



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

OUTI KOSOLA & JOHANNA KUUSISTO

Asiakkaiden kokemuksia tuetusta asumispalvelusta

KUNTOUTUKSEN OHJAUKSEN TUTKINTO-OHJELMA
2024

Tekijä(t) Kosola, Outi Kuusisto, Johanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä helmikuu 2024
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi Asiakkaiden kokemuksia tuetusta asumispalvelusta		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaus		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yhden Aspa Palvelut Oy:n yksikön tuetun asumisen asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja miten se on vaikuttanut heidän elämänsä. Tarkoituksena on myös selvittää ovatko asiakkaat saaneet palvelusta jotain muuta apua kuin tavoitteisiin on kirjattu tai mitä alun perin he olivat ajatelleet saavansa. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena sekä määrällisenä tutkimuksena. Ryhmähaastattelu toteutettiin lokakuussa 2023 kahdessa ryhmässä eri päivinä, yhteensä osallistujia oli seitsemän. Asiakaskysely lähetettiin asiakkaille ryhmähaastattelujen jälkeen joulukuussa 2023. Asiakaskysely sisälsi määrällisiä kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysely tehtiin E-lomake ohjelmalla ja kyselyn linkki lähetettiin Aspa-kodin työntekijöille, jotka jakoivat sen asiakkaille. Asiakaskyselyyn vastasi 22 asiakasta. Ryhmähaastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Asiakaskyselyn määrällisten kysymysten tulokset käsiteltiin E-lomake ohjelmassa, jonka jälkeen siirrettiin Word-ohjelmaan, jossa tehtiin kaaviot. Avoimiin kysymyksiin käytettiin soveltuvasti sisällönanalyysiä ja koodattiin eri kysymysten samankaltaiset vastaukset yhteen ja näin saatiin sanalliset vastaukset koottua. Tuetun asumisen asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun ovat saaneet siitä apua arkeensa. Asiakkaat toivovat myös jatkoa palvelulle, kun nykyinen tuki jakso päättyy. Tutkimuskysymyksiin peilaten asiakkaat kokevat tuetun asumisen palvelun vaikuttaneen heidän arjessansa toimimiseen vahvistaen sitä. Asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja siihen, että asiakaskäynnit suunnitellaan asiakkaan voimavaroja kunnioittaen.		
Avainsanat Asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, mielenterveys, mielenterveyskuntoutuja, tuettu asuminen, sosiaalinen kuntoutus		

Author(s) Kosola, Outi Kuusisto, Johanna	Type of Publication Bachelor's thesis	Date February 2024
	Number of pages 55	Language of publication: Finnish
Title of publication Clients' experiences of supported housing services		
Degree programme Rehabilitation counselling		
Abstract The purpose of the thesis was to map the experiences of the supported housing clients of one department of Aspa Palvelut Oy about the service and how it has affected their lives. The aim is also to find out whether clients have received any other help from the service than stated in the goals or what they had originally thought they would receive. The thesis was carried out as qualitative and quantitative research. The group interview was conducted in October 2023 in two groups on different days, with a total of seven participants. The client survey was sent to clients after group interviews in December 2023. The clients survey included quantitative questions as well as open-ended questions. The survey was conducted using the E-form program and a link to the survey was sent to the employees of the Aspa home, who distributed it to clients. 22 clients responded to the client survey. The group interviews were recorded, after which they were analysed by means of content analysis. The results of the quantitative questions of the client survey were processed in the E-lomake program, after which they were transferred to the Word program, where the charts were made. Content analysis was appropriately used for the open-ended questions and similar answers to different questions were coded together to compile verbal answers. Clients of supported housing are satisfied with the service, and it has helped them in their daily lives. Clients also wish to continue the service when the current support period ends. Reflecting on the research questions, clients feel that the supported housing service has affected their everyday functioning and strengthened it. Clients are satisfied with the support they receive and the fact that client visits are planned with respect for the client's resources.		
Keywords Client experience, client orientation, mental health, psychiatric rehabilitation patient, supported housing, social rehabilitation		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 MIELENTERVEYS JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUJAT	6
3 MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUT	9
3.1 Tuettu asuminen	9
3.2 Yhteisöllinen asuminen	9
3.3 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	9
4 KUNTOUTUS PALVELUT	10
4.1 Sosiaalinen kuntoutus	10
4.2 Lääkinnällinen kuntoutus	12
4.3 Ammatillinen kuntoutus	13
4.4 Kuntouttava työtoiminta	15
5 ASIAKASLÄHTÖISYYS	16
6 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	17
6.1 Aspa Säätiö ja Aspa Palvelut Oy	17
6.2 Aspa-koti	18
7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	18
7.1 Tutkittava ilmiö	18
8 OPINNÄYTETYÖN AIKATAULU	19
9 TOTEUTTAMINEN JA MENETELMÄT	19
9.1 Laadullinen tutkimus	19
9.2 Ryhmähaastattelu	21
9.3 Määrällinen tutkimus	22
9.4 Aineistonkeruu	24
9.5 Aineiston analyysi	25
10 EETTISET NÄKÖKULMAT OPINNÄYTETYÖSSÄ	27
11 AINEISTON TULOKSET	29
11.1 Ryhmähaastattelujen tulokset	29
11.2 Kyselyn tulokset	31
11.2.1 Määrälliset kysymykset	31
11.2.2 Avoimet kysymykset	36
11.3 Asiakaskyselyn palaute	38
12 POHDINTA	38

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Suuret yhteiskunnalliset muutokset kuten teknologinen kehitys, kaupunkeihin muuttaminen, arvojen ja elämäntyylien monipuolistuminen sekä työelämässä koulutuksen ja jatkuvan oppimisen merkityksen kasvaminen ovat johtaneet siihen, että ihmisen terveyteen ja mielenterveyteen on alettu kiinnittämään enemmän huomiota. Yhä useammalle stressi ja työelämän kognitiivinen kuormitus ovat arkipäivää. Muuttuvassa ympäristössä hyvä mielenterveys on tärkeä voimavara, koska se tukee tasapainoista elämää ja luo edellytyksiä toimia erilaisissa yhteisöissä. Psyykkinen joustavuus, mukautumiskyky sekä itsenäisten päätösten tekeminen ovat tärkeitä ominaisuuksia läpi elämän eri osa-alueilla. (Vorma, ym., 2020)

Opinnäytetyömme tilaajana on Aspa Palvelut Oy ja heidän yksi yksikkönsä. Aspa-koti tarjoaa tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille. Tuettu asuminen tarkoittaa kotiin vietävää palvelua, jonka avulla asiakasta tuetaan ja ohjataan arjen askareissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Aspa-kodin tuetun asumisen asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja miten se on vaikuttanut heidän elämäänsä. Tarkoituksena on myös selvittää ovatko asiakkaat saaneet palvelusta jotain muuta apua kuin tavoitteisiin on kirjattu tai mitä alun perin he olivat ajatelleet saavansa. Opinnäytetyössä selvitetään asiakkaiden tavoitteita ja ovatko ne toteutuneet palvelun aikana. Opinnäytetyöllä saadaan työn tilaajalle eli Aspa Palvelut Oy:lle tietoa heidän työnsä vaikutuksesta sekä tuodaan näkyväksi asiakkaiden toiveet ja näkemys tuetulle asumiselle.

