskon, että asukkaiden omat päämäärät selkiytyvät ja ohjaajien työ muuttuu yhtenäisemmäksi. Omaohjaajaoppaassa on lueteltu mitkä asiat käydään läpi alkutapaamisessa, ensimmäisillä tapaamiskerroilla ja jatkotapaamisissa. Arjen hallintakortteja voi ottaa mukaan keskustelun avaamiseksi eri vaiheissa ohjausta. Kaikkia 25 korttia ei tarvitse ottaa jokaiseen tapaamiseen, voi valita mukaansa esimerkiksi yhden teema

alueen kortit tai jokaisesta alueesta yhden kortin. Tällöin asiakkaan on helpompi tehdä valinta keskusteltavasta aiheesta, kun valikoima on suppeampi. Ohjaaja voi näin myös ohjata keskustelua aikaisemmin esiin tulleiden, mahdollisesti asiakkaalle vaikeiden asioiden, uudelleen esiin ottamiseen.

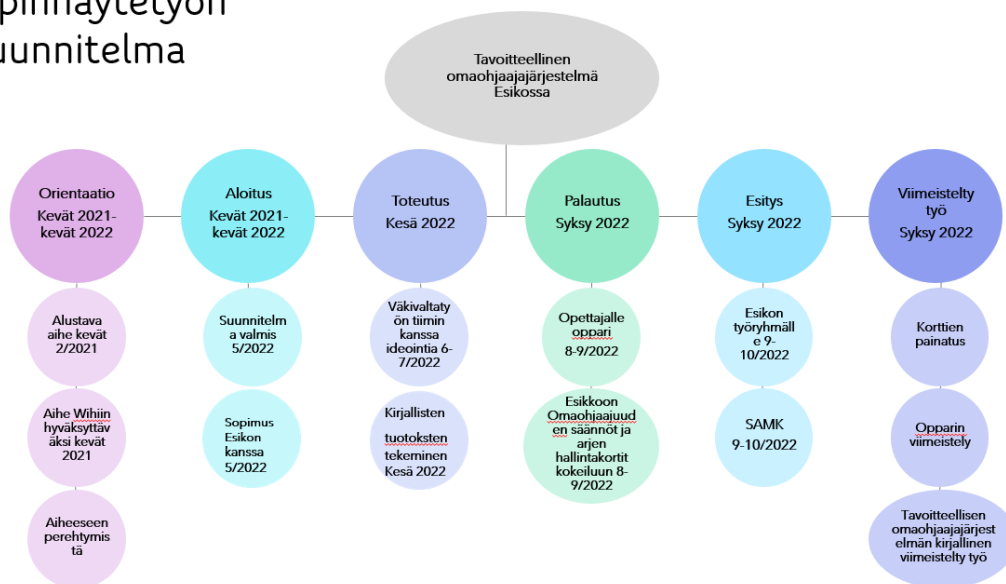
6 KEHITTÄMISTYÖ PROSESSINA

6.1 Suunnittelu- ja kehittämisvaihe

Sain aiheen tähän kehittämistyöhön keväällä 2021. Aluksi kävin tapaamassa väkival-tatiimin jäseniä, joilta sain lisää tietoa opinnäytetyön tarpeesta Esikossa. He kertoivat sen hetkisestä tilanteesta ja asiakkaiden ohjaukseen liittyvistä ongelmista. Aloin heti suunnitella työtäni ja tein alustavan suunnitelman. Esikon ensi- ja turvakodilla koettiin syksyllä 2021 monenlaista muutosta. Yhteyshenkilöni siirtyi väliaikaisesti Porin kau-pungille töihin. Alkuvuonna 2022 pitkäaikainen toiminnanjohtaja jäi eläkkeelle ja ti-lalle tuli uusi toiminnanjohtaja. Samaan aikaan työyhteisössä koettiin vaikea ko-ronaepidemia, mikä kaiken muun lisäksi hidasti opinnäytetyöni jatkumista.

Oman opinnäytetyöni aikataulu on esitetty kuvassa 1.

Opinnäytetyön suunnitelma



KUVA 1. Opinnäytetyön suunnitelma

6.2 Tavoitteet ja menetelmät eli organisaation osallistuminen kehittämistyöhön

Kehittämistyön tarkoituksena on ottaa käyttöön yhteistyössä omaohjaajien kanssa tuotettu, heille muotoiltu omaohjaajan opas. Arjen hallintakortit on tarkoitettu puheeksi oton välineiksi erityisesti niille, joilla ei vielä ole väkivaltatyön koulutusta.

Työyhteisöstä lähtävä kehittäminen perustuu jo tunnistettuihin tarpeisiin ja haasteisiin. Työn kehittäminen perustuu aiemman työmallin tutkimiseen ja parantamiseen. Muutoksen tavoitteena on asiakaspalvelun laadun kehittäminen. Kehittämistyön tarkoituksena on sitoutua yhteisiin pelisääntöihin. Kaikille sopivaan tulokseen päästään parhaiten keskustelemalla. (Seppänen-Järvelä ym. 2009, 13, 21–24.)

Organisaation tehtävänä on tarjota omaohjaukselle kunnossa olevat puitteet ja rakenteet, jotka mahdollistavat asiakaslähtöisen ja ainutlaatuisen ohjausprosessin (Vänskä ym. 2011, 9, Liikanen 2015, 55). Työyhteisölähtöisessä kehittämistyössä toimijoita ja tekijöitä on koko työyhteisö ja sen jäsenet (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 20).

