

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2023

Tiina Nurmela-Varis

Tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakastyössä

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

14.11.2023 | 64 sivua

Tiina Nurmela-Varis

Tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakastyössä

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä ja sen ajantasaisuuden ylläpitämisestä tuetun asumisen palvelussa. Toimeksianto tuli yksityiseltä asumispalveluita tuottavalta yritykseltä, ja sen tarkoituksena on toimia palvelujen kehittämisen taustana.

Tutkimus oli laadullinen. Aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla kolmessa Varsinais-Suomen ja Uudenmaan alueella sijaitsevassa tuetun asumisen yksikössä, joiden asiakaskunta koostuu mielenterveys- ja vammaisasiakkaista. Tutkimusta varten haastateltiin kahdeksaa tuetun asumisen ohjaajaa, joilla on kokemusta palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käyttäen.

Tutkimuksen tulosten mukaan palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttö ilmenee tavoitteellisena ja asiakaskeskeisenä toimintana. Asiakkailla on ohjaajien mukaan kykyä osallistua suunnitelman luomiseen ja toteuttamiseen heidän terveydentilansa sen salliessa. Ohjaajien perehdytyksessä on hyvin paljon vaihtelua. Palvelujen toteuttamissuunnitelman käytön kehittämisessä tuotiin esiin suunnitelman struktuurin ja selkeyden parantaminen, teknisen toteutuksen kehittäminen ja käytössä olevien resurssien ja ohjaajan ja asiakkaan aktiivisuuden lisääminen.

Asiasanat:

Tuettu asuminen, asumispalvelusuunnitelma, palvelujen toteuttamissuunnitelma, omaohjaaja, henkilökeskeisyys

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

2023 | 64 pages

Tiina Nurmela-Varis

The views of supported housing counselors on the use of a service implementation plan in client work

The aim of the research was to generate information on the use of a service implementation plan in supported housing and also on keeping the plan up to date. The assignment was given by a company providing housing services. The research will offer background information for developing services.

The study was qualitative. The material was collected by using a theme interview in three supported housing units, whose clientele consists of people with mental health issues and disabilities. Eight supported housing counselors, who had experience in using a service implementation plan, were interviewed. The material was analyzed using theory-driven content analysis.

The results of the study showed that the use of the service implementation plan is highly goal-oriented and customer-oriented. According to the counselors interviewed, customers have the ability to participate in the creation and completion of the service implementation plan as their health permits. There is a lot of variation in the orientation of the counselors. The development ideas of the use of the service implementation plan highlighted improving the structure and clarity of the plan, improving the technical implementation, increasing the resources in use and also the activeness of the counselor and the client.

Keywords:

supported housing, housing services plan, service implementation plan, personal counselor, person centeredness

Sisältö

Käytetyt lyhenteet	6
1 Johdanto	7
2 Tuettu asuminen yhteiskunnassa ja toimeksiantajan palveluissa	9
2.1 Tuettu asuminen osana palvelujärjestelmää	9
2.2 Ohjaustyö ja kirjaaminen	9
2.3 Asiakassuunnitelmat	11
2.4 Asiakkaiden osallisuus ja toimintakyky	12
2.5 Toimeksiantajan palvelut ja toimintamalli	13
3 Tutkimuksen toteuttaminen	19
3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät	19
3.2 Aineiston keruu	21
3.3 Aineiston analyysi	24
4 Tutkimuksen tulokset	26
4.1 Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttö	26
4.2 Ohjaajien näkemykset asiakkaiden osallisuudesta palvelujen toteuttamissuunnitelman käytössä	35
4.3 Palvelujen toteuttamissuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus	37
4.4 Ohjaajien ajatukset kehittämistarpeista	39
5 Johtopäätökset ja pohdinta	41
5.1 Tulosten tarkastelu	41
5.2 Pohdintaa tulosten pohjalta	48
5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka	51
5.4 Tutkimus ammatillista identiteettiä rakentamassa	53
Lähteet	56

Liitteet

Liite 1. Kirje asumispalveluyksiköiden johtajille

Liite 2. Saatekirje tutkimukseen osallistuville ohjaajille

Liite 3. Suostumuslomake

Liite 4. Haastatteluteemat ja -kysymykset

Käytetyt lyhenteet

PATO

Palvelujen toteuttamissuunnitelma

1 Johdanto

Sosiaalihuollon asiakkuuden perustana on asiakassuunnitelma, joka laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa vastaamaan palvelun tarpeita.

Suunnitelmassa määritellään asiakkuuden alkaminen ja arvioitu kesto, yhdessä asetetut tavoitteet, yhteistyötahot ja niiden vastuiden jakaminen sekä suunnitelman seuranta ja arviointia koskevat seikat. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 4:39; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 2:7.) Kun asiakkaan katsotaan tarvitsevan tukea asumiseensa ja arjesta selviytymiseen, palveluiden tuottajaksi valitun tahon on laadittava asiakkaan kanssa asumista koskeva palvelujen toteuttamissuunnitelma, jonka tavoitteiden mukaisesti pyritään toimimaan arjessa.

Tämän tutkimuksen toimeksiantaja, yksityinen asumispalveluiden tuottaja, toi esiin tarpeen selvittää ja kehittää palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöä tuetun asumisen parissa. Asiakkaiden näkemyksiä on kartoitettu useissa tutkimuksissa tuettuun asumiseen liittyen. Kehittämistyötä varten haluttiin saada ohjaajilta tietoa palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakastyössä, koska suunnitelma on tärkeä väline asiakastyön tavoitteiden, vuorovaikutuksen ja arvioinnin toteuttamisessa.

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakastyössä, asiakkaan osallisuudesta suunnitelman laadinnassa ja toteuttamisessa sekä suunnitelman päivittämisen ja ajantasaisena pitämisen käytännöistä. Tehokkaasti käytettynä palvelujen toteuttamissuunnitelma voisi toimia oivallisena työkaluna asiakastyössä, ja arviointityö olisi luonteva osa osallisuutta lisäävää vuorovaikutusta asiakkaiden ja ohjaajien välillä. Asiakkaiden kanssa laadittujen tavoitteiden ja keinojen esillä pitäminen ja suunnitelman ajantasaisuudesta huolehtiminen voisi tukea asiakkaiden toimintakyvyn vahvistumista ja helpottaa ohjaajien työtä.

Raportin alussa kuvaan tuettua asumista osana palvelujärjestelmää, suunnitelmallisesti toteutettavaa ohjaustyötä ja asiakkaan osallisuuden ja

toimintakyvyn ulottuvuuksia. Kerron toimeksiantajan keskeisistä palveluista ja toimintatavasta. Kolmannessa luvussa kerron tutkimuksen tavoitteesta ja tehtävistä, aineiston keruusta ja analyysistä. Neljännessä luvussa esittelen teemoittain tutkimuksen tulokset. Viimeinen luku sisältää tuloksien tarkastelua tietoperustan valossa ja pohdintaa. Kuvaan myös tutkimuksen luotettavuutta ja omaa ammatillista kasvuani tutkimuksen myötä.

2 Tuettu asuminen yhteiskunnassa ja toimeksiantajan palveluissa

2.1 Tuettu asuminen osana palvelujärjestelmää

Sosiaalihuollon palvelujärjestelmä on jaettu palvelutehtäviin eri asiakasryhmien tarpeen mukaan (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Palvelutehtävistä muun muassa iäkkäiden palveluihin, työikäisten palveluihin ja vammaispalveluihin voidaan liittää tuetun asumisen palvelua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Tuettu asuminen on sosiaalihuoltolain mukaista tuen tarpeeseen vastaavaa sosiaalipalvelua. Tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota avustetaan sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla. Sosiaaliohjaus on asiakkaan neuvomista, ohjaamista ja tukemista palvelujen käytössä. Tarkoituksena on edistää asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Tuettua asumista voidaan tarjota henkilölle, joka ei selviä itsenäisestä asumisesta tai siihen siirtymisestä. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 3:14, 3:16, 3:21a.)

Tuetussa asumisessa henkilö asuu omassa tai itse vuokraamassaan asunnossa ja pystyy valitsemaan asuinkumppaninsa ja tukipalveluiden tuottajan. Tukiasuminen voi olla keskitettyä, jolloin asunnot ovat samassa paikassa, mutta erillisinä, tai hajautettua, jolloin asunnot sijaitsevat eri puolilla kaupunkia tai kuntaa. (Miettinen 2021, 35.) Tuetun asumisen palveluita tarvitsevat vammaiset, vanhukset, päihde- ja mielenterveysasiakkaat. Myös vankilasta vapautuneet, yksinäiset ja ylivelkaantuneet voivat saada apua ja tukea itsenäiseen asumiseen. (Helminen 2015, 38.)

2.2 Ohjaustyö ja kirjaaminen

Asiakkaan ohjaaminen perustuu luottamukselliseen suhteeseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Luottamuksen syntyminen vaatii aikaa, ja se syntyy toisen

arvostamisesta, kunnioittamisesta ja aidosta kuulemisesta (Pekkari 2009, 141). Asiakkaan ohjaamisessa ja tukemisessa pyritään siihen, että ohjattavan oma toimijuus vahvistuu ja tuen tarpeet vähitellen vähenevät (Pekkari 2009, 165; Vehviläinen 2020, 12).

Ohjaajat tarvitsevat teoreettista, menetelmällistä ja sosiaalista tietoa, jota he hyödyntävät asiakassuhteissa. Toimintatapojen valintaan vaikuttavat kuitenkin aina ohjattavan tilanne ja hänen tuntemisensa. Ohjattavaa tuetaan kohti itsenäistä ajattelua ja toimintaa kunnioittaen hänen arvojaan. (Pekkari 2009, 137–138.)

AMK-opinnäytetyössä, jossa selvitettiin mielenterveyskuntoutujuanuorten näkemyksiä tuetun asumisen ohjaamisesta, tuli ilmi omaohjaajan tärkeä rooli, yksilöohjauksessa tapahtuvien keskustelujen tärkeys ja ryhmätoiminnan vertaiskokemusten merkitys (Aho & Kiander 2015, 21–24). Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301, 4:42) on määritelty, että sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä, joka edistää asiakkaan tarpeiden toteutumista ja etujen saavuttamista. Samalla tavalla muissa palveluissa, esimerkiksi lastensuojelussa, varhaiskasvatuksessa ja mielenterveyspalveluissa käytetään asiakkaan tukena omaohjaajia tai omahoitajia.

Tuetun asumisen merkitystä asiakkaiden elämänhallinnan tukemisessa on tutkittu AMK-opinnäytetyössä. Ohjaajien antaman tuen merkitys tuntui emotionaalisella tasolla, käytännön asioissa, esimerkiksi kodinhoidollisen osaamisen kehittymisenä, ja etuuksien hakemisessa ja palveluihin ohjaamisessa. (Muurikka 2014.)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015/254) velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeellisia ja riittäviä asiakastietoja ja tallettamaan ne. Sosiaalihuollossa ollaan vaihteittain siirtymässä rakenteisiin asiakasasiakirjoihin, jotka tallennetaan Kanta-palveluun. Jatkossa asiakkaat voivat itse lukea asiakirjojaan Omakanta-palvelusta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2023a.)

Asiakastapahtumien kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa edistää asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta. Yhdessä kirjaaminen keskustellen mahdollistaa asiakkaalle virhetulkintojen oikaisemisen. Myös työntekijän ja asiakkaan näkemyserot voidaan kirjata. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2023a.)

Osallistavan kirjaamisen mallia työssä on tutkittu Tampereen ammattikorkeakoulun YAMK- opinnäytetyössä. Tutkimus oli osallistava toimintatutkimus, jossa haastateltiin sekä asiakkaita että työntekijöitä osallistavan kirjaamisen kokemuksista ja keinoista ja luotiin osallistavan kirjaamisen toimintamallia. Asiakkaat toivoivat tietoa siitä, mitä heistä kirjataan, ja mahdollisuutta olla osallisena kirjaamisessa. Asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen vaatii työntekijältä muun muassa vuorovaikutusosaamista, aikaa ja myönteistä suhtautumista. (Helminen & Ingalsuo 2021.)

2.3 Asiakassuunnitelmat

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalle on laadittava asiakassuunnitelma palvelutarpeen arvioinnin täydentämiseksi, ellei sitä katsota tarpeettomaksi. Asiakassuunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakassuunnitelmassa ammattilainen ja asiakas arvioivat asiakkaan tuen tarpeita ja tarvittavia palveluita ja toimenpiteitä. Palveluiden alkamisajankohdasta, kestosta ja tapaamisten tiheydestä sovitaan.

Suunnitelmassa arvioidaan asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja ja asetetaan tavoitteita, joihin asiakkuuden aikana pyritään. Tilanteen seuranta ja arviointia koskevat tiedot ja yhteistyötahot ja niiden vastuut kirjataan. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 4:39; vammaispalvelulaki 2023/675, 1:4.)

Myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, 1:1, 2:7) korostaa, että palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu suunnitelma on laadittava sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja että se on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja turvata asiakkaalle hyvää palvelua ja kohtelua. Suunnitelmallisuus asiakastyössä

kannustaa kuuntelemaan asiakasta ja motivoimaan häntä muutokseen, jossa hän itse on alullepanijana.

Sosiaalialan asiakastyötä tehtäessä on tärkeää miettiä, onko asiakas todella palvelun keskiössä ja oman elämänsä asiantuntijana, vai välittykö kirjauksista ja asiakassuunnitelmista enemmänkin työntekijän ääni ja tavoitteet. Kirsi Güntherin (2015) artikkeli mielenterveyskuntoutujien asiakassuunnitelmien tekstisisällöistä kertoo näkökulman siitä, miten eri aikakausien korostukset näkyvät suunnitelmissa. Eri alojen ammattilaisten koulutuksesta ja työn tähtäyspisteistä riippuen kuntoutumisessa nähtiin sairaanhoidollinen kehys, arvioinnin ja kontrollin kehys ja tuen ja avun kehys. Kirjaamiset kaikista kehyksistä käsin heijastelivat asiakkaan kuulemisesta huolimatta etenkin työntekijän työsuoritusten ja kuntoutuksellisten tavoitteiden näkökulmia, ja katse oli suunnattuna eniten menneisyyteen ja nykyhetkeen eikä tulevaisuuteen. Tutkimus alleviivasi suunnitelmien kirjausten sisällön tärkeyttä.

2.4 Asiakkaiden osallisuus ja toimintakyky

Isolan ym. (2017, 3, 25) mukaan osallisuus on liittymistä, suhteissa olemista, johonkin kuulumista, yhteisyyttä, yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. Se on osallistumista, vaikuttamista ja demokratiaa. Ihmisen oman elämän osallisuuden lisääntymiseen vaikuttavat mm. tarpeeseen vastaavat palvelut ja toiminta, jossa luodaan yhteyksiä toisiin ihmisiin. Tärkeitä elementtejä ovat oma itsemääräämisoikeus, elämän ennakoitavuus ja hallittavuus ja oman toimintaympäristön ymmärrettävyys.

Asiakkaiden osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujien parissa tehtävässä tutkittiin AMK-opinnäytetyössä vuonna 2012. Aineisto kerättiin sekä ohjaajien että asiakkaiden haastatteluista. Asiakkaat kokivat olevansa arvostettuja ja tasa-arvoisessa asemassa ohjaajien kanssa. He kokivat osallisuutta ryhmätoiminnan päätöksenteossa ja yhteisöpalavereissa. Asiakaslähtöisyyden koettiin toteutuvan asiakkaiden yksilöllisenä huomioimisena ja työnä, joka perustuu asiakkaaseen. Yllättävänä

seikkana tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat eivät pääsääntöisesti erottaneet asumispalvelusuunnitelmapalaveria maksusitoumuspalaverista, ja näin ollen eivät ymmärtäneet suunnitelman merkitystä koko asumispalvelutyön kannalta. (Paju 2012.)

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä selviytyä fyysisesti, psyykkisesti, kognitiivisesti ja sosiaalisesti sellaisista elämän toiminnoista, jotka ovat hänelle itselleen tärkeitä ja välttämättömiä. Siihen voivat kuulua itsestä huolehtiminen, ihmissuhteet, työ, opiskelu ja vapaa-ajan toiminta. Toimintakykyä voivat tukea toiset ihmiset ja tarpeisiin vastaavat palvelut. Toimintakykyä voidaan mitata erilaisin mittarein. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023b.)

Kuntoutuminen on tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa, jossa korostuu asiakkaan aktiivinen rooli. Kuntoutujan voimavarat on otettava huomioon, samoin ympäristötekijät. Kuntoutuksessa tavoitteena on parantaa kuntoutujan toimintakykyä ja elämänlaatua. (Autti-Rämö ym. 2022, 13.)