Mielenterveysstrategiassa 2020–2030 on viisi painopistettä, joista etenkin kahdessa kohdassa: mielenterveysoikeudet ja tarpeenmukaiset laaja-alaiset palvelut, on nostettu esiin asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen laatua (Vorma, ym., 2020). Opinnäytetyömme aihe on siis ajankohtainen ja tärkeä. Mielestämme asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden kuuleminen on tärkein osa palvelun laadun selvittämisessä ja kehittämisessä.

Opinnäytetyö on laadullinen sekä määrällinen tutkimus, joka toteutetaan ryhmähaastattelulla ja kyselylomakkeella. Erilaiset lähestymistavat täydentävät toisiaan. Haastattelijan rooli on toimia kysyjänä, kuuntelijana ja tiedon kerääjänä. Haastateltavat toimivat tiedonantajina ja vastaajina. Haastattelemme asiakkaita heidän kokemuksistaan ja teemme yhdessä heidän kanssaan asiakaskyselyn, joka jaetaan kaikille asiakkaille. Analysoimme haastattelun ja kyselyn tulokset, joista näemme asiakkaiden kokemukset ja näin ollen tilaaja saa tietoa palvelunsa vaikutuksesta. Kyselylomake on tarkoitus jättää kyseisen yksikön sekä mahdollisesti myös muiden Aspa-kotien käyttöön jatkossa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipidettä kerätessä.

2 MIELENTERVEYS JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUJAT

Mielenterveys tarkoittaa ihmisen omaa kokemusta hyvinvoinnista ja se on tärkeä osa kokonaisvaltaista terveyttä. Se on hyvinvoinnin tila, jonka ansiosta ihmiset selviytyvät stressaavasta elämästä, ymmärtävät kykynsä, oppivat ja työskentelevät hyvin sekä osallistuvat yhteisöönsä. Mielenterveys on perusihmisoikeus ja se on ratkaisevan tärkeää henkilökohtaiselle, yhteisölliselle ja sosioekonomiselle kehitykselle. (Erkko & Hannula, 2013, s. 29; WHO, 2022) Mielenterveyteen liitetään monesti käsitteitä kuten tasapainoinen mieli, henkinen hyvinvointi ja hyvä elämä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei elämässä voisi olla silloin tällöin ahdistusta, riittämättömyyden tunnetta, alakuloa tai diagnosoitua mielenterveyden häiriöitä. Elämään kuuluu myös ihmissuhdeongelmat, rahahuolet, työpaineet, kriisit ja menetykset. (Erkko & Hannukkala, 2013, s. 29)

Mielenterveyteen vaikuttavat useat tekijät kuten henkilön ominaisuudet, elämäntilanne sekä ympärillä olevat yhteiskunnan rakenteet ja resurssit, kulttuuri ja yhteisö. Nämä kaikki voivat vahvistaa ja tukea mielenterveyttä, mutta esimerkiksi resurssien niukkuus voi heikentää henkilön koettua terveyttä ja hyvinvointia. (Erkko & Hannukkala, 2013, s. 13)

Mielenterveyden riskeinä voidaan pitää lisäksi omaa tai läheisten päihteiden käyttöä, heikkoja sosiaalisia taitoja, köyhyyttä sekä väkivaltaa. Vahvistavia tekijöitä ovat

lisäksi esimerkiksi hyvät tunnetaidot ja sosiaaliset taidot, positiivinen vuorovaikutus, hyvä koulutus, turvallinen elinympäristö ja yhteenkuuluvuuden tunne. Riskitekijöitä ja vahvistavia tekijöitä esiintyy kaikissa elämänvaiheissa ja ne vahvistavat ihmisen resilienssiä eli psyykkistä joustavuutta. (WHO, 2022)

Mielenterveyden edistäminen on sellaista toimintaa, joka tukee hyvän mielenterveyden toteutumista ja jonka tavoitteena on lisätä vahvistavia ja suojaavia tekijöitä. Taus-taideana siinä on positiivinen terveyskäsitys, ajatus mielenterveydestä voimavarana, jota kerätään ja käytetään läpi koko elämän. Mielenterveyden edistämällä voi parhaimmillaan olla mielenterveyshäiriöitä ehkäisevä vaikutus ja se lisää hyvinvointia sekä yksilö- että yhteisötasolla. (Erkko & Hannukkala, 2013, s. 13; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2021)

Ehkäisevän mielenterveystyön lähtökohtana on mielenterveyshäiriöiden ennaltaehkäisy. Häiriöiden ehkäisemisellä pyritään vähentämään tai poistamaan yksilön ja yhteisöjen mielenterveyttä vaarantavia rakenteita. Ehkäisevä mielenterveystyö on nostettu esiin myös terveydenhuoltolaissa sekä sosiaalihuoltolaissa eli ehkäisevä työ on laissa velvoitettua työtä. (Holmberg, 2016, s. 8-9)

Nuorten mielenterveyden edistämiseen liittyy vahvasti oppilaitokset ja koulut, mutta myös nuorisotyön ja vapaa-ajanharrastusten keinoin pystytään tukemaan nuorten mielenterveyttä merkittävästi. Tavoitteet voivat liittyä vuorovaikutustaitojen kehittämiseen, kuuntelemiseen, itseilmaisuun, ongelmanratkaisu- ja ryhmänhallintataitoihin tai nuoren terveellisten elämäntapojen vahvistamiseen ja henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamiseen, tunne- ja vuorovaikutustaitoihin. (Nordling, 2023a, s.209.)