6.2.1 Aiheen rajaus

Opinnäytetyö keskittyy ainoastaan Porin Esikon 2. kerroksen asuntoihin ja niihin liittyvään omaohjaajajärjestelmään. Talon sisällä toimii myös turvakoti, lapsityö, avokriisityö ja perhetyö. Opinnäytetyön ei ole tarkoitus tuottaa materiaalia muiden toimintojen käyttöön. Arjen hallintakortit ohjaavat omaohjaajien työskentelyä asukkaiden kanssa kohti ennalta sovittua päämäärää. Näitä kortteja voi tarpeen mukaan ottaa käyttöön muillakin työpisteillä Esikon sisällä.

6.3 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön tutkimuksen menetelmäksi valikoitui toimintatutkimus. Yhdessä työpaikan edustajien kanssa mietimme mitä elementtejä hyvään ja kannustavaan omaohjaajuuteen kuuluu juuri heidän tarpeisiinsa sopien. Olin mukana työyhteisön palaverissa ja kirjaan ylös sovittuja asioita. Näistä työyhteisöltä kerätyistä tiedoista, toiveista ja tarpeista tein opinnäytetyöni, jonka tarkoituksena on aikaansaada toimiva ja asiakkaita eteenpäin vievä omaohjaaja malli. Tämä työpaikan ja toimintatutkimuksen tekijän välinen yhteistyö on tärkeä osa tutkimusta (Kananen 2014, 11).

6.4 Tiedonkeruu

Tiedonkeruumenetelmäni ovat tässä tehtävässä muokkautuneet tilanteiden mukaan. Koko aineisto on kerätty laadullisin tutkimusmenetelmin, esimerkiksi ryhmähaastattelut, osallistuva havainnointi, kirjalliset muistiot, työpajat ja oma tutkimuspäiväkirjani.

6.4.1 Tutkimuspäiväkirja

Koko prosessin ajan kirjasin tapahtumia vihkoon, jota voidaan pitää tutkimuspäiväkirjana. Tähän tutkimuspäiväkirjaan kirjasin Esikon työntekijöiden mielipiteitä, ehdotuksia, kommentteja ja ajatuksia. Jonkin verran laitoin ylös omia ajatuksiani ja havaintojani tapaamisista. Kirjaukset tein yleensä heti tapaamisissa tai välittömästi niiden jälkeen, ettei muistini pettänyt. Omaohjaajamallin suunnittelemisessa korostui Esikon

väkivaltatyön henkilöstön yhteistyö, yhteinen suunnittelu ja aktiivinen keskustelu. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana tutkimuspäiväkirja oli tukena asioiden mieleen palauttamisessa, tosin merkinnät olivat ajoittain hieman sekavia.

6.4.2 Tapaamiset Esikon väkivaltatiimin kanssa

Lokakuussa 2021 Esikon väkivaltaryhmä kokoontui silloisen esimiehen johdolla Lou-nasravintola Miittinkin alakerrassa. Sain olla mukana tapaamisessa, ja samalla tein hieman alkukartoitusta tutkimukseeni liittyen. Esikon henkilökunta keskusteli neljän hengen ryhmissä akvaariokeskustelun omaisesti annetuista aiheista, jotka liittyivät tavoitteelliseen omaohjaajuuteen. Keskusteluiden jälkeen käytiin keskustelua kulloinkin aiheena olevasta teemasta. Näistä keskusteluista kokosin yhteen muistion, joiden pohjalta lähdin suunnittelemaan kehitystyön runkoa (LIITE 1).

Keväällä 2022 kävin keskustelemassa kehitystyöstäni Esikon toiminnanjohtajan kanssa. Häneltä sain neuvoja, mihin suuntaan he toivovat omaohjaaja oppaan valmistelun etenevän. Alustavaa tietoa olen kerännyt jo aiemmin ja nyt olisi aika jatkaa työtä väkivaltatiimin kanssa. Tutkimusluvan saamisen jälkeen aloitin varsinaisen omaohjaaja mallin todentamista ja arjen hallintakorttien suunnittelua.

Kesäkuussa 2022 olin taas koko työryhmän yhteisessä palaverissa. Tässä tapaamisessa kävimme läpi aikaisemmin kerättyä materiaalia ja työstimme sitä tarkemmaksi omaohjaajajärjestelmän rungoksi (LIITE 2.). Tässä keskustelussa kävimme läpi aiemmin tuotettua omaohjaajatyön arvokarttaa. Valitsimme tärkeimmät arvot, jotka ohjaavat jatkossa omaohjaajien toimintaa. Nämä arvot ja ohjeet ovat nyt jalostettu omaohjaaja oppaaksi Esikon 2. kerroksen asukkaiden työntekijöille.

Elokuun lopulla 2022 tapasimme kehittämispäivässä Esikon tiimin kanssa. Henkilökunnassa oli taas tapahtunut hieman muutoksia, ja tuntui, että myös alun perin suunnitellut tarpeet olivat muuttuneet. Tässä tapaamisessa toteutimme työpajan, jossa työntekijät käsittelevät ensin pareittain arjen hallintaan liittyviä asioita. Nämä asiat liitettiin yhdistävän otsikon alle. Kaikkiin kortteihin pyrittiin löytämään aiheita avaavat kysymykset. Parityöskentelyn jälkeen kävimme vielä isossa ryhmässä läpi toteutuneet

kortit. Työryhmät olivat tyytyväisiä tuotoksiin. Näistä työpajoissa valmistelluista kortteista sain muotoiltua arjen hallinta kortit, jotka ohjaavat keskustelua asiakkaiden kanssa.