Katri Pajuluoto haastatteli AMK-opinnäytetyössään tuetun asumisen ohjaajia liittyen työn kuntoutuksellisuuteen. Ohjaajat näkivät työssä kuntoutukseen tyypillisesti liittyviä tavoitteellisia ja suunnitelmallisia piirteitä, mutta niiden lisäksi he mielsivät kuntoutuksen tarkoittavan asiakaslähtöisyyttä, yksilöllisyyttä, asiakkaan osallisuutta ja tarvelähtöisyyttä ja vuorovaikutusta. (Pajuluoto 2015.)

2.5 Toimeksiantajan palvelut ja toimintamalli

Tutkimuksen toimeksiantaja on yksityinen kotimainen yritys, joka tuottaa asumisen ja itsenäistä elämää tukevia palveluita erilaista apua tarvitseville asiakkailleen. Asumisen palveluihin kuuluvat asumismuotoina tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen. Muita asumisen palveluita toimeksiantajalla ovat muun muassa henkilökohtainen apu, omaishoidon kotilomitus, päivätoiminta ja ammatillinen tukihenkilötoiminta. Asiakkaat koostuvat eri tavoin vammaisista ihmisistä ja mielenterveyskuntoutujista. Asumispalvelun yksiköitä on Suomessa noin 40. (Toimintakäsikirja 2022.)

Toimeksiantajan strategian mukaan toiminnassa tulee kuulua asiakkaiden ääni. Visiona on ”Jokainen tulee kohdatuksi omana itsenään”. Arvopohja näkyy toimintatavoissa:

1. Teemme mitä lupaamme
2. Kunnioitamme toisiamme
3. Kannamme vastuamme

(Strategia 2021–2023.)

Vuosien 2021–2023 toimintasuunnitelmassa päätavoitteiksi on asetettu henkilökohtainen asiakaskokemus, hyvinvoiva henkilöstö ja kestävä talous. Henkilökohtaisen asiakaskokemuksen tavoitteeseen kuuluu tasalaatuisuuden varmistaminen ja asiakkaan osallisuuden vahvistaminen. Henkilöstön hyvinvoinnin tavoitteeseen sisältyy osaamisen ja työn kehittäminen, kestävään talouteen yhtenä tavoitteena työvälineiden hyödyntäminen.

(Toimintasuunnitelma 2023).

Asiakas voi ostaa asumisen palvelua itsekkin, mutta usein asiakkuudet yksityisellä palveluntarjoajalla ovat joko maksusitoumus- tai palvelusetelipohjaisia. Maksusitoumus tai palveluseteli saadaan hyvinvointialueen sosiaalitoimesta. Maksusitoumukseen perustuva asiakkuus alkaa asiakkaan palveluiden tarpeesta, joihin tilaajan edustaja hankkii palveluntuottajan. (Henkilöasiakkuuden alkaminen 2022.) Palveluntuottajien valinta perustuu kilpailutukseen, jonka puitteet määrää laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (2016/1397). Palveluntuottaja ja tilaajan edustaja käyvät yhteisneuvottelun. Jos päädytään sopimukseen, voidaan tehdä maksusitoumus. Asiakas tutustuu yrityksen toimintaan. Mahdollisesti solmitaan vuokrasopimus. Tässä vaiheessa luodaan palvelujen toteuttamissuunnitelma (PATO), jossa määritellään tarkemmin palvelun sisällöstä ja määrästä, ja asiakkuus voi alkaa. (Henkilöasiakkuuden alkaminen 2023.)

Toimeksiantajan tarjoama tuetun asumisen palvelu auttaa ihmisiä, jotka tarvitsevat apua elämänhallintataidoissa, arjen askareissa, kodin ulkopuolisten palvelujen käyttämisessä, mielekkään vapaa-ajan toiminnan löytämisessä tai työn tai opiskelupaikan hakuun tai ylläpitämiseen liittyvissä asioissa. Tuetun asumisen asiakkaat pystyvät elämään arkeaan melko itsenäisesti, mutta tarvitsevat eri syistä jonkin verran apua ja tukea. Käytettävät palvelut sovitetaan jokaiselle asiakkaalle hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. (Tuettu asuminen 2023.)

Ihmisten on saatava tehdä omia valintojaan, vaikka ne ovat joskus vääriäkin. Työntekijä ei voi ylhäältä päin holhoamalla puuttua asiakkaan valintoihin. Toisen ihmisen arvostaminen ja tilan antaminen johdattavat asiakkaan etsimään omannäköisiä ratkaisuja elämänsä kysymyksiin. (Mattila 2010, 76, 125.) Tuetun asumisen palveluissa asiakkaiden kanssa toimiminen tapahtuu yleensä heidän omassa kotiympäristössään. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on tällöin hyvin tärkeässä asemassa. Itsemääräämisoikeutta turvaavat useat eri lait (Suomen perustuslaki 1999/731, 2; yhdenvertaisuuslaki 2014/1325; sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 1:4; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 4:8–9; vammaispalvelulaki 2023/675, 1:3, 2:18; yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016/27, mm. artikkelit 3 ja 19).

Toimeksiantajan tuetun asumisen ohjaajilla on oltava työtehtävien edellyttämä sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Ohjaajan tehtäviin kuuluu asumispalvelutyön toteuttaminen asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelman, yhtiön strategian ja yrityksen toimintasuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan tarvitsemaa apua, tukea ja ohjausta suunnitellaan yhdessä hänen kanssaan. Ohjaajat tekevät tarvittaessa yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa ja osallistuvat sovitusti verkostotapaamisiin ja -yhteydenpitoon. Myös asiakastapahtumien kirjaaminen ja uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdytys ja ohjaus kuuluvat työnkuvaan. Asumispalvelutyö pitää sisällään asiakkaan tukemista, ohjaamista ja avustamista päivittäistoiminnoissa, kodinhoidossa, asioinnissa, terveyden

ylläpidossa, sosiaalisissa suhteissa ja vapaa-ajan viettämisessä. Ohjaaja huolehtii asiakkaan kodin kunnosta, turvallisuudesta ja riittävästä siisteydestä yhdessä asiakkaan kanssa. (Toimintakäsikirja 2022.)

Toimeksiantajan asumispalvelussa on käytössä omaohjaajajärjestelmä. Jokaisella asiakkaalla on 1–2 omaohjaajaa, jotka koordinoivat asiakkaiden asioiden hoitoa ja verkostoyhteistyötä. Omaohjaajat ottavat uudet asiakkaat vastaan ja perehdyttävät heidät yksikön käytäntöihin. He laativat ja päivittävät palvelujen toteuttamissuunnitelman asiakkaan kanssa. Tarvittaessa omaohjaajat tiedottavat muulle henkilökunnalle ja yksikön johtajalle asiakkaidensa asioista. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu myös huolehtia asiakkaan auttamisesta talous- ja etuusasioissa. (Toimintakäsikirja 2022.)

Palvelujen toteuttamissuunnitelma eli PATO on toimeksiantajan käyttämä yksilöllinen asiakkuussuunnitelma, joka on sosiaalityön asiakassuunnitelman asumispalveluita koskeva liite. PATO on yksityiskohtainen sopimus, jossa määritellään asiakkaan avun ja tuen tarpeet, määrä ja laatu. Se laaditaan aina asiakkaan kanssa jo ennen kuin hän aloittaa palvelun parissa. Asiakkaan aloittaessa asumispalvelussa PATOa ovat yleensä laatimassa asiakas, nimetty omaohjaaja, yksikön johtaja ja mahdollisesti asiakkaan läheisiä. Tämän jälkeen päivittäminen on omaohjaajan tehtävä. (Toimintakäsikirja 2022.) Suunnitelmaa tarkistetaan, täydennetään ja päivitetään tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan 1–3 kuukauden sisällä sen laatimisesta, ja sen jälkeen vähintään kerran vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa (Henkilöasiakkuus 2023). PATOn on määrä ohjata kirjaamista ja asumispalvelussa tehtävää työtä. Kirjaamisen ja palvelujen toteuttamissuunnitelman avulla voidaan myös arvioida palvelujen vaikuttavuutta (Kirjaamisen ohje 2022).

Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöä varten toimeksiantajalla on olemassa kirjaamiskoulutusta ja PATO-koulutusta Teamsin välityksellä. Koulutuksia järjestetään myös yksiköittäin esimerkiksi kehittämispäivien yhteydessä. Toimintakäsikirjan (2022) mukaan myös uudet työntekijät on perehdytettävä asiakkuussuunnitelman käyttöön.

Toimeksiantajalla on käytössä asiakastietojärjestelmä, johon sisältyy palvelujen toteuttamissuunnitelman lomakepohja. Lomake täytetään yhdessä asiakkaan kanssa ennen asiakkuuden alkamista. Se sisältää kuvausta asiakkaan toimintakyvystä, palvelutarpeista ja keskeisimmistä tavoitteista. Työntekijöillä on puhelimessaan käytössä asiakastietojärjestelmän mobiiliversio, jossa PATOn tavoitteet tulevat esiin symboleina ja teksteinä asiakkaan tiedoissa. Tällä tavalla vaikkapa uuden työntekijän on helppo tarkistaa asiakkaan tavoitteet ennen kotikäyntiä tai sen aikana asiakkaan kanssa. PATO-lomakkeelle voidaan tavoitteiden lisäksi lisätä asiakkaan kanssa luotu arviointiasteikko, jota hyödyntämällä voidaan tulostaa kuvaajia havainnollistamaan tavoitteiden toteutumista ja toimintakyvyn muutoksia. (Palvelujen toteuttamissuunnitelma – ohje 2022.)

Toimeksiantajan ohjeistuksessa suositetaan päivittäiskirjausten tekemistä asiakkaan luona. Kirjaukset pyritään pitämään konkreettisina ja faktoihin keskittyvinä. Niiden on noudatettava asiakastapaamisen sisältöä ja kerrottava olennaisia asioita esimerkiksi seuraavaan työvuoroon tulevaa työntekijää varten. Päivittäistapahtumien kirjauksissa tulee arvioida palvelujen toteuttamissuunnitelmassa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumista. (Kirjaamisen ohje 2022.)

Toimeksiantajan palveluissa osallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa omaan arkeensa, päättää itseään koskevista asioista ja tehdä asioita, jotka tuovat elämään merkityksellisyyttä. Palvelujen toteuttamissuunnitelma korostaa asiakkaan osallisuutta. Asiakas on itse päättämässä oman elämänsä asioista ja saamansa palvelun sisällöistä. Asioista sovitaan yhdessä, jotta asiakkaan hyvinvointi lisääntyisi. Asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia pyritään tunnistamaan ja tukemaan. Asiakkaalle on tehtävä ymmärrettäväksi, mikä PATO on ja mihin sillä pyritään (Toimintakäsikirja 2022).

Toimeksiantajalla on asiakastyössä ja koko organisaation työssä käytössä tietty toimintamalli. Tästä mallista puhutaan asenteena, joka toteutuu kaikessa toiminnassa. Perustan muodostavat useat lait eli Suomen perustuslaki (1999/731, 2:6–23), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

(2000/812, 2:4, 8) ja yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (2016/27). Toimintatavan tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta heitä koskevissa asioissa. Osallisuuden toteutuminen pitäisi huomioida asumispalvelujen käytännöissä, kuten palvelujen toteuttamissuunnitelmissa. (Toimeksiantajan keskeisen toimintatavan käyttöopas 2022.)

Toimeksiantajan keskeisen toimintatavan on tarkoitus toteutua henkilötasolla asiakkaita kohdattaessa, palveluprosessin tasolla asumispalvelujen käytännöissä ja koko organisaation tasolla. Asiakkaita tuetaan arjessa monella eri tavalla. Eettinen tuki koostuu asiakkaan kunnioittamisesta, tasa-arvoisesta ja ihmisarvoa korostavasta kohtelusta. Asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja tavoitteita etsitään yhdessä. Sosiaalinen tukeminen tarkoittaa asiakkaan auttamista sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä. Sosiaalista tukemista voi tapahtua sekä yksilö- että ryhmätoiminnassa. Emotionaalinen tuki pureutuu tunteisiin. Asiakasta autetaan niiden tunnistamisessa, ymmärtämisessä ja ilmaisemisessa. Ympäristöön liittyvä tuki käsittää apuvälineet, esteettömyyden ja asumisympäristön kehittämiseen liittyvät asiat. Käytännön tuki on asiakkaan auttamista arjen perusasioissa kuten kodinhoidossa ja henkilökohtaisessa hygieniassa. Toimintatapaa noudatettaessa tähdätään siihen että ohjaajan rooli muuttuu vähitellen mahdollistajaksi asiakkaan hyvinvoinnin ja voimavarojen kasvaessa. (Toimeksiantajan keskeisen toimintatavan käyttöopas 2022.)

Yksi tutkimukseen osallistuvan asumisyksikön johtajista pohti keskustelussamme maaliskuussa 2023 kuntoutumisen, toimintakyvyn ja asiakkaan omannäköisen elämän suhdetta. Tuetun asumisen palvelu on tavoitteellista, mutta asiakas itse luo tavoitteet vuorovaikutuksessa ohjaajien kanssa, ja hänelle hyvä elämä voi toteutua hyvin persoonallisena, epätavallisena kokonaisuutena. Esimerkiksi sairauden oireiden ei välttämättä tarvitse poistua, vaan yksilön on opittava elämään niiden kanssa täyttä elämää. Myös asiakkaan ympäristössä tulisi olla ihmisiä, jotka näkevät hänet ihmisenä, eikä vain oireiden läpi ja yrittämällä muuttaa häntä (Raivio & Raivio 2020, 29–30).

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä ja palvelujen toteuttamissuunnitelman ajantasaisuuden ylläpitämisestä tuetun asumisen arjessa, jotta suunnitelman käyttöä tuetun asumisen asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi ja ohjaajien työkaluna voitaisiin kehittää.

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää,

1) mikä on tuetun asumisen ohjaajien näkemys palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakastyössä,

2) mikä on ohjaajien näkemys asiakkaan osallisuudesta palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimisessa ja käytössä

ja

3) miten muutokset asiakkaan elämäntilanteessa ja toimintakyvyssä huomioidaan palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden ja keinojen päivittämisessä.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan yksilölliseksi asiakkaan tarpeita kuunnellen (Toimintakäsikirja 2022). Tuetun asumisen ohjaajan työ on ihmisten kohtaamista yksilöinä ja ryhmissä eli kotikäynneillä ja ryhmätoiminnassa. Jokainen tekee työtä oman koulutuksensa, kokemuksensa, perehdytyksensä ja oman persoonansa avulla. Ohjaajat tekevät verkostoyhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa ja osallistuvat PATOn päivittämiseen. Heillä on siksi oltava tieto suunnitelman sisällöstä ja tavoitteista. Työssään he tutustuvat asiakkaidensa arkeen, ja pystyvät parhaiten arvioimaan asiakkaiden kanssa heidän voimavarojaan ja tukemaan heitä osallisuudessa.

Asiakkaiden näkökulmaa on useasti tutkittu opinnäytetöissä ja erilaisissa kartoituksissa, jotka koskevat tuettua asumista. Tässä tutkimuksessa haluttiin

saada nimenomaan ohjaajien näkemys palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä, koska ohjaajat ovat pitkälti osaamisellaan ja ammattitaidollaan mahdollistamassa asiakkaiden osallisuuden ja työn asiakaskeskeisyyden toteutumista. Palvelujen toteuttamissuunnitelma on väylä asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden saavuttamisen seurantaan ja arviointiin. PATO on parhaassa tapauksessa oivallinen työkalu ohjaajalle jokapäiväisessä asiakastyössä.

Tutkimuksella on kosketuspintaa jokaiseen ajankohtaiseen toimeksiantajan toimintasuunnitelman osaan. Henkilökohtaisen asiakaskokemuksen varmistamiseksi työssä pyritään tasalaatuisuuteen ja asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen (Toimintasuunnitelma 2023). Ohjaajien on saatava koulutusta ja perehdytystä palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöön, jotta he osaisivat yhtenevien periaatteiden mukaan toimien laatia ja käyttää suunnitelmaa asiakkaan kanssa ja asiakkaan ääntä kuunnellen. Henkilöstön hyvinvointiin vaikuttaa vahvasti työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja työyhteisön ja organisaation työkuulttuurin kehittäminen. Myös ohjaajien osallisuus on tärkeää, ja kokemus vaikutusmahdollisuuksista oman työn sisältöön ja työyhteisön toimintaan vahvistaa työmotivaatiota ja työssä jaksamista. Tässä tutkimuksessa pyrin selvittämään ohjaajien näkemyksiä kehittämistyötä varten, jonka avulla heidän työnsä palvelujen toteuttamissuunnitelmien parissa helpottuisi ja jotta he voisivat paremmin palvella asiakkaitaan. Kestävän talouden tavoite toimintasuunnitelmassa pitää sisällään työvälineiden hyödyntämisen (Toimintasuunnitelma 2023). Kun henkilökunta on perehdytetty tiettyihin toimintatapoihin ja työvälineiden käyttöön, on taloudellista, että niitä myös käytetään aktiivisesti. Hyväksi havaitut toimintamallit ja hyvin perehdytetyt ammattilaiset auttavat luomaan onnistuneita asiakaskokemuksia.