Työikäisten mielenterveyden edistämiseen liitetään usein työhyvinvoinnin vahvistaminen. Huomio keskittyy yleensä jo työelämässä olevien henkilöiden mielenterveyttä tukeviin toimiin tai henkilön työelämän paluuseen. Esihenkilön läsnäolo vahvistaa työntekijöiden arvostusta, mutta myös työn yhteenkuuluvuuden ja merkityksellisyyden tunnetta. Läsnäoloon liittyvän kokemuksen avulla henkilö tuntee tulleen ymmärretyksi sekä saaneensa äänensä kuuluviin. Luontevia kohtaamistilanteita ovat yhteiset kokoukset ja kehityskeskustelut. Merkityksellisiä työnhallintaa voimistavia keinoja ovat osallisuus omaa työtä koskevassa päätöksenteossa ja suunnittelussa,

ajanhallinnan tukitoimet ja odotusten ja työroolien selkeys. Tärkeää on pyrkiä työntekijöiden tasa-arvoiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. (Nordling, 2023b, s.215-216)

Mielenterveyskuntoutuja termiä määriteltäessä pitää määritellä myös termi kuntoutuja. Kuntoutuja on henkilö, jolla on tarve lisätä tai ylläpitää toimintakykyään, jotta selviytyy arkipäivätoimista itseään tyydyttävällä tavalla tai henkilö, joka tarvitsee, hakee tai käyttää taudin tai vamman takia kuntoutuspalveluja työ- tai toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Mielenterveyskuntoutuja on taas henkilö, jolla on ollut mielenterveysongelmia ja hän on kuntoutumassa niistä. (Duodecimin sanakirjat, 2021)

Kuntoutujan näkökulman huomioiminen on merkittävä osa toimintakyvyn arviointia. Arvioinnin avulla pystytään myös tukemaan kuntoutujan selviytymistä tunnistamalla hänen voimavarojaan ja vahvuuksiaan. On erilaisia tilanteita, joissa ammattilaiset arvioivat asiakkaan toimintakykyä eri syistä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kuntoutujan toimintakykyä tulee arvioida aina riittävän laaja-alaisesti. Moniammatillinen yhteistyö on tärkeää toimintakyvyn arvioinnissa, sillä se antaa asiakkaan tilanteesta laaja-alaisen kuvan. (Sainio & Salminen, 2022, s.261.)

Kuntoutujan toimintakyvyn arvioinnin kuuluu olla asiakaslähtöistä ja sen tulee osaltaan vahvistaa hänen toimijuuttaan sekä kykyään tehdä valintoja. Toimintakyvyn arviointiin kuuluu se, että asiakas toimii omien voimavarojensa ja valintojensa perusteella. Toimintakyvyn arvioinnin on oltava perusteltua ja sen on aina johdettava johonkin päämäärään. Riippuu asiakkaan ongelmasta ja arvioinnin tarkoituksesta, miten laaja-alainen arviointi on ja miten sitä pystytään parhaiten toteuttamaan. Kuntoutujan kanssa keskustellaan toimintakyvyn arviointiin liittyvistä mahdollisuuksista sekä rajoituksista. Kuntoutujalle sekä hänen läheisilleen tulee jäädä selkeä käsitys mitä arviointi pitää sisällään. Asiakkaan on kuitenkin ensin hyväksyttävä, antaako hän läheisten osallistua toimintakyvyn arviointiin. Asiakaslähtöisyyttä voidaan vahvistaa erilaisilla haastatteluilla, kyselyillä ja itsearviointimittareilla, joissa henkilö arvioi omaa toimintakykyään. (Sainio & Salminen, 2022, s. 262).

3 MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUT

3.1 Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksen ja kotiin vietävien tukipalvelujen keinoin. Se perustuu kuntoutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on itsenäisen asumisen tukeminen ja mahdollistaminen. Tuetussa asumisessa harjoitellaan päivittäisiä toimia sekä tuetaan kodin ulkopuoliseen toimintaan ja palveluihin. Tuettu asuminen sopii niille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen ja siihen siirtymiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 luku 21a §; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2023)

3.2 Yhteisöllinen asuminen

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista turvallisessa asumisyksikössä. Toimintaan kuuluu monipuolinen kuntoutus ja henkilön toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Yhteisöllisessä asumisessa harjoitellaan itsenäistä asumista osallistumalla ruuanlaittoon, siivoukseen ja pyykinpesuun. Lisäksi harjoitellaan raha-asioiden hoitamista ja toisten kanssa toimimista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 luku 21b §; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2023)

3.3 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on yhteisöllistä asumista asumisyksikössä, jossa henkilöstö on paikalla ympäri vuorokauden ja näin ollen hoitoa ja huolenpitoa on saatavilla koska tahansa. Henkilöä autetaan päivittäisissä toimissa ja tuetaan oma-toimisuudessa ja osallisuudessa. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu niille henkilöille, jotka eivät pärjää kevyemmissä asumismuodoissa vaan heidän terveydentilansa vaatii jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa. Palvelua järjestetään henkilön tarpeen mukaan pitkäaikaisesti tai lyhytaikaisesti. Lyhytaikainen palveluasuminen voi olla säännöllisesti toistuvaa tai tilapäistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 luku 21c §; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2023)

4 KUNTOUTUS PALVELUT

4.1 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, joka keskittyy sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin annettavaan tavoitteelliseen ja tehostettuun tukeen. Tuen tarkoituksena on edistää osallisuutta, ehkäistä ja vähentää syrjäytymistä, parantaa tai ylläpitää henkilön elämänhallintaan liittyviä asioita sekä tukea sosiaalista toimintakykyä. Sosiaalinen kuntoutus perustuu myös palvelutarpeen arviointiin, jonka tekee sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalista kuntoutusta on toteutettava hyvässä yhteistyössä ammatillisen ja lääkinnällisen kuntoutuksen kanssa. On huomioitava myös tarvittaessa päihde- ja/tai mielenterveyshoitoon liittyvät asiat, kuten tukitoimet ja palvelut. Sosiaalista kuntoutusta toteutettaessa painotetaan monia-laista ja moniammatillista verkostoyhteistyötä. (Lindh & Hautala, 2022b, s.236; Pirkanmaan hyvinvointialue n.d. a; Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d. b)

Sosiaaliselta kuntoutukselta vaaditaan kykyä ymmärrykseen asiakkaalle tarpeellisista palveluista, mutta myös valmiuksia yhdistää tarpeisiin vastaavat ammattilaiset, ettei se jäisi irralliseksi toimenpiteeksi tai palveluksi. Kuntoutujien toimintavalmiuksien tukemisessa on hyvä hyödyntää eri tekijöiden välisen yhteistyön syventäminen toimivamaksi. Kuntoutus-, sosiaalipalvelu- ja työllisyysorganisaatioilla ja toimijoilla on kuitenkin usein erilaiset lähtökohdat, toimintakulttuurit, resurssit ja säännöt. Eriperusteisuus voi toimia selittävänä tekijänä jäykkyyksille, jotka hankaloittavat sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvien tavoitteellisten kuntoutusprosessien muodostamista ja yhdistämistä. (Lindh & Hautala, 2022b, s.236.)