6.5 Toimintatutkimuksen tutkijana toimiminen

Tämän muutosprojektin läpiviemiseksi tutkin hieman vetäjältä vaadittavia ominaisuuksia. Kananen (2014, 69) kertoo kirjassaan, että hankkeen vetäjällä pitää olla hyvät ihmissuhdetaidot sekä kyky kannustaa ryhmäläisiä avoimeen vuorovaikutukseen. Tätä tehtävää tehdessäni, huomasin ryhmähengen ja kuuntelemisen merkityksen. Samassa kirjassa Kananen nostaa esiin myös avoimen tiedottamisen tutkimuksen vaiheista. Kuntoutusohjaajan opinnoissa näitä edellä mainittuja taitoja on harjoiteltu. Olemme lukeneet ja harjoitelleet mm. asiakastyön ja motivoivan haastattelun opinnoissa ihmisten ja ryhmien kohtaamista ja esiintymistä yleisön edessä.

6.6 Toimintatutkimuksessa mukana oleva ryhmä

Tässä työssä on mukana Esikon väkivaltatyön ammattilaiset. Ryhmän jäsenet ovat tunteet toisensa jo pitkään. Ryhmässä on jo tietynlainen dynamiikka ja mielipiteet voivat olla eriäviä joissain tilanteissa. Tärkeää ryhmän toiminnan kannalta on keskinäinen luottamus. Mukana olemisen ja kuulluksi tulemisen tunne sitouttaa ihmiset toimimaan ryhmässä parhaalla mahdollisella tavalla. Ryhmässä yhteistyön on tapahduttava oikeudenmukaisesti ja demokraattisesti. (Kananen 2014, 70, 72).

7 POHDINTA

7.1 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Tässä kehittämistyössä ei haastateltu asiakkaita, eikä nostettu esiin erityisiä yksittäisten asiakkaiden ongelmia. Koko kehittämistyö perustui henkilökunnan kanssa tehtyyn työhön. Asiakkaiden nimiä, erityispiirteitä tai muita tunnettavuuteen liittyviä tekijöitä

ei käsitelty tehtävän aikana. Mitään keskusteluja ei tallennettu, ja näin varmistettiin, ettei ensi- ja turvakodin hallintoon, asiakkuuksiin tai muuhun yksityisyyteen liittyvät asiat päädy kenenkään ulkopuolisen hallintaan.

7.2 Yhteenveto kehittämistyöstä

Tämän muutosprosessin keskellä huomasin nauttivani yhteisistä päivistä Esikon henkilökunnan kanssa. Koko tiimi oli alusta asti innokkaasti mukana toiminnassa. Kaikki tapaamiset olivat antoisia, ja koko henkilökunta osallistui aktiivisesti keskusteluun. Tämän iloisesti keskustelevan ryhmän tapaamisia olisi ollut mahdotonta nauhoittaa ja litteroida. Päällekkäistä puhetta oli niin runsaasti. Usein keskustelu myös liukui asiakastilanteisiin, joita ei olisi eettisistä syistä voinut nauhoittaa. Päätin siis toimia pelkien kerättyjen dokumenttien, keskusteluiden, tutkimuspäiväkirjan ja muistini varassa. Tuotokseen näillä ei kuitenkaan ole ollut vaikutusta, koska kaikki oppaaseen ja kortteihin liittyvä materiaali on kirjallisessa muodossa kerättynä.

Toivon, että Esikon 2. kerroksen asukkaat saavat tämän oppaan (LIITE 3.) ja näiden arjen hallintakorttien (LIITE 4.) avulla yhdenmukaista ja tasokasta ohjausta. Sekä opas että arjen hallintakortit ovat liitteissä A4 koossa, vaikka käytössä kokona on A5. Mielestäni nämä työkalut johtavat käyttöön otettuna strukturoituun malliin Esikon omaohjaajajärjestelmässä. Koitin huomioida molempien sisällössä tiimin asiantuntemuksen ja lähteistä saadun tiedon. Ajoittain näiden yhdistäminen oli haastavaa, toisaalta taas monet asiat avautuivat käytännön esimerkkien myötä. Koko tämän työn ja tuotosten tavoitteena on sama, tämän hetken asukkaiden onnistunut irtaantuminen tuetusta asumisesta itsenäiseen elämään.

Lopullinen apuvälineiden käytön testaaminen asiakastyössä jää Esikon ensi- ja turvakodin vastuulle. Sain sieltä tiedon, että he olivat tyytyväisiä ohjauksen apuvälineisiin, mutta niitä ei ole vielä testattu käytännössä. Tiedustelin myös, tarvitsevatko he tukea ja opastusta korttien tai oppaan käyttöönottoon, mutta siihen en ole vielä saanut vastausta. Tarvittaessa olen valmis esittelemään käyttöä Esikon henkilökunnalle.