Toimeksiantajan toimintakäsikirjan (2022) mukaan missiona on ”edistää vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa sekä heidän oman tahtonsa kuulumista ja toteutumista heitä koskevissa asioissa”. Visiona on asukkaiden täysi osallisuus.

3.2 Aineiston keruu

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään pääsemään tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ymmärrykseen (Kananen 2017, 52). Tavoitteena on kaksinkertainen ymmärrykseen pyrkimisen prosessi: tutkija pyrkii ymmärtämään tutkimuskohteitaan ja tutkimukseen tutustuvan on ymmärrettävä tutkijan raporttia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 76). Tässä tutkimuksessa ei ollut tarkoituksena saada yleistettävää tietoa, vaan koota ohjaajien kokemuksia ja näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä kehittämistyötä varten.

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu on yksi keino kerätä tietoa tutkittavasta kohteesta. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa tutkijan asettamat tutkimuskysymykset asettavat kehykset haastattelulle (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Aiheessa liikutaan teemoittain, ei yksittäisin kysymyksin. Näin on tarkoitus saada tutkittavien ajatukset paremmin esiin, eikä tutkija kysymysvalinnoillaan ole liian hallitsevassa roolissa. Teemahaastattelussa kaikki kysymykset ovat avoimia. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47–48, 109.) Teemahaastattelun avulla pystyttiin tutkimustehtävän mukaisesti kartoittamaan tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä. Toimeksiantaja toivoi tiettyjä teemoja käsiteltävän, jotta asiakastyötä pystytään kehittämään.

Sain tutkimuksen toimeksiannon yrityksen laatupäälliköltä, ja myös yhden asumisyksikön johtaja oli jo aiemmin kertonut aiheen olevan ajankohtainen työn kannalta. Tutkimuksen yhteyshenkilöitä ja toimeksiantajan edustajia olivat yrityksen laatupäällikkö ja tutkimukseen valittujen tuetun asumisen yksiköiden johtajat.

Tutkimus toteutettiin kolmessa tuetun asumisen yksikössä Varsinais-Suomen ja Uudenmaan alueella. Kaikki yksiköt sijaitsivat eri kuntien alueella ja kahden eri hyvinvointialueen sisällä, joten sopimuksissa ja käytännöissä oli jonkin verran vaihtelua. Koska itse olen työsuhteessa yhdessä asumisyksikössä, halusin ottaa mukaan muiden yksiköiden työntekijöitä saadakseni monipuolisemman

käsityksen palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä. Tällöin olin itse enemmän tutkijan kuin työntekijän ja työtoverin roolissa.

Laadin tutkimussuunnitelman joulukuun 2022 aikana. Kävin jo tuolloin tutkimukseen valitsemieni yksiköiden johtajien kanssa alustavan puhelinkeskustelun, jossa esittelin tutkimuksen aihetta lyhyesti ja kerroin ottavani heihin uudelleen yhteyttä kevään 2023 aikana. Tutkimusluvan saatuani ja teemahaastatteluja suunniteltuani lähetin maaliskuussa kyseisten yksiköiden johtajille sähköpostitse kirjeen (Liite 1), jossa pyysin heitä valitsemaan alaistensa joukosta 3–4 tuetun asumisen ohjaajaa, jotka ovat laatineet palvelujen toteuttamissuunnitelmia ja toimineet asiakastyössä niitä käyttäen ja päivittäen. Teemahaastattelussa tiedonantajiksi voidaan harkitusti valita sellaisia henkilöitä, joilla on tutkimuksen aihepiiristä tietoa ja kokemusta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88, 98). Kaikki kolme johtajaa olivat halukkaita auttamaan ohjaajien valinnassa, ja yksi lupasi ottaa aiheen esiin työntekijöiden viikkopalaverissa. Noin viikon kuluttua kirjeen lähettämisestä soitin yksiköiden johtajille, ja he antoivat ohjaajien yhteystietoja. Soitin ehdotetuille ohjaajille henkilökohtaisesti, ja kun sain suostumuksen haastatteluun osallistumisesta, lähetin sähköpostitse tai annoin heille kirjeen (Liite 2), jossa kerroin tutkimuksesta yleisesti, esittelin haastatteluteemat ja kerroin haastattelun toteuttamisesta ja tietosuoja-asioista. Yhden yksikön ohjaajat allekirjoittivat haastattelutilanteessa suostumuslomakkeen (Liite 3) haastattelun käyttämisestä tutkimustarkoituksessa. Kahden muun yksikön haastateltavia pyysin sähköpostiviestissä tulostamaan suostumuslomakkeen, allekirjoittamaan sen, skannaamaan ja lähettämään sen minulle. Kaikki henkilöt toimivat hyvin asiallisesti ja nopeasti, ja haastatteluajat saatiin sovittua ohjaajien kiireisistä aikatauluista huolimatta hyvin joustavasti. Yksi ohjaajista joutui viime hetkessä perumaan haastattelun sairastumisensa vuoksi, mutta saimme uuden ajan sovittua pari viikkoa myöhemmäksi. Haastattelut ajoittuivat maaliskuun lopun ja toukokuun alun väliselle ajalle.

Tutkimukseen valitut ohjaajat saivat etukäteen tutustua haastattelun keskeisiin teemoihin ja kysymyksiin, jotta he pystyivät valmistautumaan

haastattelutilanteeseen. Tuomen ja Sarajärven (2018, 86) mukaan haastattelu on helpompi toteuttaa, kun tiedonantajat saavat tutustua aiheeseen ja kysymyksiin etukäteen. Teemahaastattelun etuna on se, että tutkija voi tarvittaessa esittää tarkentavia lisäkysymyksiä, jotta tiedonantajan näkemykset tulevat esiin ja ne ymmärretään mahdollisimman oikein (Vilkkä 2021, 127–128).

Haastatteluista kolme toteutettiin kasvokkain, ja viisi Microsoft Teams -sovellusta käyttäen. Kasvokkain toteutetut äänitin älypuhelimien sanelinta käyttäen, ja verkkovälitteiset tallensin Teams-sovelluksen avulla. Jokaisessa haastattelutilanteessa kysyin vielä suullisesti luvan haastattelun tallentamista varten.

Kasvokkain toteutetut haastattelut tehtiin rauhallisessa toimistotilassa ilman keskeytyksiä. Teams-haastatteluista kaikissa paitsi yhdessä minulla oli kuvayhteys haastateltavaan. Yksi haastateltava ajoi haastattelun aikana autolla työpaikalleen, muut olivat paikoillaan tietokoneen tai puhelimen ääressä, joko työpaikallaan, autossa tai kotonaan. Katsekontaktin, myös virtuaalisen sellaisen, saaminen haastateltavaan tuntui tärkeältä. Keskustelu sujui yhtäläisesti sekä kasvokkain että verkon välityksellä, mutta nonverbaalinen viestintä jäi toki vähemmälle huomiolle etähaastatteluissa. Yhden haastateltavan äänensävy oli tulkittavissa vähän kireäksi, ja tilanteesta jäi se vaikutelma, että hän ehkä koki velvollisuudekseen osallistua haastatteluun, mutta ei halunnut panostaa asiaan kovinkaan paljon. Tämä nimenomainen haastattelu oli kestoltaan lyhin.

Haastattelut kestivät 20–45 minuuttia. Jokaisen alkuvaiheessa muistutin haastateltavaa siitä, että vaikka itse toimin samassa yrityksessä ohjaajana, haastattelutilanteessa mitään asiaa ei tulisi pitää itsestäänselvyytenä, vaan ne olisi selitettävä niin kuin olisin täysin ulkopuolinen ja yrityksen toimintatavoista tietämätön.

Haastatteluun osallistuneet kahdeksan ohjaajaa olivat taustoiltaan hyvin erilaisia. Heistä seitsemän on koulutukseltaan lähihoitajia ja yksi toimintaterapeutti. Lähihoitajista neljä kertoi erikoistuneensa mielenterveys- ja

päihde- tai vammaistyön osaamisalalle. Kahdella oli jommankumman alan erikoisammattitutkinto. Lisäksi viidellä tutkittavista oli muiden alojen koulutusta ja/tai tutkintoja. Tutkittavilla oli työkokemusta tuetun asumisen ohjaajana toimimisesta vähintään yksi ja enimmillään 17 vuotta.

Kaikilla ohjaajilla oli kokemusta omaohjaajana toimimisesta. Omaohjattavia asiakkaita heillä oli 3–16. Pääsääntöisesti he tekevät kotikäyntejä ja asioivat omien asiakkaidensa luona. Muiden kuin omaohjattavien luona tehtävien kotikäyntien määrä näytti vaihtelevan yksiköiden käytäntöjen mukaan. Yhden yksikön asiakkaista etenkin vaativimmilla on omaohjaaja ja ”kakkosohjaaja”, jolloin näitä yhteisohjattavia saatetaan tavata päivittäinkin. Kahden yksikön ohjaajat tapaavat kokonaan muiden ohjaajien omaohjattavia satunnaisesti kuukausittain ja loma- tai sairauslomasijaisuuksien yhteydessä sekä ryhmätoiminnassa. Yhdessä yksikössä muiden kuin omaohjattavien kotikäyntejä oli enemmän kuin toisissa eli muutamia viikossa.

3.3 Aineiston analyysi

Litteroin haastatteluaineiston toukokuun 2023 aikana. Kaikki tallennukset olivat sen verran laadukkaita, että niistä sai hyvin selvää. Käytin litteroinnissa apuna Microsoft Wordin litterointitoimintoa. Kaikki haastattelut oli kuitenkin käytävä läpi lause lauseelta korjaten ohjelman tekemät virheet tai väärintulkinnat. Litteroitua tekstiä kertyi noin 60 sivua.

Aineiston analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Tarkastelin haastatteluaineistoa ensisijaisesti sen mukaan, mitä asioita tutkittavat toivat esiin. Toimeksiantaja ja sen keskeiset toimintamallit ja strategiat määrittivät tutkimuksen lähtökohdat, joten tulosten tulkintaa tein aiemman tutkimuksen ja toimeksiantajan käytäntöjen valossa. Tuomen ja Sarajärven (2018, 109–110) mukaan teoriaohjaavassa analyysissä voidaan tunnistaa aiemman tutkimuksen tai teorian vaikutuksia. Tehtävänä ei ole kuitenkaan testata niitä, vaan aineisto voi elää vapaasti, ja analyysin loppuvaiheessa palataan tarkastelemaan tuloksia suhteessa niihin. Tutkija itse

tai tutkittavat eivät ole juuri koskaan täysin irrallaan aiemmasta tiedosta tai käsitteistä.

Aloitin aineiston läpi käymisen kuuntelemalla ja lukemalla kaikki haastattelut. Näin sain taas palautettua mieleen aineiston sisältöä. Seuraavaksi kävin läpi teemoja kysymys kerrallaan. Etsin vastauksia litteroinneista, ja yliviiivasin korostuskynällä niitä kustakin haastattelusta kirjoittaen olennaiset kohdat käsin vihkoon. Merkitsin aina kommentin kohdalle, mistä haastattelusta (H1–H8) se on, jotta vastauksiin olisi helpompi palata myöhemmin. Kun olin käynyt kaikki kysymykset läpi ja kerännyt vastaukset, aloin pelkistää vastauksia toiseen sarakkeeseen. Seuraavaan sarakkeeseen keräsin pelkistettyjä vastauksia ryhmitellen niitä teemoittain. Viimeiseen sarakkeeseen kirjoitin teemoittelun perusteella tekemiäni kysymyksiä, pohdintoja ja oivalluksia.

4 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset haastattelun teemojen ja niitä avaavien kysymysten järjestyksessä siten, kun ne esiintyvät haastattelurungossa (Liite 4). Eri tutkittaville olen siis saattanut esittää kysymyksiä hieman eri järjestyksessä. Hirsjärven ym. (2009, 205–208) mukaan itse haastattelutilanteissa teemat pysyvät samoina, tutkimuskysymysten mukaisina, mutta kysymysten järjestys ja muoto voivat vaihdella tilanteen mukaan. Eri haastatteluihin viitataan lyhenteillä H1, H2 jne., ja mainitessani useita tutkittavia olen ilmaissut heidän määränsä lyhenteellä n=3, n=5 jne.

4.1 Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttö

Tutkittavat kertoivat ensimmäiseksi, miten he käyttävät palvelujen toteuttamissuunnitelmaa työssään. Vastauksissa esiintyi hyvin vahvasti PATOn tavoitteellisuus. Kaikki paitsi yksi (n=7) tutkittavista mainitsi tavoitteet. Tavoitteita tehdään, tavoitteiden mukaan toimitaan, ja niiden mukaan rakennetaan kotikäyntejä ja muutetaan omaa työskentelyä. Palvelujen toteuttamissuunnitelmaa käytetään myös muistuttajana. Se muistuttaa ohjaajalle, mitkä tavoitteet ovat, ja asiakkaalle, miksi kotikäyntejä tehdään. ”Tenkkapoo-tilanteissa” (H2) voidaan palata PATOon ja keskustella, mitä alun perin on yhdessä sovittu.

Kaksi tutkittavista kuvasi, miten PATO-työskentelyssä pohditaan asiakkaan voimavaroja, haasteita ja avun tarpeita (H2 ja H4). Yhden tutkittavan mukaan ”PATO tulee siinä sivussa” (H5). Yksi ohjaajista kertoi, että kyllä PATOn mukaan toimitaan, mutta monesti kotikäynnin sisältö muotoutuukin sen hetkisen akuutin tilanteen sanelemaksi toiminnaksi (H8). Yksi ohjaaja mainitsi sosiaalityön puolella laaditun asiakassuunnitelman ja PATOn yhteydestä. Asiakassuunnitelman sisältämiä selkeitä tavoitteita voidaan hyödyntää PATOn osa-alueita määriteltäessä. (H7.) Kaksi ohjaajista kuvasi PATOn käyttöä toiminnan arvioinnissa. Toinen kertoi itsearviointiasteikon käytöstä (H7), ja

toinen kirjaamisessa tapahtuvasta tavoitteiden toteutumisen arvioinnista (H3). Jälkimmäinen viittasi myös suoraan siihen, miten PATO on apuna kirjaamisessa siten, että PATOon asetetut tavoitteet ”pomppaavat” kirjatessa esiin. Tutkittavista kolme mainitsi koko PATOn päivittämisen tarpeesta 1–2 kertaa vuodessa tai osittain, jotta se saadaan vastaamaan asiakkaan elämäntilannetta ja tuen tarpeita.

Pari haastateltavaa kertoi siitä, mitkä asiat vaikuttavat palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöön. Toinen mainitsi ohjaajien kiireen ja työn hektisyyden vaikuttavan siihen, että PATOa ei tule käytettyä paljonkaan (H5). Toinen sanoi käytön määrän liittyvän asiakkaan aktiivisuuteen ja haluun (H3).

Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttö omaohjaajana

Haastateltavilta kysyttiin, miten he omaohjaajina osallistuvat palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Taustana tulivat esiin työnantajan määrittelemät kehykset. Yksi ohjaaja sanoi, että PATOn laatimista tulisi aloittaa asiakkuuden ensimmäisellä viikolla (H5). Toinen kertoi omaohjaajan vastuusta tehdä PATO ja päivittää sitä (H7). Kolmas mainitsi siitä, että tuetussa asumisessa pyritään asiakkaiden kuntoutumiseen, ja siksi työtä tehdään (H4).

Ohjaajan roolia haastateltavat kuvasivat muun muassa seuraavin ilmaisin: ”kirjuri”, ”kysyy kysymyksiä”, ”avartaa elämännäkemyistä tai sitä et mitä tulevaisuus vois olla” (H2), ”keskustelen, mistä hän haaveilee” (H4), ”yritän ensin antaa sille asiakkaalle aika vapaat kädet puhua itse”, ”en kauheasti ohjailis sitä keskustelua heti alkuun” (H3). Yksi mainitsi toisista poiketen myös siitä, että hän yrittää vähän ohjailla asiakasta tiettyihin vastauksiin, jotka ovat hänen oma näkemyksensä asioista (H2). Toinenkin ohjaajana piti tärkeänä sitä, että PATOssa pitää näkyä myös ohjaajan näkemykset (H6).