Erilaiset näkemykset ovat tehneet sosiaalisen kuntoutuksen historiasta värikkään ja se on saanut monia eri painotuksia ja määritelmiä. Kuntoutuksen merkittävänä tehtävänä on kuitenkin ollut 1950-luvulta asti kuntoutujan sosiaalisen toimintakyvyn herättäminen. Sosiaalinen integraatio on 1980-luvulta asti ollut yleinen käsite ja se liittyy kuntoutuksen tavoitteiden määrittämiseen. Sosiaalisen integraation avulla on tavoitettu toimintamallia, joka antaa esimerkiksi heikoimmassa asemassa oleville samat oikeudet ja mahdollisuudet osallistua yhteiskunnan ja yhteisön toimintoihin kuin muilla

henkilöillä. Lähivuosina sosiaalipolitiikassa on puheenaiheena ollut sosiaalinen osallisuus. Kuntoutuksen sosiaalista ulottuvuutta on tutkittu osana hyvän elämän kuntoutusparadigmaa, ICF-mallia, vammaisuuden sosiaalista mallia ja kuntoutujan toimintavalmiuksien teoriaa. Yhdistävänä tavoitteena on toiminut sosiaalisia tekijöitä, jotka synnyttävät mahdollisuuksia yksilöiden hyvinvoinnille, osallisuudelle ja elämänlaadulle. (Lindh & Hautala, 2022c, s.232.)

Sosiaalisessa kuntoutuksessa painottuvat yhteisöllisyyden, toimijuuden, kansalaisyhteiskunnan, osallisuuden ja vertaisuuden voimistaminen. Asiakaslähtöisyys toimii merkittävänä kuntoutuksen osallisuuden tukemisen lähtökohtana. Sosiaalinen kuntoutus viittaa toimintaan, jonka tavoitteena on tukea ihmistä selviytymään erilaisista vuorovaikutussuhteista, arjen toiminnoista ja toimintaympäristön velvoittamista rooleista. Sosiaaliseen kuntoutukseen liittyy vahvasti matalankynnyksen toiminta ja se on yksilön sosiaalisten suhteiden, elämänhallinnan, yhteiskunnallisten tekijöiden ja ympäristön huomioiminen. (Lindh & Hautala, 2022b, s.233.)

Kansalaislähtöisessä sosiaalisessa kuntoutuksessa painottuvat asiakkaan tavoitteet, osallisuus ja kokemustieto. Yhteisökiinnittyneisyydessä toimintatavassa sosiaalinen kuntoutus liitetään osana yhteisön ja toimintaympäristön toimintaa, jossa mennään yli nykyisten organisaatiota koskevien palvelukriteerien ja raja-aitojen määrittelyjä. Toimintakeskeisessä sosiaalisessa kuntoutuksessa korostuu erilaisten toiminnallisten- ja ryhmämenetelmien hyödyntäminen. (Lindh & Hautala, 2022b, s.234.)

Monesti sosiaalisessa kuntoutuksessa korostuu kuntoutujien suunnittelema toiminta yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa. Kuntoutujien tavoitteet, aito osallisuus, tasavertaisuus ja heidän omat toiveensa ovat merkityksellisiä. Tapaamisissa painottuu sensitiivisyyteen liittyvä vaade, joka tarkoittaa, että kuntoutujan kohtaamisessa ei keskitytä ongelmiin, vaan kohtaamisiin liittyy kuntoutujan omat yksilölliset tarpeet ja elämänhistoria. Erilaisissa kohtaamisissa kuntoutujat voivat harjaantua ilmaisemaan omia mielipiteitään ja tekemään valintoja toimintavalmiuksien teorian ominaispiirteen mukaisesti sekä vaikuttamaan omaan toimintaansa. (Lindh & Hautala, 2022b, s.235.)

Asiakkaiden osallistamisen voimistamisen on huomattu auttavan erilaisten palveluiden kehittämisessä. Asiakkailta saatu kokemustieto hyödyntää vahvistamalla

asiakaslähtöisyyden toteutumista. Asiakkaiden kertoma kokemustieto on tärkeää niin järjestelmän toimivuuteen suuntautuvien tarpeiden löytymisen kuin palvelujen sisältöjen kehittämisen kannalta. Kokemustiedon saaminen edistää myös järjestelmän toimivuutta sekä avun saatavuuteen liittyvien ongelmien korjaamista. (Lindh & Hautala, 2022b, s.235).

Sosiaalisessa kuntoutuksessa tarkoituksena on asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen tavoitteellisesti erilaisin ryhmämuotoisin, toiminnallisoin ja osallistavin menetelmin. Sosiaalisessa kuntoutuksessa kiinnitetään huomiota arjen sosiaaliin suhteisiin, yhteiskunnallisiin tekijöihin ja ympäristöön. Sosiaalisen kuntoutuksen toteuttaminen vaatii usein kuntoutus-, sosiaali- ja työllisyyspalvelujen asiantuntijoiden kesken hyvää yhteistyötä. (Lindh & Hautala, 2022a, s.237.)

Sosiaaliseen kuntoutukseen liittyy erilaisia haasteita, koska palveluja järjestetään hajanaisesti, mutta myös usein hankerahoituksilla. Sosiaalinen kuntoutus hakee osaltaan vielä omaa muotoaan, ja sen vaikuttavista mekanismeista ja toimintamalleista kaivataan lisää tutkimustietoa. Sosiaaliselta kuntoutukselta puuttuu jäsentynyt kuva, mitkä ovat sen keskeiset tavoitteet, sisällöt, kohderyhmät, menetelmät ja näyttöön pohjautuvat käytännöt. Sosiaalisen kuntoutuksen käytäntöjä, menetelmiä ja palveluja tulisi parantaa yhteistyössä julkisen ja kolmannen sektorin sekä asiakkaiden kanssa. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut tulee miettiä niin yksilö- ja ryhmäohjauksen kannalta. Monialainen yhteistyö ja kuntoutumisen tavoitteellisuus ovat merkityksellisiä sosiaalisen kuntoutuksen toteutumiselle, koska muuten olemassa riski, että se voi jäädä jopa vailinaiseksi ja epämääräiseksi sosiaaliseksi tukemiseksi eikä kuntoutus toteudu suuntaan, mihin sillä pyritään. (Lindh & Hautala, 2022a, s.237-238).