7.3 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotoimenpiteet

Opinnäytetyön tekeminen koronapandemian aikana on ollut pitkä. Tekstin työstäminen on vaatinut aikaa ja vielä enemmän ajatustyötä. Olen jäänyt miettimään asioita turhankin pitkäksi ajaksi. Opinnäytetyöprosessin aikana selvisi, että Esikon ensi- ja turvakoti on hakenut hankerahoitusta koko toisen kerroksen asuntojen muuttamiseksi eri toiminnan piiriin. Siinä vaiheessa kävimme keskustelua tämän opinnäytetyön tarpeellisuudesta. Ehdotuksena oli myös osallistua uuden hankkeen mukaiseen omaohjaajamallin suunnitteluun. Tämä olisi ollut mielenkiintoista, mutta sen alku olisi ollut vasta vuoden 2023 alussa. Olin suunnitellut valmistuvani jo vuoden 2022 jouluna. Totesimme kuitenkin toiminnanjohtajan kanssa, että he voivat käyttää tätä samaa mallia pohjana uudelle toiminnalle.

Opinnäytetyön aikana nousi keskusteluun uusia tutkimusaiheita. Itseäni kiinnostaisi etenkin, miten tämän uuden omaohjaajamallin käyttöönotto vaikuttaa asiakkaiden muuttamiseen tuetun asumisen ulkopuolelle. Sen lisäksi henkilökunta toivoi helposti päivitettävää asiakkaille tulostettavaa opasta lähialueen sosiaali-, terveys- ja viranomaispalveluista. Tämä varmasti toisi monelle asiakkaalle helpotusta puhelinnumero-viidakossa pyöriessä.

LÄHTEET

- Helminen, J. (2016). Sosiaaliohjaus: Lähtökohtia ja käytäntöjä (1. p.). Edita.
- Helminen, J. & Armanto, A. (2017). Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa (1. p.). Edita.
- Huuskonen, A. & ammattikorkeakoulu, S. (2011). Omaohjaajan rooli avokuntoutushankkeessa. Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Innokylä www-sivut. Viitattu 17.9.2022. Saatavilla: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/ai-vorihi>
- Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Viitattu 28.4.2022. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>.
- Kananen, J. (2014). Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkka, H. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House.
- Leppämäki S, Virta M., Salakari A.& Humaljoki K. (2017). Aikuisen arki toimimaan opas.
- Liikanen S-L. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa: Näkki, P., Sayed, T. & Helminen, P. (2015). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (1. p.). Edita, 43–61.
- Mielenterveyden keskusliitto. Omat avaimet -projekti (2017–2019/STM). Yksilövalmennuksen opas. Viitattu 27.2.2022. Saatavilla: <https://www.mtkl.fi/uploads/2019/06/c2a8d36b-yksilovalmennuksenopas.pdf>
- Mielenterveystalon www-sivut. Viitattu 27.2.2022. Saatavilla: <https://www.mielenterveystalo.fi/>
- Moisanen, K., Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, S. j. t. l. & Faculty of Social Sciences and Business, D. o. H. a. S. M. (2018). Asiakaslähtöisen osaamisen johtaminen vanhuspalveluissa. Itä-Suomen yliopisto.
- Mönkkönen, K. & Mönkkönen, K. k. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Porin ensi- ja turvakodin www-sivut. Viitattu 3.4.2021. Saatavilla <https://ensijaturvakotienliitto.fi/porinensijaturvakoti/>
- Rissanen P. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa: Matties, A., Svenlin, A., Turtiainen, K. & Alho, S. (2021). Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus, 137–148.

Sayed T. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa: Näkki, P., Sayed, T. & Helminen, P. (2015). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (1. p.). Edita, 8–24.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (2009). Työyhteisö uusille urille: Kehittäminen osaksi arjen työtä. PS-kustannus.

Sininauhaliitto, Laapio, M. & Hänninen, K. (2015). Kaikki hyvin kotona? Ikääntyneiden arjen hallinta tuetun asumisen yksiköissä. Sininauhaliitto.

Terveydenhuollon Laatuopas. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kuntaliitto, 2019.

Vaittinen, S. (2020). Omahoitajana kotihoidon asiakkaan rinnalla.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. (2011). Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Edita.

Uusitalo, J. (2022). Ikääntyneen yksilövästuinen hoitotyö pitkäaikaishoidossa.

Muistio 1.10.2021 Esikon väkivaltatyön tiimi

Akvaariokeskustelujen pääkohdat:

- siirtopalaveri ennen asiakkuutta: Esikon säännöt ja uuden ajan sopiminen oma-ohjaajalle.
- jatkossa ajanvarausjärjestelmä? tapaamisen lopuksi aina uusi aika
- n. tunnin tapaaminen joka kuukausi vai useammin?
- työntekijöille työkalupakki: kaikki seudun tärkeät puhelinnumerot, ohjeet ja muut tukiverkot yhdessä paikassa
- asiakaslähtöisyys huomioitava
- vain välivaiheen asunnoksi tarkoitettu
- turvallisuuden tunne asiakkaalle heti ensitapaamisesta alkaen
- joka käynnillä kuulumiset
- arjen hallinta kortit: asiakas valitsee niistä aiheen/aiheet keskustelulle
- tukiverkoston kartoitus/ muutokset tukiverkossa
- kevyen tuen talo
- kuntouttava, voimaannuttava tuki
- palveluohjausta
- markkinointikelpoinen konsepti

Kehittämistehtävän alussa omaohjaaja toiminta Esikossa oli henkilökunnan mukaan:

- kiire
- epäloogista
- sivutyötä/ tapaamiset kun ehtii (III)
- toimintamalli puuttuu
- -raamit/sisältö/resurssit epäselviä (III)
- suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus puuttuu
- kevyttä tukea
- asiakas on yleensä aloitteentekijä
- ei ole riittävästi työvälineitä
- työntekijän oman motivaation ja taitojen mukaan (II)
- omaohjaajan nimeämisessä haasteita

Toiveet paremmasta toiminnasta:

- selkeät raamit palvelulle ja omaohjaajatyöskentelylle (vapauttaa työntekijöiden voimavaroja) (III)
- lisäresurssit (III)
- tasavertaisuus sekä asiakkaiden että työntekijöiden välillä
- yhtenäinen linjaus kriisistä/syystä
- asiakaslähtöisyys
- asiantuntijuus
- rakenteiden kunnostaminen, rajataan mitä on mahdollista tehdä (I)
- aloitteellisuus molemminpuolista
- ajanvaraussysteemi
- ammatillisuus

Tahtotila:

- yhtenäisyys
- tasa-arvoisuus

- asiakaslähtöisyys (III)
- tarpeenmukaisuus
- lisää resursseja (II)
- yhtenäiset työvälineet (II)
- ajanvaraus asiakkaalle (II)
- säännöllisyys (II)
- asukasyhteisö yksilötyön lisäksi
- omaohjaajat mukaan asukasyhteisön tapahtumiin (asukkaat uskaltavat tulla mukaan)
- laadukkuus
- asiakkaan voimaannuttaminen
- kouluttautuminen
- oikea-aikaisen tuen tarjoaminen
- dialogi asiakkaan kanssa
- tapaamisten suunnittelu etukäteen
- verkostoyhteistyö
- väkivaltatyön kehittäminen
- asiakkaat voi käyttää avotiimin palveluita tukemista (II)
- koordinointia palvelujen saamista

Yhteiset päätökset:

- toimitaan yhteisten päätösten ja viitekehyksen mukaan
- siirtopalaverit tai verkostopalaverit riippuen mistä asukas tulee (riittävät esitiedot) (III)
- aloituspalaveri heti
- omaohjaaja varaa heti uuden ajan (noin 3–4 vko välein) (II)
- varataan aina uusi aika uuteen tapaamiseen (III)
- yksilölliset työvälineet
- vuokrasopimuksen kirjoittamisen yhteydessä talon säännöt
- säännöllinen omaohjaajatyö
- tasavertaisuus
- asiakkaan tarpeista lähtevää
- oman jaksamisen huomiointi

- vakauttaminen
- väkivallan teema
- lisäresurssi
- kouluttautuminen väkivaltatyöhön
- hankerahaa toiminnan kehittämiseen
- raportointi toisille työntekijöille erityisen tuen tarpeista
- perehdytys myös sijaisille
- tapaamisilla käsitellään elämän osa-alueita ja lähisuhdeväkivallan teemoja

Esikon omaohjaajan opas



Tämän oppaan tarkoituksena on luoda yhteiset raamit Esikon omaohjaajille. Esikon 2.kerroksen asunnot ovat tarkoitettu kevyen tuen tarvitsijoille. Tarkoituksena on tukea ja kannustaa ja vakauttaa asukkaita voimaannuttavasti heidän omassa elämässään.

Omaohjaaja työskentelee aina asiakkaan hyväksi. Yhteisenä tarkoituksena on tavata asiakkaita säännöllisesti niin, ettei asiakkaat tunne epätasa-arvoisuutta toisiinsa nähden. Asiakkaalle kerrotaan ensimmäisellä tapaamisella mitä omaohjaajan tehtäviin kuuluu.

Omaohjaaja kuuluu asiakkaan verkostoon, ja osallistuu tarvittaessa verkostopalaveriinhin muiden toimijoiden kanssa. Omaohjaaja on lisäksi tukena muiden palveluiden organisoinnissa. Palveluiden tarkoituksenmukaisuus arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti.

Omaohjaaja kirjaa aina kaikki tapaamiset asiakkaan kanssa Sofian omaohjaaja työ otsikon alle.

Kun uusi asukas tulee asiakkuuteen

- sovi siirtopalaveri mielellään jo ennen muuttoa.
- Kartoita alustavasti sosiaalinen verkosto.
- Sovi muuttopäivä ja ensimmäisen tapaamisen ajankohta valmiiksi
- ensimmäisen palaverin kesto on noin tunti

- ensitapaamisella asiakkaan kanssa: luo turvallisuuden tunnetta, ole rauhallinen ja selkeä. Keskity kiireettömyyteen, luo viihtyisä ja rento tunnelma.
- jokainen tapaaminen alkaa kysymyksellä: miten voit juuri nyt? Ole aidosti kiinnostunut asiakkaastasi, kuuntele mitä hän haluaa sinulle kertoa
- Varmista, että asiakkaalla on kaikki perustarpeet kunnossa: ruoka, laskut, vaatteet, sänky, mahdollisen lapsen asiat. Varmista, että asiakkaallasi on pankkitunnukset, pankkikortti, passi tai muu henkilöllisyystodistus.
- selvitä talon käytäntöjä: pesutupa, saunavuorot, hiljaisuus, lukitut ovet, henkilökunta yms.
- kerro asiakkaalle asumiseen liittyviä reunaehtoja: kerro omaohjaajamallista, tapaamiset/keskustelut alussa kolmen viikon välein, omaohjaajan ohella myös muut

työntekijät voivat olla apuna (huomioi lomat ym. poissaolot)

- sovi aina tapaamisen päättyessä seuraava tapaamisaika

Seuraavilla tapaamiskerroilla:

- Jatka sosiaalisen verkoston selvittelyä: omaiset, ystävät, kaveripiiri, onko asiakkuutta sosiaalipalveluissa tai mielenterveyspalveluissa, yhteyshenkilöt, mahdolliset lapsen yhteyshenkilöt ja verkostot
- kysy kuulumiset joka tapaamisella
- kartoita mahdolliset muutokset elämäntilanteessa tai tukiverkostoissa
- ota käyttöön arjen hallinta kortit: asiakas valitsee itselleen mieluisan tai tarpeellisen keskusteluaiheen





EDUNVALVONTA

Onko sinulla edunvalvoja?