Vaikka kysymys koski nimenomaan omaohjaajan roolia, vastauksissa korostui asiakkaan rooli ja ohjaajan ja asiakkaan yhteinen tekeminen. Kuusi kahdeksasta tutkittavasta puhui PATOn laatimisesta tai päivittämisestä asiakkaan kanssa. He käyttivät ilmaisuja ”asiakas osallistuu alusta alkaen” (H1),

”asiakkaan kanssa” (H1, H3, H4, H6 ja H8). Yksi tutkittava kuvasi, miten konkreettisesti istutaan yhdessä ja käydään suunnitelmaa kohta kohdalta läpi niin, että asiakas saa kertoa, mitä sisältöä hän haluaa mihinkin kohtaan laittaa (H6). Toinen kertoi, että PATOa laadittaessa asiakkaan arkea käydään läpi, ja lähdetään yhdessä rakentamaan suunnitelmaa ja tavoitteita, aina mahdollisimman asiakaslähtöisesti (H3).

Yksi tutkittava toi esiin sen, miten omaohjaajalla on visio yhdessä asiakkaan kanssa asumispalvelutyön toteuttamisesta, ja sitä tarjoillaan sosiaalityöntekijälle (H4). Yksi haastateltava kuvasi toisen kysymyksen yhteydessä myös sitä, että tutun omaohjaajan ja asiakkaan keskustellessa kahden kesken nousee ehkä esiin asioita, joita ei ole mainittu palaverissa sosiaalityöntekijän kanssa. Omaohjaaja tuntee parhaiten asiakkaan arjen, koska on mukana rinnalla kulkijana ja tukijana. Monet asiakkaat saattavat jännittää sosiaalityöntekijöiden kanssa asioimista. (H1)

PATOn käyttö muiden kuin omaohjattavien kanssa

Muiden kuin omaohjattavien kanssa tehtävän työn tukipilareina toimivat tutkittavien mukaan palvelujen toteuttamissuunnitelma, kunkin kotikäynnin tehtäväkuvaukset ja edelliset päivittäiskirjaukset. Avuksi mainittiin myös pienen yksikön kaikkien asiakkaiden tunteminen, yhteistyö omaohjaajien kanssa ja henkilökunnan viikkopalaverit, joissa käsitellään joidenkin asiakkaiden ajankohtaisia tilanteita.

Puolet kahdeksasta haastatellusta kertoi käyttävänsä suoraan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa muiden kuin omaohjattavien kanssa asioidessaan. Yksi kertoi katsovansa PATOa tietokoneelta tai puhelimelta, vaikkakin epäröi, näkyykö koko PATO puhelimella (H2). Toinen kertoi vilkaisevansa PATOn läpi (H6). Kaksi tutkittavaa viittasi PATOn käyttöön arviointiasteikon käytön tai tavoitteiden avulla (H1 ja H7). Tässä kohdassa tuli esiin PATOn ja kirjausten yhteys. Tavoitteet näkyvät symboleina asiakkaan sivulla mobiiliversiossakin, ja

itsearviointiasteikko konkretisoi tavoitteellisuutta, arviointia ja asiakkaan osallisuutta.

Tehtäväkuvauksilla tarkoitetaan asiakastietojärjestelmän mobiiliversiossa kunkin kotikäynnin kohdalle kirjoitettua lyhyttä kuvausta käynnin sisällöstä (esimerkiksi ”Kauppakäynti, asiakas tarkistaa pankkitilin saldon ennen kaupan menoa”). Omaohjaajat laativat tehtäväkuvaukset asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelman ja ajankohtaisten asiointiaikojen pohjalta. Tutkittavista kaksi kertoi käyttävänsä tehtäväkuvauksia muiden kuin omaohjattavien kanssa (H4 ja H6). Toinen heistä kuvasi tehtäväkuvauksen hyödyntämistä näin:

se on se mun työväline mikä antaa mulle sen tiedon et miten mä meen ohjaamaan sitä asiakasta sillä kotikäynnillä (H4)

Myös edelliset päivittäiskirjaukset eli raportit näkyvät asiakkaan sivulla asiakastietojärjestelmän mobiiliversiossa. Niistä voi tarkistaa, mikä asiakkaan vointi on, mitä asiakkaan luona ja asiakkaan kanssa on tehty edellisillä kotikäynneillä, ja onko kontaktoitu esimerkiksi sosiaalityöntekijää, edunvalvojaa tai läheisiä. Asiakkaat saattavat puhua vaikkapa edunvalvojalle soittamisesta, vaikka asia on jo hoidettu. Tässä kohdassa ajantasaiset kirjaukset ovat tärkeässä asemassa: jos edellinen ohjaaja ei ole kirjannut esimerkiksi asiointipuhelua, sitä ei voida todentaa käydyksi. Tutkittavista kaksi kertoi lukevansa enemmän edellisiä kirjauksia kuin PATOa vieraampien asiakkaiden kanssa asioidessaan (H3 ja H8).

Haastatellut ohjaajat käyttivät PATOn tietoja suoraan tai välillisesti tavoitesymbolien, tehtäväkuvausten ja kirjausten avulla. Muiden kuin omaohjattavien asiakkaiden kanssa he etsivät tietoa siitä, mitä on kirjattu, mitä on sovittu ja mitä on suunniteltu. Asennoituminen kotikäyntiin, käynnin aloittaminen, johdattelu eteenpäin ja tekemisten ehdottaminen perustuvat siihen mitä asiakkaan tiedoista on luettu. PATOn liittyväksi mainittiin myös tavoitteisiin sidottu itsearviointiasteikon käyttö kirjaamisessa.

Palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteellisuus

Tuetun asumisen ohjaustyö on tavoitteellista, ja se tähtää asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämiseen ja arjesta selviämiseen. Yksi haastateltavista kuvasi tavoitteellisuutta näin:

me ollaan täällä töissä ja me tehdään tätä työtä niinku tietyllä tapaa jotta he kuntoutuisivat koska sit jos se rooli sumenee niin myös ne tavoitteet vähän harmaantuu ja sit tää on vaan semmost kivaa yhdessäoloa ja se ei oo kuitenkaan se meidän toiminnan tarkoitus (H4)

Tutkittavat kuvasivat haastatteluissa palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteellisuutta. Kuvausten perusteella ryhmittelin neljä esiin nousevaa teemaa eli PATOn tavoitteiden yhteyden sosiaalityön tavoitteisiin, tavoitteiden tehtävän ja kuvauksen, asiakkaan ja ohjaajan sitoutumisen tavoitteisiin ja asiakkaan näkökulman tavoitteisiin.

Haastatelluista ohjaajista kolme toi esiin sosiaalityön suunnalta tulevat tavoitteet. Yksi heistä sanoi PATOn tavoitteiden olevan suoraan sosiaalityöntekijältä tulevia (H8), kaksi muuta erotteli sosiaalityön puolelta tulevat erillisiksi tavoitteiksi (H1 ja H3). PATOn tavoitteiden tulisi kuitenkin vastata näitä muualta tulevia tavoitteita.

Lähes kaikki haastateltavat (n=7) kertoivat palvelujen toteuttamissuunnitelmaan laadittujen tavoitteiden käytöstä. Kaksi sanoi suoraan, että tavoitteisiin pyritään ja että ne ovat lähes jokaisella kotikäynnillä läsnä (H2 ja H4). Yksi sanoi toiminnan rakentuvan tavoitteen ympärille (H7). Yksi kuvasi tavoitteellisuuden näkyvän siinä, että asiakas harjoittelee PATOssa sovittuja asioita, ja ohjaaja tarvittaessa ohjaa ja auttaa (H5). Kaksi tutkittavaa liitti itsearviointiasteikon käytön PATOn tavoitteellisuuteen (H6 ja H7).

Tutkittavat mainitsivat tavoitteisiin sitoutumisen liittyvän sekä ohjaajaan että asiakkaaseen. Näkemys ohjaajan sitoutumisesta liittyi itsearviointiasteikon tehokkaampaan käyttämiseen asiakastyössä (H6). Kaksi ohjaajaa toi esiin asiakkaan voinnin vaikutuksen tavoitteisiin sitoutumisessa. Toisen mukaan ohjaaja saa olla muistuttelemassa tavoitteista ja käyntien tarkoituksesta (H2), ja

toinen kertoi tilanteista, joissa asiakkaan vointi on saatava ensin tasapainoon; huonosti voivan asiakkaan on vaikea päästä tavoitteisiin (H4).

Yksi haastateltava toi esiin asiakkaan näkökulman vaikutusta palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteellisuudessa. Hänen mukaansa PATOssa näkyy asiakkaan sana ja mitä asiakas pitää tärkeinä ja tarpeellisina tavoitteina. Asiakas tietää parhaiten, mitä haluaa omassa elämässään tavoitella. Asiakkaat osaavat ilmaista nämä tavoitteet parhaiten ollessaan omaohjaajan kanssa kahden PATOa täyttämässä. (H1)

Keinot tavoitteiden toteutumiseksi

Kun kysyin keinojen laatimisesta palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin pääsemiseksi, enemmistö (n=5) tutkittavista kertoi, että ne mietitään asiakkaan kanssa yhdessä. Heistä neljä kuvasi ohjaajan roolia keinojen laatimisessa. Ohjaaja voi kysellä, miten asiakas voisi päästä unelmiinsa ja mitä tukea asiakas toivoo saavansa, tai ehdotella erilaisia vaihtoehtoja keinoiksi. Yksi tutkittava nimesi asiakkaan lähteeksi, joka itse miettii ja sanallistaa keinot. Sama henkilö toi esiin, että sosiaalityöntekijältä saattaa tulla ajatuksia siitä, millä keinoin voitaisiin päästä johonkin tavoitteeseen (H7). Yksi tutkittava pohti seuraavasti:

(keino) tulisi suoraan asiakkaalta niin sit sitä olisi helppo lähteä toteuttamaan kun se olis sillai mahdollisimman mieleinen tapa (H1)

Arviointi

Palvelujen toteuttamissuunnitelmaan liittyvää asiakastyön ja tavoitteisiin pääsyn arviointia tapahtuu sekä kotikäyntien yhteydessä että suunnitelmaa päivitettäessä. Suurin osa tutkittavista (n=7) kertoi PATOn päivityksen yhteydessä tapahtuvasta kokonaisarvioinnista. Heidän vastauksensa kuvasivat erilaisia arvioinnin sisältöjä. Arviointiin laitetaan sekä asiakkaan että ohjaajan mielipide tai niistä yhteneväksi muotoiltu kuvaus (H2). Arvioinnissa pohditaan, miten tavoitteet ovat toteutuneet, ovatko ne muuttuneet, ja onko tapahtunut

edistystä (H4 ja H8). Myös keinot arvioidaan (H7). Jos itsearviointiasteikkoa on käytetty kirjaamisen yhteydessä, arvioinnissa on käytettävissä suoraa raporttia ja kuvaajaa siitä (H1 ja H6). Itsearviointiasteikon käyttö näytti vaihtelevan asumisyksiköiden mukaan. Tutkittavista kolme mainitsi käyttävänsä itsearviointia asiakkaiden kanssa. Yksi kertoi, että viikoittaisessa arvioinnissa näkyy asiakkaiden toimintakyvyn heittelyä (H7). Vaikka pääsääntöisesti ohjaajat toivat esiin asteikon käytön etuja, yksi tutkittavista kertoi myös negatiivisista kokemuksista asteikon käytössä. Hän kertoi, että osalle asiakkaista itsearviointi saattaa konkretisoida epäonnistumista, ja siksi he eivät haluaisi tehdä arviota (H1).

Osa ohjaajista (n=3) katsoi tekevänsä ajantasaista arviointia myös ilman PATOn itsearviointiasteikon käyttöä. Yksi mainitsi, että keinoja pohditaan viikoittainkin, jos tarve vaatii (H5). Toinen kuvasi tapahtuvan jatkuvaa pientä arviointia, ja jos asiakkaan kanssa huomataan, että jokin tavoite on täyttynyt, se merkitään PATOon (H3). Jos taas moneen viikkoon ei ole minkäänlaista edistystä tai toiminnon toteutumista havaittavissa, on paikallaan keskustella, miksi tavoitteiden suuntaan ei päästä. Ohjaaja voi tällöin miettiä asiakkaan kanssa toisenlaisia lähestymistapoja tai menetelmiä. (H4)

Kirjaaminen

Kirjaamisesta kysyttäessä kaikki tutkittavat vastasivat, että kirjaaminen tapahtuu pääasiassa asiakkaan kanssa ja asiakkaan luona. Poikkeuksena yksi tutkittava esitti tilanteen, jossa asiakkaan kanssa liikutaan julkisilla paikoilla (H7). Asiakastietojärjestelmään on kirjattu, miten kotikäynti on mennyt (H2), mitä on tehty (H2, H5, H6 ja H7), mitä on keskusteltu, millainen mieliala asiakkaalla on ja mikä on vaikuttanut oleellisesti (H7). Ohjaajista kolme mainitsi, että he voivat lisätä omia kommenttejaan jälkeen päin (H2, H4 ja H7). Etenkin tilanteissa, joissa asiakkaan psyykkinen vointi on huono, ja ohjaajan mielestä on tärkeää kirjata oireita ylös, tulee kirjattua vielä kotikäynnin jälkeen omia huomioita. Tärkeänä asiana osa ohjaajista (n=3) mainitsi kuitenkin sen, että asiakas tietää,

mitä kirjataan. Yksi tutkittava toi esiin kirjaamisen vuorovaikutuksellisen merkityksen:

jos mä lisään sinne niin sitten mä luen sen asiakkaalle ja kysyn että onko jotain niinku lisättävää muutettavaa poistettavaa ja semmosta niinku vuorovaikutusta (H7)

Yksi ohjaaja kuvasi käytännössä tapaansa kirjata asiakkaan kanssa. Toisinaan hän käy asiakkaan kanssa symbolivalikkoa läpi kohta kohdalta kysyen asiakkaalta, mitä tämä haluaa niihin kirjattavan. Toisinaan taas hän nostaa esiin muutaman kohdan ja kysyy, mitä niihin kirjataan. (H6)

Kolmessa haastattelussa (H1, H6 ja H7) tuotiin esiin PATOsta nousevaa symbolivalikkoa, eli he kuvasivat kirjaamisen olevan rakenteista (tai määrämuotoista). Palvelujen toteuttamissuunnitelman ja kirjaamisen yhteyttä ei välttämättä nähty suoranaisesti, vaan enemmänkin välillisesti tavoitteiden (n=6), kotikäyntien sisällön ohjaamisen (n=1) ja itsearviointiasteikon käytön (n=2) kautta. Kaksi haastatelluista sanoi suoraan, että PATO ei ole mielessä kirjatessa (H5 ja H8). Yksi ohjaajista muistutti myös, että asiakkaat ovat yksilöitä ja tilanteet vaihtelevat, jolloin kirjauksen sisältönä saattaa olla pelkästään se, mitä kotikäynnillä tapahtuu, vaikka se poikkeaisikin täysin tavoitteista (H3).

PATOn rooli sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä

Tutkittavista puolet (n=4) piti uusien työntekijöiden ja sijaisten PATO-perehdytystä jokseenkin tärkeänä, koska työntekijän on oltava selvillä asiakkaan avun tarpeista ja tavoitteista. PATOsta myös näkee tiiviisti, mitkä ovat oleellisia asioita työskenneltäessä asiakkaiden kanssa. Merkittävää kuitenkin oli, että kysyttäessä perehdytyksestä vastauksissa käytettiin ilmaisuja ”tarvis olla parempi” (H2), ”nolla” (H4), ”tosi huonosti”, ”ohi mennä”, ”luulen, että PATO ei ole mukana perehdytyksessä” (H5) tai ”uskoisin, että esimies perehdyttää” (H8). Kaksi tutkittavista kertoi muun henkilökunnan kertovan, näyttävän tai suosittelevan asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmia luettavaksi (H1, H6).

Tutkittavien saama perehdytys PATOn käyttöön

Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että perehdytys palvelujen toteuttamissuunnitelmien laatimiseen, käyttöön ja päivittämiseen voi olla hyvinkin kirjavaa. Yksi haastateltavista vastasi, että perehdytys oli PATOjen osalta nolla (H4), toinen taas koki saaneensa erittäin hyvää perehdytystä (H1). Perehdytyksen lähteenä toimivat tutkittavien mukaan PATO- ja kirjaamiskoulutukset, yrityksen kirjaamisasiantuntijat ja yksikön toiset ohjaajat. Koulutuksen lähteinä tutkittavat mainitsivat koulutuspäivät, Teams-koulutukset henkilökunnalle koko Suomen laajuisesti, kirjaamiskoulutukset ja PATO-koulutukset, nämä siis suunnattuna joko oman yksikön ohjaajille tai koko henkilökunnalle. Puolet tutkittavista (n=4) kertoi PATO-osaamisensa pohjautuvan enimmäkseen keskusteluun työkavereiden kanssa tai heiltä saatuihin vinkkeihin. Kolme tutkittavaa kertoi oppineensa itse täyttämään PATOa käytännön kautta eli opettelemalla, tekemällä, kokeilemalla (H5, H6 ja H8).