4.2 Lääkinnällinen kuntoutus

Lähivuosina mielenterveyshäiriöt ovat olleet yleisin tarve Kelan kuntoutuksen myöntämiselle. Julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen lisäksi henkilölle voidaan miettiä Kelan korvaamaa mielenterveyskuntoutusta. Kelan korvaama aikuisten lääkinällinen mielenterveyskuntoutus eroaa jossain määrin lasten ja nuorten lääkinällisestä

mielenterveyskuntoutuksesta. Kela järjestää lääkinnällisenä kuntoutuksena vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, harkinnanvaraisia kuntoutuspalveluja ja kuntoutuspsykoterapiaa. Kela järjestää myös ammatillista kuntoutusta esimerkiksi nuorille tai pitkään työelämän ulkopuolella olleille henkilöille, joilla ei myönnetä Työeläkelaitoksen järjestämää ammatillista kuntoutusta. Arvioitaessa henkilön kuntoutuksen järjestämistä vastuuta on otettava huomioon, että hänellä saattaa olla myös muu vakuutusturva. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s.252.)

On myös huomioitava, että vaikka henkilön psykiatrinen oireilu ei välttämättä ole tois- taiseksi vakavaa, kuntoutuksella, hoidolla ja tuella pienennetään mahdollisesti myö- hemmän sairastumisen uhkaa. Myös omaisten sopeutumista pystytään tukemaan kun- toutuksen ja hoidon aikana. Mielenterveys- ja päihdehäiriöissä kuntoutus ja hoito ta- pahtuu usein samanaikaisesti. Onnistunut kuntoutus pitää sisällään hyvään hoitokäy- täntöön kuuluvan hoidon seurannan ja jatkuvuuden läpi kuntoutusprosessin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s.251.)

Nuoren toimintakyky on saattanut heikentyä niin, ettei hän pysty selviytymään töihin tai opiskeluun liittyvissä asioissa, syynä saattaa olla myös lieväasteinen psykiatrinen sairaus. Diagnoosin pohjalta ei välttämättä nähdä tarvetta psykiatriseen sairaanhoi- toon, mutta on kuitenkin havahduttava siihen, jos henkilön toimintakyky laskee. Sitten on mietittävä, mitkä diagnoosista riippumattomat kuntoutumisen muodot nuorelle so- veltuisivat. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s.252).

4.3 Ammatillinen kuntoutus

Opiskelijalla, työttömällä tai työelämässä lyhyen aikaa olleella henkilöllä on mahdol- lisuus saada Kelan ammatillista kuntoutusta. Ammatillinen kuntoutus voi auttaa hen- kilöä työllistymään tai pysymään työelämässä. Myös pidempään työsuhteessa olleella henkilöllä on mahdollisuus osallistua Kelan järjestämään KIILA-kuntoutukseen. (Kansaneläkelaitos, 2023.)

Ammatillinen kuntoutus voi auttaa henkilöä palautumaan töihin sairaudesta huoli- matta. Ammatillisen kuntoutuksen avulla voidaan tarjota kuntoutujalle monenlaisia

mahdollisuuksia työelämää kohti. Henkilö voi osallistua muutaman päivän ammatillisen kuntoutustarpeen arviointiin tai useamman vuoden kestäväan koulutukseen. Kela järjestää nuoren ammatillista koulutusta, jonka avulla nuori saa tukea tulevaisuuden suunnitteluun. Ammatillisen kuntoutusselvityksen avulla henkilö saa tukea tilanteen selvittelyyn ja kuntoutuksen suunnitteluun. Koulutus antaa tukea ammatilliseen koulutukseen ja työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus tukea opiskelualan tai työtehtävän valintaan, työllistymiseen ja työpaikan etsimiseen. KIILA-kuntoutus auttaa ja tukee henkilöitä, jotka ovat jo työelämässä. Ammatillinen Taito-kuntoutus antaa valmiuksia työelämään ja tukea elämänhallintaan. Koulutuskokeilun avulla henkilö voi saada varmuutta mieluisesta opiskelusta, opiskelupaikasta tai ammattialasta. Elinkeinotuen avulla voi saada tukea esimerkiksi yrityksen perustamista varten. Apuvälineiden avulla henkilö voi saada tukea opiskeluun tai työhön. (Kansaneläkelaitos, 2023).

Ammatilliseen kuntoutukseen ohjautuu yleensä henkilöt, joilla on työkyvyn alenemisen tai sairauden uhkan takia riski syrjäytyä helpommin pitkäaikaistyöttömyyteen tai työmarkkinoilta työkyvyttömyyseläkkeelle. Erilaisin ammatillisen kuntoutuksen toimenpitein koitetaan pysäyttää työntekijän syrjäytymisprosessin jatkuminen ja varmistaa työelämään pääseminen. Ammatillisen kuntoutuksen avulla halutaan myös varmistaa, että henkilöllä on mahdollisuus taloudelliseen toimeentuloon omien kykyjensä ja taitojensa mukaan. (Järvikoski & Härkäpää, 2011, s.215.)

Ammatillisen kuntoutuksen merkittävät vastuutahot ovat työeläkelaitokset, työ- ja elinkeinohallinto, Kansaneläkelaitos ja tapaturma- ja liikennevakuutuslaitokset, joiden kesken ensisijainen vastuu asettuu asiakkaan tilanteen perusteella. Työterveyshuollolla ja terveydenhuollolla on työhön paluuseen ja toimintaan liittyviä vastuita esimerkiksi tilanteessa, jossa on kyse väliaikaisesta työkyvyttömyydestä. (Järvikoski & Härkäpää, 2011, s.218 -219.)

Ammatillisesta kuntoutuksesta on käytetty tavoiteperusteista ja toimenpideperusteista määrittelyä. Tavoiteperusteinen määrittelytapa sekoittaa perinteistä määrittämistä lääkinnällisen ja ammatillisen kuntoutuksen välillä, koska myös lääkinnällisen kuntoutuksen toimenpiteillä saatetaan tavoitella työssä selviytymiseen ja työkyvyn vahvistamiseen liittyviä asioita. Toimenpideperusteinen määrittelytapa pohjautuu sellaisten

toimenpiteiden havainnoimiseen, jotka liittyvät ammatillisen kuntoutuksen piiriin ja näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi ammatillinen koulutus, ammatinvalinta ja työkokeilu. (Järvikoski & Härkäpää, 2011, s.215).