Mitä edunvalvojasi tekee?

Miksi sinulla on edunvalvoja?

Oletko ajatellut edunvalvonnan kestoa?

Onko sinulla luottotiedot kunnossa?



RAHANKÄYTTÖ

Mihin haluat käyttää rahaa?

Miten teet valintoja?

Onko säästäminen sinulle vaikeaa/
tärkeää?

Onko kaikki raha-asioiden suhteen hyvin?

Kaipaako ohjausta tai neuvontaa?

Vaikeuta heräteostosten tekemistä. Vältä tilanteita, joissa tiedät sortuviasi helposti heräteostoksiin. Luovu luottokorteista, äläkä pidä käteistä rahaa mukana. Käy kaupassa vain silloin, kun oikeasti tarvitset jotain. Käytä ostoslistaa muistuttamaan tarvitsemistasi asioista.



RAHA-ASIOIDEN HOITAMINEN

Millaisia laskuja sinulle tulee?

Miten hoidat laskujen maksun?

Huolehditko tuloistasi ja menoistasi itsenäisesti?

Millaista tukea saat tulojen ja menojen hallintaan?

Miten hoidat pankkiasioitasi?

Onko sinulla pankkitunnukset?

Päättkö raha-asioistasi täysin itse?

Riittääkö rahat arjen tarpeisiin?



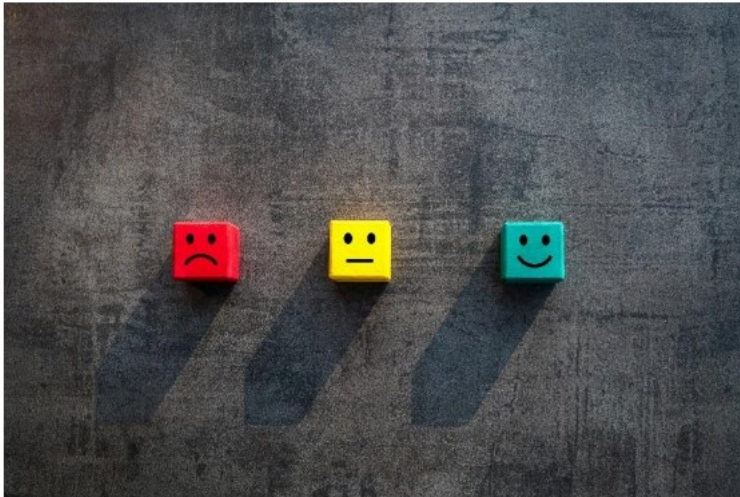
TALOUDEN HALLINTA

Mistä saat tai miten ansaitset rahaa?

Käytkö töissä, oletko työsuhhteessa?

Mitkä ovat tulosi?

Haluatko ansaita enemmän palkkaa?



TUNTEIDEN SÄÄTELY

KEINOJA TOISTEN IHMISTEN TUNTEIDEN
TUNNISTAMISEEN JA YMMÄRTÄMISEEN:

1. hyväksy: sinun kokemuksesi ei ole ainoa oikea. Ihmiset voivat kokea samankin tilanteen hyvin eri tavalla.
2. yritä asettua toisen ihmisen asemaan. Ajattele, miltä sinusta olisi tuntunut samassa tilanteessa.
3. mieti, millaisia tunteita toinen saattaa samassa tilanteessa tuntea (esim. suuttumus, hämmennys, loukkaantuminen), vaikka ne olisivat hyvin erilaisia kuin oma kokemuksesi.



TUNTEIDEN SÄÄTELY

KEINOJA TUNTEIDEN JA MIELIALOJEN SÄÄTELYYN:

1. ennakoi, mitkä tilanteet nostattavat sinussa vahvoja tunteita ja harkitse, menetkö niihin vai et.
2. yritä vaikuttaa asiaan, joka herättää sinussa ikäviä tunteita. Jos esimerkiksi ystäväsi kritisoi sinua ja se saa sinut ahdistumaan, keskustele hänen kanssaan
3. tee mielihyvää tuottavia asioita. Kurjien tunteiden keskellä vellominen ei auta. Tee asioita, jotka tuottavat positiivisia kokemuksia.
4. tunteet ja ajatukset ovat ohimeneviä: ne kestävät oman aikansa ja vaihtuvat sitten toisiin. Opettele päästämään irti turhista kielteisistä tunteista muistuttamalla itseäsi niiden väliaikaisuudesta.
5. omat tulkinnat tilanteesta vaikuttavat paljon tunteen voimakkuuteen, joten omia tulkintoja kannattaa opetella huomaamaan ja tarvittaessa muuttamaan.
6. tarkkaavuuden siirtäminen tunnetta aiheuttavasta asiasta toiseen vähentää yleensä tunteen voimakkuutta
7. päivän ikävien tapahtumien ja tunteiden kirjoittaminen voi auttaa pahan olon purkamisessa. Voit myös puhua tunteistasi ystävälle.
8. kokeile mielikuvan muokkaamista: minkä värinen, muotoinen tunne on?