Verkostoyhteistyö

Tutkittavista suurin osa (n=6) kertoi, että verkostopalaverien yhteydessä käytetään palvelujen toteuttamissuunnitelmaa. Heidän sanojensa mukaan palvelujen toteutussuunnitelmat joko lähetetään sosiaalityöntekijöille, annetaan palaverissa kirjallisena tai käsitellään suullisesti. Yksi tutkittavista (H7) kertoi, että PATO voidaan lähettää hoitotaholle, jotta siellä saadaan selkeämpi kuva tuetun asumisen tehtävistä asiakkaan arjessa. Hänen mukaansa myös aktiiviset läheiset saattavat pyytää kuvauksen toiminnasta. Ohjaajan aloitteellisuudella on vaikutuksensa siinä, että hän pyytää asiakkaalta suostumuksen ja toimittaa suunnitelman yhteistyötahoille, esimerkiksi sosiaalityöntekijälle. Yksi haastatelluista (H1) pohti, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät välttämättä edes tiedä, mikä palvelujen toteuttamissuunnitelma on. Hänen mielestään asumispalvelut ovat iso osa asiakkaan arkea, joten niiden toteuttamisen luulisi

kiinnostavan yhteistyökumppaneita. Ohjaajien ja asiakkaan yhteistyö on suunnitelmallista ja perustuu palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Puolet tutkittavista (n=4) mainitsi PATOjen ohella sosiaalityöntekijöille toimitettavat väliyhteenvedot tuetun asumisen asiakastyöstä.

Väliyhteenvedoissa saatetaan liitteenä toimittaa asiakkaan tavoitteisiin liittyvä itsearviointiasteikko ja kertoa, miten tavoitteet ovat toteutuneet.

4.2 Ohjaajien näkemykset asiakkaiden osallisuudesta palvelujen toteuttamissuunnitelman käytössä

Haastatteluissa ohjaajat kuvasivat asiakkaiden sekä aktiivisempaa että passiivisempaa tyyliä osallistua palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen. Asiakkaan aktiivinen ote näkyy yhden tutkittavan mukaan palvelujen toteuttamissuunnitelmien suhteen siinä, että he itse kertovat kirjattavia asioita ja tekevät ja toteuttavat käytännön toimintoja (H2). Asiakas sanoo, mitä kirjataan PATOon (H8). Asiakas on tarkka sanavalinnoista, ja tekstin on tärkeää olla kunnioittavaa (H4). Hän tietää, mitä elämältään haluaa ja mihin suuntaan lähtee elämänsä kehittämään (H1). Aktiivinen asiakas saattaa myös itse pyytää PATOn päivittämistä (H3).

Asiakkaan passiivisempaa otetta PATOjen laatimisessa ja päivittämisessä ohjaajat kuvailivat siten, että asiakkaat tietävät, mitä kirjataan, ja he yhdessä ohjaajan kanssa keskustelevalle (H2). Jos asiakas ei itse ehdota kirjauksia, ohjaaja auttaa:

kysyn et miten sä haluat et tää kirjataan sit ne sanoo tai sit ne ei keksi mitään mä ehdotan jotaki ja he ehkä hyväksyy sen (H8)

Yksi tutkittava kuvasi myös, että asiakas voi olla täysin haluton muotoilemaan PATOn sisältöä:

tietty on osa asiakkaista ketkä on sillai et äh et tee sä ja kirjoita en mä tiedä (H1)

Ohjaajan rooli on tutkittavien mukaan kysyä, kyseenalaistaa, antaa vaihtoehtoja, muistuttaa ja ehdottaa. Ohjaaja auttaa asiakasta löytämään vahvuuksiaan.

Yksi tutkittavista kuvaa, miten itsearviointiasteikkojen käyttäminen voi osallistaa asiakasta:

kyllä se viikoittainen itsearviointien tekeminen asiakkaille niinku myös auttaa siihen että ne niinkun oleelliset asiat pysyy siellä mielessä ja niit niinku miettii myös kotikäyntien ulkopuolella (H7)

Tutkittavien näkemyksen mukaan yrityksen keskeinen toimintafilosofia toteutuu ja on asiakastyön perusta. Asiakkaalla on omannäköisensä elämä, oma tahto ja omat valinnat.

asiakas ensin en mä vois kuvitellakaan mitään muuta työtapaa (H6)

me annetaan niitä vaihtoehtoja ja asiakas on se ketä tekee sen valinnan ja päättää et me ei voida päättää kenenkään puolesta tai sanoa et sun täytyy nyt mennä töihin tai sun täytyy nyt mennä sinne koska vaihtoehto on miljoonii...asiakas on se oman elämänsä tähti ja meidän täytyy nostaa niit asiakkaan omii voimavaroja ja niit vahvuuksii niit me niinku tuodaan esille...me ollaan sit ehkä se niinku kanava siihen et ne tulee esiin (H4)

kun on niinku se yks asiakas kenen luo mennään kotikäynnille ja sit sillä hetkellä niinku keskitytään häneen ja tehdään niinku hänen juttuja (H1)

Asiakkaan osallisuus näkyy esimerkiksi siinä, että hän osallistuu kaikkeen työskentelyyn ja häntä koskevien asioiden hoitamiseen ja raportointiin (H7). Kun asiakas on itse ollut mukana laatimassa palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, ohjaaja voi myös ohjata häntä kotikäynneillä tavoitteita kohti:

jos on niinku vaiks hankaluuksii saada asiakas johonki mukaan tai tekemään jotain ni sit sen voi aina ottaa sieltä ja näyttää et hei et tääl lukee tällöinen tavoite ja tällöiset keinot et pysytään nyt tässä (H6)

Osallisuuteen ja toimeksiantajan toimintafilosofiaan liitettiin myös asiakkaan ja hänen tarpeidensa kuunteleminen ja asiakaskyselyiden tekeminen (H8).

Toimintakyvyn vaikutus PATOn laatimiseen ja päivittämiseen

Asiakkaan toimintakyvyn muutokset aiheutuvat haastattelujen mukaan lähinnä sairauden erilaisista vaiheista ja elämäntilanteiden muutoksista.

Mielenterveydelliset ongelmat näkyvät tällöin PATOn laatimisessa ja toteuttamisessa motivaation, jaksamisen, halun ja kiinnostuksen puuttumisena tai vaikkapa epäluuloisuutena. Useimmat (n=7) toivat jollain tavalla esiin, että asiakkailla on kyllä useimmiten kykyä täyttää palvelujen toteuttamissuunnitelmaa ohjaajan kanssa. Yksi tutkittavista kommentoi, että ohjaajan täytyy päästä asiakkaan tasolle, jotta kommunikaatio toimii (H4). Vammaispalvelujen asiakkailla haasteina voivat olla esimerkiksi hahmotusvaikeudet (H7). Asiakkaiden haasteita kohdattaessa ohjaajilta vaaditaan kärsivällisyyttä ja monenlaista vahvaa tukea.

jos ihminen on hyvin hyvin masentunut niin eihän sitä toimintakykyä juurikaan ole eikä sitä kiinnostusta tai jaksamista lähtee niistä omia asioita edistämään että silloin tarvitaan aika vahvaa tukea ohjaajalta jotta saadaan ne omat tavoitteet kaivettua sieltä jos ei ihmisellä tosiaan ole mitään motivaatiota (H3)

Hyvin aktiivisten asiakkaiden haasteet voivat olla aivan muualla:

mutta sitten on tosiaan myöskin mielenterveyskuntoutujia jotka on hyvinkin aktiivisia mutta tavallaan haasteet on sitten eri asioissa meil on paljon nepsyjä jotka on aktiivisia mutta asiat on hirmu levällään tavallaan että pitäisi saada semmoista rakennetta siihen arkeen (H3)

Tutkittavien mukaan asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn muuttuessa tavoitteita voidaan karsia tai lisätä. Jos vointi on huono, ajankohta ei ehkä ole paras mahdollinen PATOn ja tavoitteiden päivittämiseen. Kun vointi kohenee, voidaan miettiä tavoitteet ja tilanne uudelleen. (H1 ja H3)

4.3 Palvelujen toteuttamissuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus

Päivityksen vaaditusta aikataulusta tutkittavilla oli hyvin samanlaiset käsitykset, johtuen luonnollisesti työnantajan antamista ohjeista. Ohjaajat kertoivat päivityksen olevan ajankohtaista puolen vuoden tai vuoden välein, vaikka muutoksia palvelujen toteuttamissuunnitelmaan ei juuri tulisikaan.

Päivittämisessä ovat mukana asiakas ja ohjaaja. Osapäivityksiä voidaan tehdä, jos tilanne muuttuu. Yksi tutkittavista kuvasi osittaista päivittämistä seuraavasti:

siihen ei niinku sitä asiakasta niin aktiivisesti oteta mukaan et ohjaaja voi vaik sanoa et hei mä päivitän tän tänne ja sit se ohjaaja päivittää (H6)

PATOn vaaditussa, puolivuositaisessa tai vuosittaisessa päivittämisessä ovat paikalla ohjaaja ja asiakas yhdessä. Päivittäminen tapahtui haastateltujen kertoman mukaan lähinnä kahdella eri tavalla. Toiset ohjaajat (n=5) ottavat kannettavan tietokoneen mukaan kotikäynnille, istuvat asiakkaan kanssa ja kirjoittavat suoraan asiakastietojärjestelmän PATO-lomakkeelle edellisen suunnitelman arvioinnin ja muotoilevat uusia arjen sujumisen ja avun tarpeiden kuvauksia ja ajankohtaisia tavoitteita. Näin tehtäessä suunnitelma saadaan ehkä kerralla valmiiksi. Toinen tapa tehdä päivitys on tulostaa voimassa oleva palvelujen toteuttamissuunnitelma, käydä se asiakkaan kanssa läpi, laatia uuden suunnitelman muistiinpanot kynää ja paperia käyttäen, kirjoittaa suunnitelma toimiston tietokoneella puhtaaksi, tulostaa se, ja käyttää se vielä asiakkaan luona hyväksyttävänä mahdollisten väärintulkintojen korjaamisen varalta. Ohjaajat tiedostivat jälkimmäisen tavan työläyden, mutta löytyi siitä oma hyötynsäkin.

on sekin mahdollista että mä tulostan sen ja teen paperille ja sitten itekseni toimistolla sitten teen koneella puhtaaksi jotkut nimittäin kokee sen jotenkin häiritseväksi että mää näpyttelen koneella koko ajan. ...että jotenkin siinä on enemmän läsnä kun on kynä ja paperia kädessä...se antaa mulle vähän lisää aikaa miettiä lauserakenteita ja muita et tavallaan se että mä tein itelleni muistiinpanot ja sit mä saan kirjoittaa sen puhtaaksi omassa rauhassa ni se voi olla jopa mulle helpottavaa (H3)

Yksi tutkittavista kuvaili sitä, että aina palvelujen toteuttamissuunnitelmaa ei saada yhdellä kertaa valmiiksi. Hän oli paloitellut päivittämistä esimerkiksi siten, että yhdellä tapaamiskerralla oli asiakkaan kanssa käyty läpi yksi tavoite. (H1)

Toimiminen asiakkaan toimintakyvyn tai elämäntilanteen muuttuessa

Lähes kaikki (n=6) tutkittavat kertoivat, että pienehköjen elämän- tai toimintakyvyn muutosten seurauksena palvelujen toteuttamissuunnitelmaa voidaan päivittää tarpeellisin osin. Loput kaksi tutkittavaa mainitsivat vain, että

muutosten tullessa PATO täytyy päivittää. Kaksi kertoi, että muutostilanteissa ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään ja pohditaan tuen tarpeita (H5 ja H7). Yhden tutkittavan mielestä toimintakyvyn muutokset näkyvät enemmän päivittäiskirjauksissa kuin PATOssa (H3).

Kaksi haastateltavaa kertoi, että PATOa kannattaa alkaa päivittää vasta kun asiakkaan akuutti kriisi on ohi ja vointi on parempi (H2 ja H7). Yksi totesi, että ohjaajan kiire ja aktiivisuus vaikuttavat muutosten kirjaamiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Aina ei heti ehdi, jolloin muutokset eivät heti näy PATOssa. (H3)

4.4 Ohjaajien ajatukset kehittämistarpeista

Kysyin tutkittavilta, millaisia kehittämistarpeita he ovat havainneet palvelujen toteuttamissuunnitelmien käytössä ohjaajien käytännön työssä ja asiakkaiden osallisuuden kehittämisessä niiden suhteen. Vastaukset liittyivät PATOn muotoon ja ymmärrettävyyteen, ohjaajan resursseihin, PATOn tekniseen toteutukseen ja ohjaajan ja asiakkaan roolien aktiivisuuteen.

Osa tutkittavista (n=3) koki palvelujen toteuttamissuunnitelma -lomakkeen täyttämisen vähän hankalaksi. Yksi kaipasi lisää ohjeistusta lomakkeen eri kohtien täyttämiseen tai tyhjäksi jättämiseen (H6). Yksi haluaisi kirjausten muotoiluun toisaalta selkeää struktuuria, mutta toisaalta hän tiedosti sen, että vapaamuotoisuudella voidaan ehkä paremmin vastata tarpeeseen esittää asiakkaan tavoitteet ja arjen yksityiskohdat yksilöllisemmin (H3).

Yksi tutkittava toi esiin, että PATO on välillä itsellekin hankala, saati sitten asiakkaalle (H1). Suurin osa tutkittavista (n=6) kuvaili, että PATOa voisi yksinkertaistaa, selkokielistää tai kuvallistaa. Yksi heistä käyttää itse tekemäänsä kuvaversiota PATOsta ja on todennut sen hyväksi (H4).

Aiemmin tässä luvussa kerroin haastateltujen ohjaajien saamasta PATO-perehdytyksestä. Osa oli saanut perehdytystä koulutusten muodossa, mutta osalla PATOn käyttö perustui kokeilemisen ja tekemisen kautta oppimiseen.

Kysyttäessä kehittämistarpeista jälkimmäiset ilmaisivat, että olisivat halukkaita saamaan aiheesta koulutusta, jos vain saisivat myös aikaa osallistua koulutukseen. Aika puuttuvana resurssina mainittiin myös PATOn kirjoittamisen yhteydessä (H7).

Vain osalla ohjaajista oli ajoittain käytössään kannettavat tietokoneet asiakkaan kotona tapahtuvaa palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimista tai päivittämistä varten. Pari tutkittavista mainitsi, että tietokoneiden tai tablettien saaminen mukaan kotikäynneille auttaisi PATOjen pitämistä ajantasaisina (H4 ja H8). Vaikka palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja keinot tulevat käytössä olevan asiakastietojärjestelmän mobiiliversiossa esiin symboleina ja teksteinä, koko suunnitelma asiakkaan vahvuuksineen ja haasteineen ei näy mobiilissa. Puolet tutkittavista (n=4) toivoi, että koko PATO saataisiin näkymään mobiilissa, ja että sitä pystyisi muokkaamaan mobiilissa. Myös tämän ominaisuuden katsottiin mahdollisesti helpottavan ajantasaisuuden ylläpitämisessä.

Kaksi haastateltavaa toi esiin, että myös ohjaajan omaa aktiivisuutta voisi kehittää (H5 ja H6). Palvelujen toteuttamissuunnitelmien lukeminen ja aktiivinen käyttö, itsearviointiasteikkojen luominen ja käyttäminen asiakkaan kanssa ja päivittämisen tekeminen asiakkaan toimintakyvyn ja elämäntilanteiden muutoksissa tehostaisivat asumispalvelutyön tavoitteellisuuden toteutumista. Myös ohjaajien erilaisten toimintamallien yhtenäistäminen nähtiin väylänä parempaan asiakastyöhön (H7).

Asiakkaan osallisuuden kehittämisen välineiksi tutkittavat nimesivät osittain samoja asioita kuin edellä ohjaajien työstä puhuttaessa. Arviointiasteikon käyttö kirjattaessa tuo asiakkaalle osallisuuden tunnetta. Selkokieli tai muutoin ymmärrettävämpi palvelujen toteuttamissuunnitelma auttaisivat asiakasta ymmärtämään, mihin PATOa täyttämällä ja käyttämällä pyritään. Yksi ohjaajista mainitsi myös asiakkaiden näkökulman hyödyntämisen PATOn kehittämistyössä (H1).