4.4 Kuntouttava työtoiminta

Hyvinvointialueiden pitää järjestää kuntouttavaa työtoimintaa henkilölle, joka on ollut pitkään työttömänä ja saanut toimeentulo- tai työmarkkinatukea, ja joka ei toimintakykynsä tai työkykynsä vuoksi pysty osallistumaan TE-hallinnon ensisijaisiin palveluihin. Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisessä otetaan huomioon asiakkaan yksilöllinen tarve, kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää osa- tai kokopäiväisesti. Toiminnan tulee olla asiakkaan kannalta tavoitteellista eli sen tulee parantaa toimintakykyä ja elämänhallintaa, jotta henkilö voi kouluttautua, työllistyä tai päästä osalliseksi TE-palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d. a.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on vastuussa kuntouttavan työtoiminnan kehittämisestä ja lainsäädännöstä. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on vahvistaa henkilön työ- ja toimintakykyä sekä arjenhallintaa. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä eli tarjota mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin, mutta myös ehkäistä työttömyydestä johtuvia negatiivisia seurauksia asiakkaan toimintakykyyn. Aktivointisuunnitelma toimii tärkeänä osana asiakkaan kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakas, hyvinvointialue ja työ- ja elinkeinotoimisto tekevät yhdessä aktivointisuunnitelman. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan kuvaus palvelukokonaisuudesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d. a.)

Aktivointisuunnitelmaan lisätään henkilön työuraa ja koulutusta koskevat tiedot, huomioidaan myös edeltävien työvoimapalvelujen vaikuttavuus. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan myös arvio hyvinvointialueiden tekemien suunnitelmien ja edeltävien työllistymissuunnitelmien toteutumisista. Aktivointisuunnitelma sisältää myös toimenpiteet, jotka ovat kuntouttavaa työtoimintaa, julkisia työvoimapalveluja, kuntoutus-, terveys- ja koulutuspalveluja sekä muita sosiaalipalveluja. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 3 Luku 8§, 1-4 mom.)

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakaslähtöisyyden käsitteeseen liitetään monesti myös käsitteet asiakaskeskeisyys ja asiakasosallisuus. Asiakaslähtöisyyden käsite vahvistui 2000-luvun alkupuolella, kun koettiin, että asiakaskeskeisyyden käsite ei nostanut asiakasta riittävän vahvasti toimivaksi subjektiksi auttamissuhteessa. Asiakaslähtöisyys kuvaa toimintatapaa, jolla pyritään tukemaan asiakkaan osallisuutta ja omasta hyvinvoinnista huolehtimista. Ammattilaisilta sen noudattaminen edellyttää tietoa asiakkaan tarpeista, elämäntilanteesta, kokemuksista. (Kinnunen, 2018, s. 179-181)

Asiakasosallisuuden käsite kuvaa asiakkaan kokemusta ja osallistumista. Osallisuus on jokaisen henkilön henkilökohtainen kokemus ja tunne, eikä sitä voi ulkopuolelta määrittää. Kaikilla henkilöillä on erilaiset käsitykset asiakkaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä, jonka vuoksi asiakasosallisuutta palveluissa kehitettäessä tulee tarkastella asiakkaiden käsityksiä ja odotuksia palveluista. (Kinnunen, 2018, s. 179-181)

Osallisuus ja asiakaslähtöisyys tulevat hyvin konkreettisesti esille sellaisissa sosiaalisen kuntoutuksen tilanteissa ja kohtaamisissa, joissa asiakas on itse läsnä tekemässä päätöksiä ja määrittelemässä kuntoutuksen tarkoitusta. Asiakkaan keinot ratkoa haasteita eivät ole välttämättä niin aikaansaavia kuin työntekijän, mutta ratkaisut ovat kuitenkin häneltä itseltään ja siksi soveltuvat luultavasti paremmin hänen arkeensa ja tilanteeseensa. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös hyväksyntää, etteivät asiat mene aina suunnitelmallisen prosessin mukaisesti eikä niin kuin ammattilainen toivoo. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos, 2020.)

6 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

6.1 Aspa Säätiö ja Aspa Palvelut Oy

Aspan muodostavat Aspa-säätiö ja sen omistamat tytäryhtiöt Aspa Palvelut Oy ja Aspa Asiantuntijapalvelut Oy. Aspa-Säätiö vuokraa asuntoja arjessaan tukea tarvitseville. Asuntoja on useilla paikkakunnilla, yhteensä noin 1200. Hankkeissa kehitetään asiakkaiden itsenäistä elämää ja toiminnassa tuetaan ihmisiä tunnistamaan ja hyödyntämään omia voimavarojaan. Asiakkaita kannustetaan pärjäämään digitalisoituvassa yhteiskunnassa, sillä digitaidot ovat kansalaistaitoja, jotka kuuluvat kaikille. (Aspa, n.d. b)

Aspa-Palvelut Oy on kotimainen yritys, joka tuottaa yksilöllisiä asumispalveluja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, eri tavoin vammaisille henkilöille sekä muille arjessa tukea tarvitseville henkilöille. Tuki voi olla fyysistä auttamista arkipäivän toimissa, asioiden hoitamista, opiskelun tai työelämän tukemista tai kodin ulkopuolisten verkostojen ylläpitoa. Aspa Palvelut Oy:lla on yli 1335 asiakasta asumispalveluissa eri puolilla Suomea. Asumispalveluja tarjoavia yksiköitä eli Aspa-koteja on noin 40 eri paikkakunnilla. (Aspa, n.d. b)

Aspassa on vahva arvopohja, jonka mukaan työntekijät työskentelevät ja ne tarjoavat Aspalla edellytykset menestyä. Arvot ovat seuraavat: Teemme mitä lupaamme, Kunnioitamme toisiamme sekä Kannamme vastuumme. Nämä arvot tarkoittavat konkreettisesti sitä, että Aspassa pidetään kiinni lupauksista, ollaan rehellisiä kaikille osapuolille, tunnustetaan virheet, vaikeista asioista on lupa puhua, kohdataan kaikki omana itsenään, kunnioitetaan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta ja kohdellaan kaikkia yhdenvertaisesti. Lisäksi pidetään asiakkaista ja henkilökunnasta huolta, kunnioitetaan ympäristöä valinnoissa, viestitään avoimesti toiminnasta sekä laitetaan hyvä kiertämään eli liiketoiminnan tuotto käytetään perustehtävän toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Aspa oli asettanut tavoitteekseen vuosille 2021–2023 henkilökohtaisen asiakaskokemuksen, hyvinvoivan henkilöstön sekä kestävä talouden. (Aspa, n.d. c)