VIHAISUUS

VINKKI VOIMAKKAASEEN SUUTTUMISEEN:

1. laadi valmis toimintasuunnitelma. Mieti etukäteen, mitä teet suuttumuksen tullessa. Voit esimerkiksi päättää, että huutamisen sijasta kirjoitat sanottavasi paperille tai lähdet makuuhuoneeseen ja lasket sataan.
2. opettele huomaamaan olotilan muutos. Tarkkaile itseäsi ja opettele tunnistamaan, mitkä ajatukset ja tuntemukset yleensä edeltävät suuttumista. Tällaisia varoitusmerkkejä voivat olla esimerkiksi kuristava tunne kaulan alueella, kehon jännittyminen tai ajatus, että toinen osapuoli ei välitä sinusta.
3. muuta toimintaasi välittömästi. Kun olet suuttumusta aiheuttavassa tilanteessa ja huomaat itsessäsi olotilan muutoksen, toteuta heti tekemäsi toimintasuunnitelma. On tärkeää, että todellakin toimit heti, sillä ajatukset tuottavat tunnetilan ja sitä kautta reaktion hyvin nopeasti.



KOTI

Minkä paikan koet kodiksi?

Millainen on oma koti?

Kuka tai mitkä asiat ovat tärkeitä?

Mitä asioita kodissasi työskentelevän tai vierailevan henkilön pitää ottaa huomioon?

Mitä koti sinulle merkitsee?

Keitä siellä asuu?

Asutko itsenäisesti vai tarvitko asumiseen ohjausta?

Mitä toivot ohjaajalta kodissasi?

Koetko kodin turvalliseksi?

Onko sinulla kodissasi kaikki välttämätön?

Missä ja kuinka haluaisit asua?



KOTITYÖT

Onko sinulla aikaa tehdä kotitöitä?

Tiedätkö mitä pitää tehdä säännöllisesti?

Laitatko tavarat paikalleen aina käytön jälkeen?

Järjesteletkö kotiasi päivittäin?

Onko kotonasi kaikille tavaroille paikat?

Onko sinun helppo/ vaikea luopua tavarasta?

Osaatko motivoida itsesi siivoamaan?

Osaatko pyytää apua, ellet selviä yksin?



AJANKÄYTTÖ

Onko arkesi säännöllistä?

Teetkö arjen asioita säännöllisesti?

Mitä teet kotona?

Onko arkesi sinun mielestäsi hyvää ja mielekästä?

Mistä haaveilet?

Mitä haluaisit muuttaa?

Muistatko arkiset asiat?

Käytätkö kalenteria tai puhelimen muistutuksia?

Oletko usein myöhässä?



PERUSTARPEET

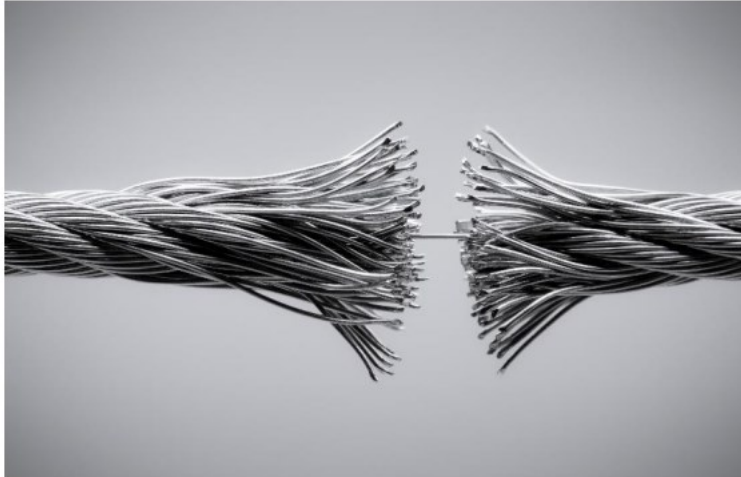
Onko sinulla säännöllinen päivärytmi?

Syötkö säännöllisesti?

Nukutko riittävästi?

Ulkoiletko/ liikutko päivittäin?

Huolehditko hygieniasta riittävästi?



KUORMITTAVAT ASIAT

Osaatko jakaa kuormittavat asiat paloihin?

Teetkö asioita yksi kerrallaan?

Jäsenteletkö tehtäviä
tärkeysjärjestykseen?

Mitkä ovat tärkeimpiä tehtäviä tänään?

Hahmotteletko päiväsi kulkua jo
edellisenä päivänä?

Varaatko tarpeeksi aikaa tehtävien
tekemiseen?

Miten ilmaiset mielipiteesi?

Koetko, että tulet ymmärretyksi?



VAPAA-AIKA

Mitä teet vapaa-ajalla?

Mitä haluaisit tehdä vapaa-ajalla?

Mitä harrastat?

Mitä haluaisit harrastaa?

Mitkä ovat sinun lempijuttusi?

Lempitekemisesi?

Lempiasiasi?

Kenen seurassa vietät vapaa-aikasi?

Onko arkesi sellaista kuin haluat sen olevan?



VUOROVAIKUTUS

Pystytkö keskittymään erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin?