5 Johtopäätökset ja pohdinta

5.1 Tulosten tarkastelu

Ensimmäisenä tutkimustehtävänä oli selvittää tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakastyöstä. Ohjaajien työn taustalla on työnantajan ohjeistus laatimisesta ja päivittämisestä ja sosiaalityön puolella laadittu palvelusuunnitelma. Tutkimuksessa kävi ilmi, että palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteellisuudella on selvä yhteys sosiaalityön taholta tuleviin tavoitteisiin. Haastatteluaineistossa tavoitteellisuus nousi esiin merkittävänä asiana PATO:n käytössä. PATO ohjaa kotikäyntien sisällön suunnittelussa. Se muistuttaa ohjaajaa ja asiakasta yhdessä laadituista tavoitteista. PATO voidaan ottaa esiin tarvittaessa, ja voidaan palata tarkastelemaan sovittuja asioita ja lähtökohtia. Haastatteluissa tuotiin esiin, että asiakkaan aktiivisuus ja halu ja ohjaajan työn kiireisyys vaikuttavat PATOjen käyttöön.

Omaohjaajan roolista palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimisessa ja käytössä kysyttäessä tutkittavat kuvailivat sekä asiakkaan että ohjaajan rooleja. Suunnitelman muotoilussa asiakas on tärkeässä roolissa, mutta omaohjaaja työnantajan ohjeistuksen ja ammattitaitonsa mukaan auttaa asiakasta kysymällä ja keskustelemalla. Haastatteluissa tuli esiin näkemystä asiakkaasta ja omaohjaajasta eräänlaisena tiiminä. Tuetun asumisen parissa aiemmin tehdyssä opinnäytetyössä raportoitiin tuttujen ohjaajien pysyvyyden positiivisesta vaikutuksesta asiakkaiden kuntoutumiseen (Aho & Kiander 2015, 22). Tutun ja turvallisen omaohjaajan kanssa työskennellessä asiakas voi tuoda esiin asioita, joita ei ehkä verkostopalaverissa uskaltaisi.

Muiden kuin omaohjattavien kanssa työskennellessään puolet haastatelluista (4/8) kertoi käyttävänsä palvelujen toteuttamissuunnitelmaa suoraan kännykällä tai tietokoneella. Muutoin työtä ohjasivat tehtäväkuvaukset ja edelliset kirjaukset. Myös henkilökunnan viikkokokousten ja pienen yksikön asiakkaiden tuntemisen katsottiin auttavan muiden kuin omaohjattavien asiakkaiden

kotikäynneillä. Kotikäyntien määrä näytti vaihtelevan yksiköittäin. Yhdessä tutkimusyksikössä muiden kuin omaohjattavien kotikäyntejä oli merkittävästi enemmän kuin kahdessa muussa. Toimeksiantajan toimintakäsikirjan (2022) mukaan omaohjaajien tehtävänä on tarpeen mukaan tiedottaa asiakkaan asioista työyhteisöä ja yksikön johtajaa. Ryhmätoiminnassa ohjaajat tapaavat muitakin kuin omia asiakkaitaan, ja jokainen on vastuussa päivätoimintaan osallistuvien asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien toteutumisesta.

Keinot PATOn tavoitteiden saavuttamiseksi laaditaan tutkittavien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaaja kyselee ja ehdottelee, jos asiakas ei osaa itse muotoilla keinoja. Myös sosiaalityöntekijältä voi tulla ideoita keinoiksi.

Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöä asiakastyön arvioinnissa kuvattiin lähinnä kahdella eri tavalla. Haastatteluissa viitattiin kokonaisarviointiin, jota tehdään PATOn päivittämisen yhteydessä. Esiin tuotiin myös kaiken aikaa tapahtuva pienimuotoinen arviointi arjessa. Kolme kahdeksasta tutkittavasta käytti asiakkaiden kanssa PATOn tavoitteisiin liittyvää itsearviointiasteikkoa, mutta osa toteutti viikoittaisarviointia ilman asteikkoa.

Kaikki haastatellut kertoivat kirjaamisen tapahtuvan asiakkaan kanssa ja asiakkaan luona. Poikkeustapauksina osa toi esiin tilanteita, joissa liikutaan asiakkaan kanssa julkisilla paikoilla, tai kotikäyntejä, joilla asiakkaan voinnissa on oleellisia piirteitä tai muutoksia (esim. harhat), jotka on kirjattava. Ohjaajien näkemysten mukaan palvelujen toteuttamissuunnitelman ja kirjaamisen välistä yhteyttä näkyy symboli- eli määrämuotoisena kirjaamisena, tavoitteiden kautta, itsearviointiasteikon käyttönä ja kotikäyntien sisällön ohjauksena. Akuutit tilanteet asiakkaan luona aiheuttavat kuitenkin sitä, että kirjaaminen toisinaan sisältää vain kotikäynnin tapahtumien raportoimista eikä niinkään tavoitteisiin liittyvää pohdintaa. Tämän tutkimuksen haastateltavien näkemykset viittasivat samaan kuin Helmisen ja Ingalsuon YAMK-opinnäytetyötutkimuksessa (2021) eli siihen, että asiakkaan on tärkeä tietää, mitä hänestä kirjataan. Yhdessä kirjaaminen kannattaa aloittaa heti asiakkuuden alkaessa yhteisen ja toistuvan rutiinin aikaansaamiseksi, mutta yksilöllisyys ja asiakaskohtaisuus on tärkeää (Helminen & Ingalsuo 2021, 37–38, 40).

Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttö sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä nähtiin jokseenkin tärkeänä, mutta tutkittavien vastaukset viittasivat siihen, että luotetaan koulutusten ja esihenkilön antamaan perehdytykseen. Vain kaksi haastateltua kahdeksasta toi esiin sitä, että PATOa näytetään ja käydään läpi sijaisen tai uuden työntekijän kanssa tai sitä suositellaan luettavaksi. Henkilökunnalle järjestetään toimeksiantajan puolesta PATO-koulutusta Teams-alustalla. Olisi hyvä, että yksiköiden johtajat ja vastaavat ohjaajat huolehtisivat siitä, että uudet työntekijät pystyvät osallistumaan koulutuksiin ja voivat keskustella kysymyksistä, joita aiheesta on herännyt.

Haastateltujen omakohtaisen PATO-perehdytyksen määrä oli vaihteleva. 4/8 kertoi osaamisensa pohjautuvan lähinnä toisten työntekijöiden kanssa käytyihin keskusteluihin ja heiltä saatuihin vinkkeihin. 3/8 kertoi opetelleensa PATOn täyttämistä itse kokeilemalla ja tekemällä. Koulutuksia järjestetään sekä koko toimeksiantajan henkilökunnalle että yksiköittäin, mutta kaksi tutkittavaa kertoi, että aikaa koulutukseen osallistumiseen ei kuitenkaan ole löytynyt arjen kiireessä. Toimeksiantajan sisäisen viestinnän kanavalla on olemassa Teams-tallenne PATO-koulutuksesta. Sen on aina saatavilla, mutta tietenkään se ei toimi samoin kuin koulutustilanne, jossa pystyy tarvittaessa esittämään reaaliaikaisia kysymyksiä. Haastateltavista ne, jotka kokivat saaneensa hyvän perehdytyksen, kertoivat sen johtuvan koulutuksista tai kirjaamisasiantuntijoiden työskentelystä samassa yksikössä.

Kaiken kaikkiaan vastauksista kävi ilmi, että perehdytyksessä luotettiin enimmäkseen koulutusten antamaan hyötyyn tai esihenkilön tai muiden työntekijöiden antamiin neuvoihin, eikä niinkään suoranaisesti kerrottu, että itse otetaan vastuuta uusien tai sijaistyöntekijöiden perehdytyksestä palvelujen toteuttamissuunnitelman käytössä.

Kun kysyin palvelujen toteuttamissuunnitelman käytöstä asiakkaiden verkostopalaverien yhteydessä, suurin osa tutkittavista kertoi PATOa käytettävän palaverissa. Toisinaan PATOa käydään läpi vain suullisesti, joskus annetaan palaverissa ja joskus lähetetään sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaiden aktiiviset läheiset saattavat pyytää suunnitelmaa. Yksi tutkittavista kertoi lähettävänsä PATOn myös hoitotahoille, jotta ne saisivat kuvaa tuetun asumisen työstä. Ohjaajan oma aktiivisuus vaikuttaa siihen, miten paljon PATOa tuodaan esiin palavereissa. Myös paikalliset ja yksikkökohtaiset sopimukset vaihtelevat, ja sosiaalityöntekijät saattavat keskittyä enemmän muihin dokumentteihin (väilyhteenvedot ja raportit eli kirjaukset), joihin esimerkiksi PATOn tavoitteet tai itsearviointiasteikot saattavat kuitenkin sisältyä. Toimintakäsikirjan (2022) mukaan verkostotyöskentelyssä tiedonkulkuun ja asiakkaan osallisuuteen on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Asiakkaat itse määrittelevät läheisyhteistyön sisällöstä, jos suhteeseen ei sisälly laillista edunvalvontaa. Ohjaajien on toteutettava verkostoyhteistyötä aina asiakkaan kanssa tai hänen luvallaan.

Tutkimuksen toisena tehtävänä oli kartoittaa tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä asiakkaan osallisuudesta ja henkilökeskeisen toimintatavan toteutumisesta palvelujen toteuttamissuunnitelman käytössä. Haastateltavien vastauksissa kuvattiin asiakkaan osallistumisen aktiivisempaa ja passiivisempaa otetta ja ohjaajan roolia. Aktiivisesti osallistuvat asiakkaat kertovat itse, mitä haluavat PATOn kirjattavan, ja toteuttavat suunnitelmaa. He osaavat kertoa, mitä elämältään haluavat. Jotkut jopa pyytävät itse PATOn päivitystä. Passiivisemmin osallistuvat sen sijaan keskustelemalla, ja PATOa täytetään ohjaajan ehdottamien sisältöjen avulla. He kuitenkin ovat tietoisia siitä, mitä PATOon kirjataan. Ohjaajan rooli on tutkittavien mukaan auttaa asiakasta löytämään vahvuuksiaan, kysyä, kyseenalaistaa ja ehdottaa kirjauksia. Itsearviointien käyttäminen nähtiin asiakasta osallistavana.

Tutkimuksessa haastateltujen vastaukset keskittyivät enemmänkin toimintaan, jossa osallisuus tulee näkyväksi, eli suunnitteluun, toimintaan, kirjaamiseen ja arviointiin osallistumiseen. Henkilökeskeisestä toimintatavasta kertoessaan kukaan tutkittavista ei suoranaisesti maininnut ihmisarvoa, tasa-arvoisuutta tai toisen kunnioittamista. Nämä ajatukset saattavat olla niin hyvin sisäistetyt, että tutkittavien huomio keskittyi itse toimintaan ja näkyviin rooleihin. Kunnioittava

kohtaaminen ja kaikkien keskinäinen tasavertaisuus ovat henkilökeskeisen toimintatavan peruseriaa (Toimintakäsikirja 2022).

Aiemman opinnäytetyön mukaan, jossa tutkittiin asiakkaiden osallisuuden muotoja ja toteutumista eräässä tuetun asumisen palvelussa, havaittiin osallisuuden toteutuvan osallistumisena ja voimaantumisenä. Osallistuminen näkyi asiakkaiden ja ohjaajien vuorovaikutussuhteessa, asiakkaiden keskinäisessä tasavertaisuudessa ja asiakkaiden omaan palvelusuunnitteluun osallistumisena. Ohjaajat tukivat asiakkaiden voimaantumista muun muassa myönteisen palautteen ja kannustuksen avulla ja luomalla asiakkaille mahdollisuuksia osallistua yhteiseen päätöksentekoon. Jälkimmäinen vaati kuitenkin annettujen mahdollisuuksien lisäksi henkilön omaa panosta ja sitoutumista. (Paju 2012, 44, 52.)

Tutkittavat arvioivat toimeksiantajan keskeisen toimintatavan toteutuvan hyvin ja olevan asiakastyön perusta. Asiakkaalla on oma elämä ja omat valinnat, ja he osallistuvat asioidensa hoitamiseen ja toiminnan raportointiin. Näkemyksenä oli, että kun asiakas on itse laatimassa palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, siihen on helppo palata, ja pysyä asetetuissa tavoitteissa.

Tutkimushaastattelujen mukaan seitsemän kahdeksasta ohjaajasta arvioi, että heidän asiakkaillaan on yleisesti ottaen kykyä täyttää palvelujen toteuttamissuunnitelmaa. Toimintakykyyn vaikuttavat kuitenkin mahdollisten sairauksien vaiheet. Esimerkiksi mielenterveysasiakkailla vakava masennus voi näkyä motivaation, jaksamisen, halun ja kiinnostuksen puutteena.

Epäluuloisuus voi vaikuttaa siihen, miten suunnitelman sisältöjä muotoillaan. Jos asiakkaan vointi on kovin huono, tavoitteita voidaan karsia väliaikaisesti. Kun vointi kohenee, voidaan luoda uusia tavoitteita ja tehdä laajempi päivitys.

Tutkimuksen kolmas tehtävä oli selvittää ohjaajien näkökulmaa siihen, miten muutokset asiakkaan elämäntilanteessa ja toimintakyvyssä huomioidaan palvelujen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden ja keinojen päivittämisessä. Kaikilla tutkittavilla oli työnantajansa ohjeistuksen mukaan käsitys siitä, että palvelujen toteuttamissuunnitelman kokonaispäivitys on tehtävä vähintään

vuoden, joskus puolen vuoden välein, ja että osapäivityksiä tehdään asiakkaan elämäntilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Päivittämisen toteuttaminen käytännössä vaikutti jakautuvan kahteen tapaan käytössä olevien välineitten mukaan. Viisi kahdeksasta haastatellusta hoiti päivityksen asiakkaan luona täyttäen PATO-lomaketta suoraan kannettavalle tietokoneelle. Loput haastatelluista kertoivat tulostavansa vanhan version, tekevänsä asiakkaan luona muistiinpanot käsin, ja kirjoittavansa tekstit puhtaaksi toimiston tietokoneella. Tällöin he vielä tulostivat uuden version ja käyttivät sen hyväksyttävänä asiakkaan luona. Jälkimmäinen tapa vie enemmän aikaa ja saattaa aiheuttaa tietosuojariskejä. Toimeksiantajan ohjeistuksena on, että asiakasta koskevia asiakirjoja ei saa säilyttää niin, että ne voisivat joutua sivullisten nähtäviksi (Toimintakäsikirja 2022). Läsnäolon tapaa on hyvä miettiä tilanteen ja asiakkaan mukaan. Toisille asiakkaille voi olla kiusallista, jos istutaan tietokoneen äärellä, toisille se taas on nykyaikainen ja luonnollinen keino tehdä kirjauksia ja suunnitelmia.

Suurin osa tutkittavista (6/8) kertoi, että asiakkaan elämässä tapahtuneiden muutosten myötä PATOon tehdään muutoksia tarpeellisin osin, loput mainitsivat pelkästään päivityksen tarpeen. Osapäivityksen kyseessä ollessa ohjaaja voi kirjata muutokset itse (asiakkaan hyväksymänä). Päivittäminen on laajempaa, kun akuutein kriisi on ohi. Kiire voi vaikuttaa siihen, että ohjaaja ei päivitä muuttuneita asioita PATOon välittömästi, vaan muutokset saattavat näkyä ensin pelkästään päivittäiskirjauksissa.