6.2 Aspa-koti

Aspa-koti tarjoaa tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille. Tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan ja heillä on mahdollisuus saada tukea Aspan ohjaajilta arkisin. Tuetun asumisen palvelu tarkoittaa esimerkiksi ohjausta ja tukea arjen askareissa tai arjen taitojen opettelemista. (Aspa, n.d. a)

Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyys ja joustavuus. Yhteistyötä tehdään asiakkaan verkostojen kanssa. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan omat toiveet ja tarpeet. Käynnit voivat olla kotikäyntejä tai tutustumiskäyntejä eri työ- ja päivätoimintoihin, harrastustoimintoihin tai opiskelupaikkoihin. Ohjaajat auttavat myös etuus- ja viranomaisasioissa. (Aspa, n.d. a)

7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyömme aiheena on kartoittaa yhden Aspa-kodin tuetun asumisen asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja miten se on vaikuttanut heidän elämäänsä. Tarkoituksena on myös selvittää, onko asiakkaiden omat tavoitteet toteutuneet ja ovatko he saaneet muuta apua palvelusta. Tavoitteena on saada tilaajalle tietoa heidän työnsä vaikutuksesta sekä tuoda näkyväksi asiakkaiden toiveet ja näkemys tuetulle asumiselle. Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena sekä määrällisenä tutkimuksena, joka toteutetaan ryhmähaastatteluna ja asiakaskyselynä.

7.1 Tutkittava ilmiö

Opinnäytetyömme tutkittavana ilmiönä on selvittää millainen merkitys Aspa-kodin asiantuntijille/mielenterveyskuntoutujille on tuetusta asumisesta saadulla palvelulla?

Tutkittavaan ilmiöön liittyvät kysymykset:

- 1) Miten Aspa-kodin asiakkaat kokevat tuetun asumispalvelun toiminnan vaikuttavan heidän elämäänsä?
- 2) Mikä on Aspa-kodin tuetun asumispalvelun asiakkaiden tyytyväisyys toimintaan?

3) Mitkä tekijät tukevat Aspa-kodin asiakkaiden omien tavoitteiden onnistumista?

8 OPINNÄYTETYÖN AIKATAULU

Opinnäytetyön suunnitelman teimme kesällä 2023. Suunnitelman valmistumisen jälkeen pidimme haastattelut syksyllä 2023. Toisessa ryhmässä oli neljä ja toisessa kolme asiakasta. Ryhmähaastattelua varten teimme ennakkoon haastattelurungon, mutta tarkoituksena oli kuulla asiakkaiden omia ajatuksia ja käydä vapaata keskustelua asiakailta tulevien ajatuksien pohjalta.

Haastattelussa nousseiden asioiden pohjalta suunnittelimme Aspa-kodille asiakaskyselyn. Kyselyn linkki lähetettiin Aspa-kodin tuetun asumisen asiakkaille sähköpostitse työntekijöiden avulla. Kyselyyn annettiin vastausaikaa kolme viikkoa, jonka jälkeen aloitimme kyselyn vastausten analysoinnin. Ryhmähaastattelun ja asiakaskyselyn tulokset purimme loppuun alkuvuodesta 2024. Lopulta opinnäytetyö valmistui helmikuussa 2024. Pysyimme laatimassamme aikataulussa mielestämme hyvin.

9 TOTEUTTAMINEN JA MENETELMÄT

9.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyötä toteuttaessa käytetään sekä laadullista, että määrällistä tutkimustapaa. Laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä, tutkimukseen liittyy, mitä merkityksiä tutkitaan. Tutkimuksen tekijän tulee täsmentää, tutkitaanko käsityksiin vai kokemuksiin viittavia merkityksiä. Henkilöiden kokemukset ovat aina henkilökohtaisia. (Vilkka , 2021a, s.118.) Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on voitu toteuttaa hankkimalla tutkimusaineistoa eri tavoin. Tutkimusaineistoksi sopii henkilöiden puhe, kuvanauhoitteet, dokumenttiaineistot, kirjoitelmat, elämäkerrat,

sanomalehdet, arkistomateriaali, valokuvat ja mainokset, aikakausi- ja ammattilehdet, päiväkirjat, kirjeet. (Vilkka, 2021f, s.122.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä on tärkeä tehtävä, tutkimushaastatteluun osallistuvat henkilöt eivät toimi välineinä saada lisää tietoa, vaan tutkimuksen tulisi antaa lisää ymmärrystä ja tietoa haastatteluun osallistuville sekä vaikuttaa positiivisesti myös tutkittavaan aiheeseen ja siihen liittyviin toiminta- ja ajattelutapoihin myös haastattelun jälkeen. (Vilkka, 2021f, s.124.)

Haastattelu voidaan mieltää keskusteluna, jolla on ennalta mietitty tavoite. Vaikka keskustelu etenee tutkijan aloitteesta, niin pystytään tunnistamaan, että keskusteluun osallistuvat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastattelun tavoitteena on poimia aineisto, jonka ansiosta voidaan tehdä tutkittavaan asiaan liittyviä vakuuttavia johtopäätöksiä. Haastattelun keinoin voi päästä välillisesti kiinni tutkittavien henkilöiden kokemuksiin, odotuksiin, ajatuksiin, mieltymyksiin ja mielihaluihin. Luotettavien johtopäätösten tekeminen puheen muodossa vaatii haastatteluiden tallentamisen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija kuvaa muiden henkilöiden tekemiä tulkintoja. Haastattelujen avulla poimittu aineisto on valituksi tulleiden henkilöiden omakohtaista tulkintaa asioista, ilmiöistä ja tapahtumista, joita haastattelussa käsitellään. Tutkija tekee lopulta oman analyysin näistä tutkittavien kokemuksista, ajatuksista ja käsityksistä, vaikka hän onnistuisikin suuntaamaan puheessaan tutkittavien ajatuksia. (Puusa & Juuti, 2020a, s.103.)