Ymmärrätkö sanatonta viestintää?

Kuunteletko ajatuksella?

Oletko aidosti kiinnostunut toisen asioista?

Kysytkö, ellet ymmärrä kuulemaasi?

Miten yleensä kommunikoit? (s-posti, puhelin, txt-viestit tms.)

Mietitkö etukäteen mitä haluat sanoa?

Osaatko kertoa vain tärkeän asian, vai rönsyiletkö usein?

Oletko rehellinen vuorovaikutustilanteissa?



YKSINÄISYYS

Onko sinulla ystäviä/ kavereita?

Miten voit saada ystäviä?

Millaisia muutoksia ystävän saaminen
vaatii?

Voitko itse vaikuttaa ystävän löytymiseen?

Millaisissa tilanteissa koet yksinäisyyttä?



ITSETUNTO

Mitä hyvä itsetunto mielestäsi on?

Mitkä ovat sinun vahvuuksiasi?

Mitkä asiat vahvistavat itsetuntoasi?

Koetko, että olet tärkeä?

Onko elämäsi mielekästä ja hyvää?

Mitä hyviä puolia löydät elämästäsi?

Mitä haluaisit muuttaa?

Hyväksytkö itsesi sellaisena kuin olet? /

Oletko tyytyväinen itseesi?

Osaatko kiittää itseäsi hyvin sujuneesta asiasta?

Haluatko hakea apua ammattilaisilta huonon itsetunnon parantamiseksi?



VALINTOJEN TEKEMINEN

Miten teet valintoja?

Onko sinulla vaihtoehtoja mistä valitset?

Mitä asioita voit valita itse?

Osaatko tehdä päätöksiä?

Millaista tukea haluat omaohjaajalta päätösten teossa/ niissä pysymisessä?

Tekeekö joku valintoja puolestasi? Onko se ok?

Kenen haluaisit auttavan sinua päätöksissä?

Onko sinulla mahdollisuus valita, ketä auttaa sinua eri tilanteissa ja niihin liittyvissä päätöksissä?

Miten voit vahvistaa päätöksen- / valinnanteko kykyä?



TURVALLISUUS

Mistä turvallisuuden tunne nousee?

Miten voit lisätä turvallisuuden tunnetta?

Missä ja millaisissa tilanteissa sinulla on turvallinen olo?



OPIKELU JA OPPIMINEN

Osaatko motivoida itseäsi opiskelemaan?

Osaatko aikatauluttaa ja suunnitella opintosi?

Osaatko palkita itsesi onnistuneista suorituksista?

Osaatko jaksottaa opiskelusi? Suuren tietomäärän omaksuminen päivän aikana on mahdotonta.

Miten opit parhaiten? Lukemalla/
kuuntelemalla/ näkemällä/ tekemällä?

Onko sinulla rauhallinen tila opiskeluun?



UNELMAT JA TAVOITTEET

Mistä asioista pidät?

Mitä tekisit, jos kaikki olisi mahdollista?

Mistä unelmoit?

Mitä unelmien päiväsi pitää sisällään?

Mikä on sinun lempipaikkasi?

Mitkä paikat ovat olleet sinulle tärkeitä elämäsi aikana?

Onko paikkoja, jonne kaipaat?

Mitä sinun pitäisi tehdä, jotta pääset lähemmäs unelmiasi/ tavoitteitasi?



KESKITTÄMINEN JA MUISTI

Onko sinulla keskittymisvaikeuksia?

Mikä vaikuttaa keskittymiseesi? (tunteet, stressi, väsymys, nälkä)

Pidätkö taukoja tärkeiden tehtävien välillä?

Teetkö montaa asiaa samalla kertaa?

Tehostatko keskittymistä? (puhumalla ääneen, tekemällä muistiinpanoja tms.)



VANHEMMUUS

Jaatko vanhemmuuden jonkun kanssa?

Osaatko olla lapsellesi turvallinen vanhempi?

Pystytkö ottamaan vastaan lapsesi erilaiset tunteet?

Osaatko itse ilmaista ja sanoittaa tunteita?

Hyväksytkö lapsesi sellaisena kuin hän on?

Vietätkö aikaa lapsesi kanssa?

Oletko kiinnostunut lapsesi elämästä?

Keskusteletteko lapsen kanssa vaikeistakin asioista?

Osaatko hakea apua läheisiltä tai viranomaisilta, jos omat voimavarasi on lopussa?



TUEN TARVE

Oletko miettinyt mitä tukea/ apua tarvitset ja mihin asioihin?

Onko tuen/ avun tarve selkeää eri tilanteissa?

Keneltä saat tukea/ apua?

Millaista apua/ tukea elämääsi tarvitset?

Millaista apua/ tukea kaipaavat omaan kotiin?

Onko sinulla riittävästi sosiaalista verkostoa?



VERTAISTUKI

Tiedätkö mitä vertaistuki on?

Mistä saat tai voisit saada vertaistukea?

Mihin asioihin voisit saada vertaistukea?

Missä tilanteissa vertaistuki voisi auttaa sinua?



RAKKAUS

Saatko itse päättää rakkauteen liittyvistä asioista?

Kaipaatko vaihtoehtoja tai mahdollisuuksia toteuttaa haaveitasi?

Oletko tyytyväinen rakkauselämääsi?

Miten koet rakkauden?

Ketä rakastat?

Osaatko rakastaa itseäsi?