Haastatelluilta kysyttiin viimeiseksi heidän havaitsemiaan kehittämistarpeita palvelujen toteuttamissuunnitelman käytön ja asiakkaiden osallisuuden tukemisessa. Kehittämistä havaittiin PATOn muodossa ja ymmärrettävyydessä, teknisessä toteutuksessa, ohjaajien käytettävissä olevissa resursseissa ja ohjaajan ja asiakkaan aktiivisuudessa. Tutkittavat kaipaivat enemmän ohjeistusta lomakkeen käyttöön. Strukturi helpottaisi käyttöä, mutta toisaalta lomakkeen täyttäminen vapaamuotoisesti lisää mahdollisuutta huomioida asiakkaiden yksilöllisyys. Kuusi kahdeksasta tutkittavasta toi esiin toivetta PATOn yksinkertaistamisesta, selkokieliisyydestä tai kuvien käytöstä PATOn

tukena. Puolet ohjaajista toivoi koko palvelujen toteuttamissuunnitelman käytön mahdollistamista asiakastietojärjestelmän mobiiliversiossa. Mobiilikäyttö tai ohjaajien käytössä olevat kannettavat tietokoneet tai tabletit voisivat helpottaa ajantasaisten muutosten tekemistä. Ne, joiden perehdytys oli jäänyt heikommaksi, olisivat valmiita osallistumaan koulutuksiin, jos siihen järjestettäisiin aikaa. PATOn täyttämiseen tarvitaan myös aikaa, ja tämä tulisi huomioida. Ohjaajat voisivat aktiivisemmin lukea läpi ja käyttää palvelujen toteuttamissuunnitelmaa ja opetella luomaan ja käyttämään itsearviointiasteikkoja siltä osin, kun ne eivät vielä ole käytössä. Ohjaajien toimintamalleja PATOn käytössä voisi yhtenäistää, jotta asiakastyö olisi tasalaatuisempaa. Asiakkaiden osallisuutta voisi lisätä ottamalla heitä enenevässä määrin mukaan arviointiin ja kirjaamiseen. Selkokieliisyys tai kuvien apuna käyttäminen voisi auttaa asiakkaita ymmärtämään PATOn sisältöä ja tarkoitusta paremmin. Haastattelujen jälkeen kysyin toimeksiantajan tietohallintopäälliköltä, onko PATOon suunnitteilla selkokielistä tai kuva-avusteista versiota. Ainakaan vuoden sisällä tällaista ei ole suunnitteilla.

Asiakkaiden osallisuuden kehittämisestä kysyttäessä tuli esiin se, että asiakkaita voisi ottaa PATOn kehittämistyöhön mukaan. Tällaisessa yhteiskehittämisessä voidaan hyödyntää asiakkaiden kokemuksia ja ammattilaisten kykyä sanallistaa ja käsitteellistää asioita tähdäten siihen, että palvelut todella vastaavat niitä käyttävien tarpeisiin (Isola ym. 2017, 32). Myös opinnäytetyössä, jossa haastateltiin tuetun asumisen asiakkaita, ehdotettiin säännöllistä palautteen kysymistä asiakkailta ohjaamisesta ja siinä käytettävistä menetelmistä, minkä avulla ohjaamista voitaisiin kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita (Aho & Kiander 2015, 26). Yksi tapa pyytää jatkuvaa palautetta on kysyä yhdessä kirjatessa, miten asiakas kokee kotikäynnin sujuneen.

Asiakkaiden ottaminen mukaan asiantuntijoiksi lomakkeiden sisällön ja muodon kehittämiseen vaikuttaa siihen, miten asiakastyöstä raportoidaan. Kirsi Güntherin (2012, 28) artikkelin mukaan asiakassuunnitelmien muoto määrittää sitä, minkä asteisesti niitä voidaan käyttää kuntoutumisen apuvälineinä, vai

ovatko suunnitelmat enemmän tehdyn työn ja tavoitteellisuuden raportointia, jossa asiakkaan ääni on kuitenkin taka-alalla. Tämän tutkimuksen haastateltavien mukaan strukturoitu lomake helpottaa tavoitteiden yms. muotoilua PATOon, mutta vapaamuotoisempi tuottaa yksilöllisempiä suunnitelmia. Tällöin PATO-perehdytyksen on ohjattava omaohjaajia suunnitelman käyttöön siten, että toiminta on tasalaatuista.

5.2 Pohdintaa tulosten pohjalta

Palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöön perehdyttämisen vastuutaho vaikutti ainakin osalla ohjaajista olevan epäselvä, ja oma osaaminen oli puolella haastatelluista itse hankittua tai työtovereiden neuvoihin perustuvaa. Toimeksiantajan kirjaamisen ohjeessa (2022) PATO on aika vähän esillä. Siinä on maininnat siitä, että kirjauksissa arvioidaan PATOssa sovittujen asioiden toteutumista. Lisäksi se sisältää kappaleen, jossa on muutamalla lauseella kuvattu, mitä palvelujen toteuttamissuunnitelmalla tarkoitetaan. PATO-ohje (2022) on hyvin tekninen lomakkeen täyttämiseen keskittynyt muutaman sivun mittainen ohje kuvineen. PATO-ohjeena toimii myös videotallenne PATO-koulutuksesta.

Kun kuuntelin ja luin tutkittavien vastauksia perehdytykseen liittyen, aloin vertailla heidän kertomistaan omasta perehdytyksestään ja heidän ajatuksiaan uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämisestä palvelujen toteuttamissuunnitelman käyttöön. Laitoin rinnakkain kunkin ohjaajan vastaukset molempiin aiheisiin, ja huomasin joitakin yhteyksiä. Ohjaajat, joilla oli mielestään parempi perehdytys PATOihin, tuntuivat myös arvostavan suunnitelmien käyttöä. Heidän puheistaan sai myös sen käsityksen, että koulutusta ja perehdytystä todella tapahtuu työpaikalla. Ne ohjaajat, jotka eivät itse olleet saaneet varsinaista perehdytystä, ja olivat tekemisen tai työtovereiden neuvojen kautta oppineet, eivät myöskään uskoneet PATO-perehdytystä tapahtuvan uusien työntekijöiden ja sijaisten aloittaessa. Näin ollen kunnollinen perehdytys ja koulutus auttaisi ohjaajia työssään ja palvelujen toteuttamissuunnitelman käytössä, ja vastaavasti he voisivat kukin osaltaan

auttaa uusia ohjaajia neuvomalla ja kannustamalla osallistumaan koulutuksiin. Olisi myös tärkeää, että perehdyttämisvastuu kuuluisi selkeästi tietylle taholle, esihenkilöt varmistaisivat uusien työntekijöiden perehdytyksen toteutumista ja seuraisivat vakinaisen henkilöstön osaamisen tasoa.

Perehdytyksen myötä voidaan vaikuttaa myös ohjaajien asenteeseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaa kohtaan. Jos kirjallisia töitä on paljon, ja ne kuormittavat kiireessä, PATOn täyttäminen voi tuntua vain yhdeltä pakolliselta tehtävältä. Yksi tutkittavista toi esiin näkökulman kirjaamisesta vuorovaikutuksena asiakkaan kanssa. Kirjaamisen taitojen kehittäminen tästä näkökulmasta vahvistaisi myös PATOn käyttöä työvälineenä. Vuorovaikutustaitojen kehittäminen on aina hyödyllistä, etenkin työssä, joka perustuu ihmisten kohtaamiseen. Toinen tutkittava kertoi PATOn päivittämiseen liittyen, että laitteelle kirjaaminen voi antaa asiakkaallekin vaikutelman, että ohjaaja ei ole läsnä. PATO ja siitä kirjaamiseen nousevat symbolit ja tavoitteet voivat toimia runkona keskustelulle ja tekemiselle. Hyvin laaditut tehtäväkuvaukset toimivat ”työlistana” ohjaajalle. Konkreettinen yhdessä tekeminen on osa työtä, mutta vuorovaikutteisuus tukee henkilökeskeisen toimintatavan toteutumista. Keskustelu kotikäynnin kulusta, tavoitteiden toteutumisen arviointi itsearviointiasteikkoa käyttäen ja aito, keskusteleva läsnäolo kirjatessa vahvistavat ohjaajan ja asiakkaan luottamussuhdetta, pitävät tavoitteet ajan tasalla ja toimivat taustatyönä myös palvelujen toteuttamissuunnitelman seuraavalle päivitykselle.

Kun elämäntilanteen ja toimintakyvyn muutokset kirjataan ajantasaisesti, PATO palvelee paremmin sekä asiakkaita että ohjaajia. Ohjaajien työnkuva selkiytyy, koska he voivat muuttaa kotikäyntien sisältöä ja käytettäviä menetelmiä tilanteen mukaan. Asiakasta helpottaa, jos esimerkiksi tavoitetasoa on laskettu akuutin toimintakyvyn laskun takia. Tämä vaatii omaohjaajalta sen miettimistä, mitkä muutokset ovat riittävän merkittäviä siihen, että ne kirjataan PATOon, eikä vain päivittäiskirjauksiin. Kun vuorovaikutus on onnistunutta asiakkaan ja omaohjaajan välillä, toimintakyvyn päivittäinen tai viikoittainen heittäyty erottuu pidempiaikaisista muutoksista. Toimintakyvyn muutosten pitäisi heijastua

PATOn muutosten myötä myös tehtäväkuvauksiin, jolloin muidenkin kuin omaohjaajan on helpompi pysyä tilanteen tasalla. Tutkittavat mainitsivat, että tarvitaan riittävästi aikaa PATOn laatimiseen. Aikaa ja kiinnostusta tarvitaan myös PATOn tavoitteiden lukemiseen.

Ohjaajien asenteella on merkitystä asiakastyötä tehtäessä. Myös YAMK-opinnäytetyössä oli todettu, että työntekijän kiinnostus yhdessä kirjaamiseen vaikuttaa siihen, miten asiakas kirjaamiseen suhtautuu (Helminen & Ingalsuo 2021, 36). Samoin, jos ohjaajat itse ymmärtävät palvelujen toteuttamissuunnitelman sisällön ja merkityksen työkaluna ja asiakkaan osallisuuden tukemisen välineenä, he kiinnostuvat lisäämään omaa osaamistaan ja pystyvät välittämään PATOn merkityksen myös asiakkaille. Kun asiakas ymmärtää PATOn tarkoituksen, hänen osallisuutensa voi kasvaa, ja tällöin taas on todennäköisempää, että hän sitoutuu paremmin tavoitteisiin, joita hän on itse ollut luomassa. Sitoutumalla tavoitteisiin hän edistää oman toimintakykynsä paranemista.

Millä asiakastyön tehokkuutta voidaan mitata tuetussa asumisessa? Puhutaanko silloin riittävästä kirjallisesta raportoinnista, tavoitteiden toteutumisesta vai asiakkaiden ja heidän palveluidensa määrästä ja työn taloudellisesta kannattavuudesta? Yritystasolla taloudellinen tehokkuus on tietysti oma tavoitteensa. Ohjaajien arjessa, asiakastyössä, tehokkuus näyttäytyy ehkä ensimmäiseksi kotikäyntien määränä, kirjausten täsmällisyytenä ja asiakkaiden toimintakyvyn säilymisenä tai parantumisena tai asiakkaiden tyytyväisyytenä saamiinsa palveluihin. Tavoitteiden asettelussa henkilökeskeisyys näyttelee suurta roolia. Millaiset tavoitteet kannustavat asiakasta, korostavat vahvuuksia, auttavat voittamaan haasteita ja tukevat toimintakykyä? Tavoitteet tulisi luoda asiakkaan kanssa, ja niin realistisesti, että niistä on hyötyä. Vaatii ohjaajan ammattitaitoa asettaa tavoitteet sellaiselle tasolle, että toimintaa voidaan oikeasti arvioida niiden kautta, ja asiakas rohkaistuu yrittämään, ja hän saa kokea osallisuutta.

Tutkimuksen loppuvaiheessa syntyi muutamia ajatuksia jatkotutkimusaiheista. Tutkittavien esittämä selkokielineen tai kuvatuettu palvelujen

toteuttamissuunnitelma voisi olla kehittämisen arvoinen asia. PATO kuuluu kuitenkin laajemmassa käytössä olevaan järjestelmään, joten kehittäminen ei voisi käsittää vain toimeksiantajan sisäistä kehittämistä, vaan toimeksiantajan järjestelmään perehtyneet asiantuntijat voisivat tuoda asiaa esiin itse järjestelmän kehittäjille. Tutkimushaastatteluissa esiin tullut PATO-perehdytyksen vaihtelevuus tuntui suurelta. Toimeksiantajan asumisyksiköissä voisi selvittää, miten perehdytyksen vastuut ja tavat oikeasti jakautuvat. Jos vastuista on paljon epäselvyyttä, ja perehdytys on laadultaan kovin epätasaista, perehdytystä voisi kehittää. Sekä Kirsi Güntherin artikkeli asiakassuunnitelmista (Günther 2012) että Marja Palkin opinnäytetyö henkilökeskeisen toimintatavan juurruttamisesta asiakastyössä (Palkki 2019) herättivät pohdinnan siitä, mikä on asumispalveluohjaajien käsitys asiakkaista ihmisinä. Onko heillä käsitys itsestään ja asiakkaista samanarvoisina? Vaihteleeko tämän käsityksen ilmentäminen sen mukaan, ovatko he asiakkaan kanssa kahdestaan esimerkiksi kotikäynnillä vai ryhmätoiminnassa, jossa on läsnä muita asiakkaita? Ovatko asiakkaat työn kohteita vai aktiivisia, itsenäisiä, joskin tuettavia toimijoita?

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka

Jo tutkimuksen suunnitelmavaiheessa on hyvä alkaa pohtia tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia seikkoja. Luotettavuuden näkökulmat ohjaavat jo tutkimusasetelmaa, ja niihin palataan arviointivaiheessa. (Kananen 2017, 174).

Tämän tutkimuksen toimeksiantajan strategia ja toimintatavat antoivat tutkimukselle näkökulmaa ja toivat tutkimukselle kehykset, koska tutkimustuloksen on tarkoitus toimia kehittämistyön pohjana yrityksen toiminta-ajatuksen mukaisesti. Aineiston käsittelyssä pyrin kuitenkin keskittymään aineistoon ja sieltä nouseviin teemoihin, ja pohtimaan näitä suhteessa alkuperäiseen tietoon ja toimintatapaan.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen kaikissa sen vaiheissa. Kriittisiä paikkoja ovat muun muassa haastattelussa

kysymysten asettelu, asioiden kysymättä jättäminen, vastausten koodaus ja luokittelu. (Kananen 2017, 176.) Huomasin haastattelujen litterointivaiheessa, että kokemattomana haastattelijana olin jossakin kohdassa jättänyt jonkun kysymyksen kysymättä, enkä muistanut palata siihen myöhemmin. Yritin välttää tätä pitämällä edessäni kysymysrunkoa ja merkkeamalla siihen vastatut kysymykset. Kysymyksen ryhmätoiminnasta jätin parin ensimmäisen haastattelun jälkeen tarkoituksella pois, koska totesin, että yksilöllistä asiakastyötä koskevia kysymyksiä oli jo hyvin paljon. Haastattelukysymykset on Vilkan (2021, 127) mukaan mietittävä tarkkaan, koska niissä helposti näkyvät läpi tutkijan ennakkokäsitykset. Myös haastattelutilanne ja haastateltavan tiedostamatonkin pyrkimys antaa odotusten mukaisia vastauksia vaikuttavat, ja tutkijan on osattava ottaa se huomioon (Hirsjärvi ym. 2009, 206–207). Tämän tutkimuksen kohdalla on huomioitava se, että tunsin yhden yksikön työntekijät, koska olen itse heidän työtoverinsa. Haastatteluissa saattoi siksi jäädä kertomatta joitakin asioita, koska saman työyhteisön sisällä niitä voidaan pitää itsestään selvinä. Haastattelijalta voi jäädä kysymättä perusteluja, jos hän tietää haastateltavien käyttämiä toimintatapoja jo ennalta. Lisäksi tuttuus voi vaikuttaa siihen, että tutkittavat yrittävät antaa tietynlaisia, ns. ”oikeita” vastauksia.

Kuten aineiston keruuta kuvaavassa luvussa kerroin, asumisyksiköiden johtajat suosittelivat alaisiaan haastateltaviksi. Luultavimmin he valitsivat henkilöitä, jotka ovat kohtuullisen sanavalmiita asiakastyön ammattilaisia ja joilla on kokemusta tutkimuksen aihealueesta. Näin ollen tutkimuksesta saatuja tuloksia on myös tarkasteltava tämän tiedon valossa. Haastatteluihin valitut edustavat työyhteisöissään todennäköisesti sitä ääripäätä, joka on varsin hyvin perehtynyt työnantajan ohjeistuksiin ja joka toteuttaa työtehtäviään monipuolisesti ja asiakkaan osallisuutta tukien.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia voidaan arvioida eri kriteerein kuin määrällisessä tutkimuksessa. Reliabiliteettia eli tutkimuksen luotettavuutta voidaan ajatella vahvistavan sen, että tutkimuksen toteuttamista kuvataan hyvin tarkasti. Haastattelujen toteuttamisen yksityiskohdat on hyvä kertoa raportissa, ja analyysivaiheessa luokittelujen

perustelua, tulkintojen esittämistä ja virhetulkintojen mahdollisuutta pohditaan mahdollisimman tarkasti. Tutkimuksen validius eli pätevyys syntyy siitä, että tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä tutkimustehtävien mukaan on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.) Opinnäytetyötutkimuksen aikana heti toimeksiannon saamisesta raportin kirjoittamiseen asti pidin päiväkirjaa sovituista ja käydyistä keskusteluista ja matkan varrella heränneistä ajatuksista ja keräsin lähdeaineistoa aiheeseen liittyen. Raportin eri vaiheissa tallensin aina uuden version tietokoneelleni säilyttäen vanhat vertailun ja edelliseen palaamisen mahdollistamiseksi.

Pyrin noudattamaan tutkimuksen jokaisessa vaiheessa hyvän tieteellisen käytännön ohjetta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023). Hankin tarvittavat tutkimusluvut ohjeiden mukaan. Lähteitä käyttäessäni huolehdin siitä, että en esittänyt tietoja ominani, vaan viittasin alkuperäisiin tekijöihin ja materiaaleihin. Haastatteluaineistoa kerätessäni pyrin huolehtimaan siitä, että tutkittavien henkilöllisyys ei tule ilmi. Kohtelin tutkittavia kunnioittavasti, ja annoin heille tarvittavaa tietoa tutkimukseen ja tietosuojaan liittyen. Tein heille selväksi, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Säilytin aineiston vain omassa käytössäni tätä tutkimusta varten, ja tuhoan sen opinnäytetyöprosessin tultua päätökseensä. Pyrin tuomaan esiin tutkimuksen tulokset avoimesti ja rehellisesti, tutkittavien vastauksiin perustuen. Raportin valmistumisvaiheessa kävin toimeksiantajan kanssa keskustelua raportin yksityiskohdista, toimeksiantajan tunnistettavuudesta ja tulosten julkistamisesta.

5.4 Tutkimus ammatillista identiteettiä rakentamassa

Tutkimuksen toteuttaminen opetti paljon kolmella eri tasolla. Ensiksikin se opetti tutkimusprosessin läpiviemistä moninaisine vaiheineen. Toiseksi se kehitti pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä, kriittisyyttä ja itsearviointitaitoja. Kolmanneksi se antoi runsaasti viitoitusta henkilökeskeiseen työhön, palvelujen toteuttamissuunnitelmien käyttöön ja työn sisältöjen ja välineiden kehittämiseen.

Tutkimuksen eri vaiheisiin oli hyvä ohjeistus, ja ohjaavan opettajan tuki oli tärkeä. Tutkimuksen toteutusvaiheessa opin huomaamaan, millainen työskentely sopii juuri minulle ja millaiset muistiinpanot palvelevat itseäni parhaiten.

Tutkimuksen toteuttaminen yksin oli haastavaa. Alun perin olin tyytyväinen siihen, että sain edetä omien aikataulujeni mukaan ja luoda tutkimuksesta yhtenäisen. Tutkimuksen edetessä törmäsin kuitenkin monessa vaiheessa siihen, että olisin kaivannut vertaisen mielipidettä pohtimiini valintoihin. Kannustus silloin, kun eteneminen tuntui vaikealta, olisi helpottanut prosessia. Vuoden ajan työn alla ollut tutkimus vaati välillä enemmän panostusta sekä ajallisesti että aivotyöskentelynä, välillä taas itse aktiivinen tekeminen oli tauolla, ja ajatustyö oli kuitenkin käynnissä jossakin taka-alalla. Haastattelujen tekeminen oli hyvin konkreettisen etenemisen vaihe, mutta sai myös jälkeen päin monesti miettimään, mitä kaikkea olisin voinut tehdä paremmin ja syvällisemmin. Oli kuitenkin hyväksyttävä se, että tämä oli ensimmäinen laajempi tutkimustyöni. Aiheen oli myös pysyttävä tutkimustehtävien ja -tavoitteen rajaamalla alueella, vaikka kiinnostavia sivupolkuja olisi ollut vaikka kuinka monta.

Oma prosessinsa oli tutkimuksen rinnalla kehittymiseni tuetun asumisen ohjaajana eli asiakkaiden omaohjaajana, työyhteisön jäsenenä ja palvelujen toteuttamissuunnitelmien laatijana ja käyttäjänä. Sain oppia haastattelemiltani ohjaajilta monia asioita, perehtyä palvelujen toteuttamissuunnitelmien sisältöön ja pohtia ja tutkia asiakkaiden osallisuuden toteutumista ja sen edistämistä. Työni auttoi innostumaan tutkimusaiheesta, ja aihe vuorostaan ruokki haluani kehittyä työssäni. Olen aikaisemmin nähnyt itseni enemmänkin paikallaan pysyvänä, sääntöjen mukaan tasaisesti toimivana työntekijänä, mutta tutkimuksen myötä löysin itsestäni aktiivisen vuorovaikutuksen pohtijan, kehittämismyönteisyyttä rohkeastikin esiin tuovan käytäntöjen kyseenalaistajan.

Kaiken kaikkiaan tutkimustyön toteuttaminen ja kaikki siihen liittyvä pohdinta vaati hyvin monenlaista opintojen hyödyntämistä. Olen opintojeni alusta asti peilannut osaamistani sosionomin kompetensseihin (Suomen

ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto 2023). Tässä opinnäytetyöprosessissa sivuttiin jokaista kompetenssia jollain tavalla. Itse tutkimus oli tietysti kehittämis- ja innovaatiokompetenssin alueella. Tutkimus pureutui hyvin käytännölliseen asiakastyön arkeen, jossa palvelujärjestelmä verkostoyhteistöineen, eettinen pohdinta ja osallisuuden edistäminen ja asiakkaiden äänen kuuluville saattaminen ovat osa ohjaajien jokapäiväistä työtä. Tutkimuksen aikana, etenkin haastattelujen yhteydessä, kirkastui myös työyhteisön tuen ja esihenkilötyön merkitys.

Lähteet

Aho, J. & Kiander, H. 2015. Nuorten kokemuksia mielenterveyskuntoutumisesta – ohjaamisen merkitys tuetussa asumisessa. Opinnäytetyö (AMK). Hoitotyön koulutusohjelma. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015121721274>

Autti-Rämö, I.; Salminen, A.; Rajavaara, M. & Melkas, S. 2022. Kuntoutumisen edellytykset. Teoksessa Autti-Rämö, I.; Salminen, A.; Rajavaara, M. & Melkas, S. (toim.) Kuntoutuminen. 2., uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 12–16.

Günther, K. 2012. Kirjatut ammatilliset kehikset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 20(1), 15–31.

Helminen, M. & Ingalsuo, A. 2021. Osallistavan kirjaamisen malli Aspa Palvelut Oy:n asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten pohjalta. Opinnäytetyö (YAMK). Sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202103012804>

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 25–42.

Henkilöasiakkuuden alkaminen 2022. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Henkilöasiakkuus 2023. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Isola, A.; Kaartinen, H.; Leemann, L.; Lääperi, R.; Schneider, T.; Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kantapalvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille 2023. Palvelutehtäviin liittyvät sosiaalipalvelut. Viitattu 9.11.2023. <https://yhteistyotilat.fi>

Kirjaamisen ohje 2022. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Mattila, K. 2010. Asiakkaana ihminen: Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Miettinen, S. 2021. Tutkimusta tuetusta asumisesta. Teoksessa Rieppo, S. (toim.) Tavalliseen asumiseen? Puheenvuoroja omasta kodista ja asumisesta. Espoo: Kehitysvammaliitto, 33–48.

Muurikka, L. 2014. Tuetun asumisen merkitys asiakkaiden elämänhallinnan tukemisessa. Opinnäytetyö (AMK). Sosiaalialan koulutusohjelma. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201402212536>

Paju, M. 2012. "Pitää vaan silmät ja korvat auki niin pystyy ite tekemään ja vaikuttamaan asioihin": mielenterveyskuntoutujien osallisuuden toteutuminen ASPA Palvelut Oy:n asumispalveluissa. Opinnäytetyö (AMK). Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012112516355>

Pajuluoto, K. 2015. Kuntoutus tuetun asumisen ohjaustyössä. Opinnäytetyö (AMK). Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015060812835>

Palkki, M. 2019. "Meillä on tämä henkilökeskeinen toimintatapa": - kehittämishanke Aspa Palveluissa. Opinnäytetyö (AMK). Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905067708>

Palvelujen toteuttamissuunnitelma -ohje 2022. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.

Raivio, M. & Raivio, J. 2020. Toipuva mieli: Opas toipumisorientaatioon. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. Viitattu 9.11.2023. <https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

Strategia 2021–2023. Toimeksiantajan sisäisen viestinnän kanava.

Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto 2023. Viitattu 9.11.2023. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Viitattu 9.11.2023. https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarrays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Viitattu 9.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023b. Toimintakyky. Viitattu 9.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky>

Toimeksiantajan keskeisen toimintatavan käyttöopas 2022. Toimeksiantajan IMS laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Toimintakäsikirja 2022. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Toimintasuunnitelma 2023. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Tuettu asuminen 2023. Toimeksiantajan IMS-laadunhallinnan toimintajärjestelmä.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 9.11.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675.

Vehviläinen, S. 2020. Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Neljäs, korjattu painos. Helsinki: Gaudeamus.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016/27.

Kirje asumispalveluyksiköiden johtajille

Hei!

Olen kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Turun ammattikorkeakoulun verkkoryhmästä. Teen opinnäytetyötä xxxxxxxxxxxxn toimeksiannosta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelmien käytöstä ja päivittämisestä ja asiakkaiden osallisuudesta niissä. Kerään aineiston haastatteleamalla kolmen xxxxxx tuetun asumisen ohjaajia tutkimuksen teemoihin liittyen.

Olen jo viime vuoden lopulla ollut Teihin puhelimitse yhteydessä kertoen alustavasti tutkimuksesta. Nyt pyytäisin Teiltä yhteistyötä haastateltavien ohjaajien valinnassa. Aineisto muodostuu monipuolisemmaksi ja mahdollista kehittämistyötä varten hyödyllisemmäksi, kun haastateltavilla on asiantuntemusta ja kokemusta xxxxxxxxxxxn toteuttamissuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä.

Pyytäisin Teitä ystävällisesti ehdottamaan 3–4 xxxxxx tuetun asumisen ohjaajaa, joilla on kokemusta tutkimuksen aihepiiristä. Olen Teihin yhteydessä puhelimitse noin viikon kuluttua kysellen ehdotuksianne ja ohjaajien yhteystietoja. Otan sen jälkeen itse yhteyttä ohjaajiin ja sovin haastattelujen yksityiskohdista heidän kanssaan. Osallistuminen on tietenkin vapaaehtoista. Tavoitteena on, että tutkimuksen avulla pystytään hahmottamaan kehittämisen kohteita ja helpottamaan palvelujen toteuttamissuunnitelmien käyttöä arjen työssä ohjaajien ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Salossa 21.3.2023

Ystävällisin terveisin

Tiina Nurmela-Varis

Sosionomiopiskelija

Turun ammattikorkeakoulu

xxx xxxxxxxx (oma) / xxx xxxxxxxx (työ)

tiina.nurmela-varis@edu.turkuamk.fi / xxxxxxxxxxxxxxxx

Saatekirje tutkimukseen osallistuville ohjaajille

Hei!

Teen opinnäytetyötä Turun ammattikorkeakoululle yhteistyössä xxxxxxxxxn kanssa. Tutkimuksen tehtävänä on selvittää tuetun asumisen ohjaajien näkökulmaa palvelujen toteuttamissuunnitelmien (PATO) käytössä, asiakkaiden osallisuudessa niiden suhteen ja palvelujen toteuttamissuunnitelmien päivitykseen liittyvissä käytännöissä. Tutkimus toimii taustatutkimuksena mahdolliselle kehittämistyölle. Tavoitteena olisi saada suunnitelmat monipuolisemmin käyttöön ohjaajien arkityön työvälineinä, jolloin niiden ajantasaisuus säilyisi ja päivittäminen helpottuisi. Tutkimuksesta on siis hyötyä juuri sinun työssäsi!

Tutkimuksen aineisto kerätään kolmen xxxxxxx tuetun asumisen ohjaajien haastatteluista. Olen pyytänyt kyseisten xxxxxxx johtajia valitsemaan ohjaajista sellaisia, joilla on kokemusta palvelujen toteuttamissuunnitelmien käytöstä ja päivittämisestä. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna eli kysymykset liittyvät tutkimusaiheen teemoihin. Tämän kirjeen yhteydessä saat haastattelun teemat ja esimerkkikysymyksiä, jotta voit valmistautua haastatteluun etukäteen.

Haastattelut on tarkoitus toteuttaa yksilöhaastatteluina maalisi- ja huhtikuun aikana. Haastatteluun kannattaa varata aikaa noin 45 minuuttia. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastattelu nauhoitetaan, ja litteroin sen siten, että materiaali on vain minun käytössäni. Aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen, ja sen jälkeen se tuhotaan. Henkilötietojasi ei kysellä, ja lopullisessa tutkimusraportissa sinua ei voida tunnistaa.

Hienoa, kun osallistut! Jos sinulla herää kysymyksiä ennen haastattelua, voit olla minuun yhteydessä.

Salossa 23.3.2023

Ystävällisin terveisin

Tiina Nurmela-Varis

Sosionomiopiskelija

p. xxx xxxxxxxx (oma) / xxx xxxxxxxx (työ)

tiina.nurmela-varis@edu.turkuamk.fi / xxxxxxxxxxxxxx

Suostumuslomake

Suostun vapaaehtoisesti haastatteluun, jossa kartoitetaan tuetun asumisen ohjaajien näkemyksiä palvelujen toteuttamissuunnitelmien käytöstä ja päivittämisestä ja asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta suunnitelmien laadinnassa ja käytössä. Minulle on kerrottu opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus. Suostun siihen, että aineistoa käytetään tässä tutkimuksessa.

Voin keskeyttää haastattelun ja tutkimukseen osallistumisen halutessani. Aineistoa käsitellään luottamuksellisesti, ja tutkimuksen jälkeen se hävitetään asianmukaisesti. Henkilöllisyyttäni ei voida tunnistaa opinnäytetyöraportista.

Paikka ja aika

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

Nimenselvennys

Haastattelukysymyksiä**Taustakysymykset**

Mikä on koulutustaustasi?

Millainen työkokemus sinulla on (pääpiirteittäin)?

Kuinka kauan olet toiminut tuetun asumisen palveluissa (xxxxxx tai muualla)?

Kuinka monen asiakkaan omaohjaaja olet?

Kuinka usein ohjaat muitakin kuin omia asiakkaitasi?

Teema 1: Palvelujen toteuttamissuunnitelmien käyttö

- 1) Miten käytät palvelujen toteuttamissuunnitelmia (PATO) työssäsi?
- 2) Miten omaohjaajana osallistut PATOjen laatimiseen?
- 3) Miten käytät PATOja, jos asioit muiden kuin omaohjattavien asiakkaiden kanssa?
- 4) Miten PATOn tavoitteellisuus näkyy arjen asiakastyössä?
- 5) Miten suunnitellaan keinot PATOn tavoitteisiin pääsemiseksi?
- 6) Miten PATOn sisältämien tavoitteiden toteutumista arvioidaan?
- 7) Miten päivittäisiä ja viikoittaisia asiakastapahtumia kirjataan?
- 8) Miten PATOt ohjaavat kirjaamista! Vai ohjaavatko
- 9) Millainen merkitys PATOilla on sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä?
- 10) Millaista perehdytystä PATOjen käytöstä olet itse saanut?
- 11) Kuka perehdytystä on antanut?
- 12) Millainen rooli PATOlla on osana asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelmaa?
- 13) Millainen rooli PATOlla on verkostoyhteistyössä?

Teema 2: Asiakkaiden osallisuus

- 1) Millainen on asiakkaan osallisuus PATOjen
 - a. laatimisessa?

- b. toteuttamisessa arjen kotikäynneillä?
 - c. toteuttamisessa ryhmätoiminnassa?
 - d. päivittämisessä?
- 2) Millä tavalla henkilökeskeisyys toteutuu tuetun asumisen parissa?
 - 3) Kerro jokin esimerkki henkilökeskeisyyden toteutumisesta tuetun asumisen parissa
 - 4) Miten asiakkaan toimintakyky vaikuttaa siihen, miten asiakas osallistuu PATOjen laatimiseen ja päivittämiseen?

Teema 3: Palvelujen toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus

- 1) Kuinka usein PATO päivitetään?
- 2) Kuka osallistuu PATOn päivittämiseen?
- 3) Miten päivittäminen tapahtuu?
- 4) Mitä käytännön työtä PATOn päivittäminen vaatii ohjaajalta?
- 5) Miten toimitaan, kun asiakkaan elämäntilanteessa tai toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia?
- 6) Miten nämä muutokset vaikuttavat PATOon?

Teema 4: Kehittämistarpeita

- 1) Mitä kehittämistarpeita olet havainnut PATOjen käytössä arjen asiakastyössä?
- 2) Miten asiakkaan osallisuutta PATOjen suhteen voisi kehittää?