Lomakehaastattelun haastattelun avulla pystytään keräämään aineistoa hyvin silloin, kun tavoitteena on saada kuvattua rajallisesti asiaan liittyviä mielipiteitä, näkemyksiä, käsityksiä, kokemuksia eikä tutkimusongelma ole liian laaja. Lomakehaastattelussa ei kuitenkaan voi esittää sellaisia kysymyksiä, joista olisi hyödyllistä tai mukavaa tietää. Jos asian pystyy purkamaan lomakehaastattelussa kolmesta kuuteen kokemuseräiseen tutkimuskysymykseen, niin haastattelu toimii aineiston hankkimisen tutkimusmenetelmänä. Tutkija päättää aina ennakkoon ja harkitusti esittämisjärjestyksen sekä kysymysten muodon. (Tuomi & Sarajärvi, 2018a, s. 87; Vilkka, 2021f, s.123)

Teemahaastattelu ei pidä sisällään pikkutarkkoja kysymyksiä ja se kohdentuu tiettyihin ennakkoon mietittyihin teemoihin. Teemoista keskustellaan ilman tarkkaa

puhumisjärjestystä. Teemahaastattelussa haastatteluun osallistujien ei välttämättä tarvitse vastata käsiteltäviin asioihin yhtä laajasti. Haastattelijalla on mahdollisimman vähän muistiinpanoja, jotta pystyy kohdentamaan huomionsa keskusteluun eikä niinkään papereihin. Haastattelijalla voi merkitä itselleen ylös teemat ranskalaisin viivoin ja laatia avainsanoja ja apukysymyksiä keskustelun ylläpitämiseksi. Teemahaastattelu sopii, kun halutaan saada tietoa vähemmän tunnetusta asiasta tai ilmiöstä. Teemahaastatteluun täytyy valmistautua huolella tutkittavaan aiheeseen ja siltä pohjalta käsiteltäviin teemoihin. Teemahaastattelu menetelmän käyttö vaatii haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelua voidaan keskittää tiettyihin teemoihin. Teemahaastattelussa sisältö- ja tilanneanalyysi toimii merkittävässä roolissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c.)

Puolistrukturoidussa haastattelutilanteessa on mietitty tietyt teemat ja haastateltaville esitetään kaikki etukäteen mietityt kysymykset. Puolistrukturoitu haastattelu on hyvä vaihtoehto tilanteessa, kun halutaan tietoa vain tietyistä asioista eikä haastateltaville ole varsinaisesti tarpeen antaa suuria vapauksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b.)

9.2 Ryhmähaastattelu

Ryhmäkeskustelun tärkeänä ominaispiirteenä toimii osallistuvien välinen vuorovaikutus. Toisten henkilöiden läsnäolo ja heidän kommenttinsa voivat vaikuttaa, miten keskustellaan ja mitä keskustelu pitää sisällään. Havainnoitaessa asiaa konstruktionistisesta näkökulmasta tiedontuotanto tapahtuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa eli mitä tiedoksi nimetään, muotoutuu tietyntyyppiseksi useiden vuorovaikutusta ohjailevien tekijöiden mukaisesti. Ryhmänohjaajalla saattaa esimerkiksi olla käytössään hienovaraisia omia viestintäratkaisuja, hän pystyy palkitsemaan jotain teemoja, esittämään lisäkysymyksiä sekä sivuuttamaan toisia aiheita ja näin ohjaaja tulee vaikuttaneeksi siihen, millaiseksi keskustelu kehittyy. Myös osallistujat tulkitsevat sekä ryhmän vetäjän että osallistujien eleitä ja sanoja. Tutkijan on huomioitava nämä asiat sekä reflektoitava asioita tutkimusprosessin aikana. (Puusa & Juuti, 2020b, s.119.)

Ryhmän sosiaalinen vuorovaikutus voidaan nähdä erityispiirteenä, joka määrittelee saatavan aineiston sisältöä. Lisäksi vuorovaikutuksen luonne kertoo tutkittavasta ilmiöstä. Henkilö saattaa kokea pelkoa, mutta ei välttämättä puhu ryhmätilanteessa epävarmuudestaan tai omista peloistaan johtuen toisten henkilöiden läsnä ollessa. Voidaan tulkita, että tämä kuuluu myös osana tutkittavaa ilmiötä, koska hiljeneminen vuorovaikutustilanteessa välittää tietoa. Se kertoo, mitä kulttuurissa ollaan mieltä pelosta ja siitä puhumisesta. Ryhmäkeskustelu voi ohjata ja mahdollistaa, miten ja mitä asioita voidaan puhua ja kuka käsiteltävästä aiheesta saa puhua. (Puusa & Juuti, 2020b, s.119).

Ryhmähaastattelu aikatauluista sopiminen saattaa olla hankalaa. Ilmapiiriin vaikuttaa puheenvuorot, ketkä puhuvat ja mistä aiheesta puhutaan. Ryhmässä ei välttämättä rohkaistuta puhumaan kaikesta, mitä esimerkiksi kahden kesken haastattelussa. Ryhmähaastattelussa nauhoittaminen saattaa olla hankalaa, sillä henkilöt saattavat usein puhua toistensa päälle. Haastattelijan tulee rohkaista ryhmähaastatteluun osallistuvia henkilöitä puhumaan, lisäksi hänen tulee olla läsnä haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteen litteroiminen kannattaa tehdä mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, kun asiat ovat vielä tuoreena mielessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a.)

9.3 Määrällinen tutkimus

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusasetelmalla viitataan eri asioihin, kuitenkin usein tutkimusasetelman tehtävänä on rakentaa tutkimusaineistolle konteksti, jossa tulokset pystytään tulkitsemaan mahdollisimman yksiselitteisesti. Laajemmin ajateltuna tutkimusasetelma ymmärretään niin, että siihen kuuluu tutkimusongelman rajausta, otantamenetelmät, aineistonkeruutavat, muuttujien valinta ja operationalisointi. Tutkimusasetelma voi pitää sisällään yhden tai useamman mittauskerran. Tyypillinen kyselytutkimus pohjautuu kuitenkin yhteen mittaukseen. Kysely voidaan myös jälkeinpäin toistaa, jos halutaan selvittää, onko kyselyyn vastanneiden näkemys muuttunut. (Tietoariston verkkosivut, n.d. b)

Kyselylomake on yleisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty tapa kerätä aineistoa. Kyselylomake pystytään lähettämään sähköpostin kautta, mutta on etukäteen

otettava selvää, onko henkilöillä mahdollisuus sähköpostin käyttöön. On siis varmistettava, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua kyselylomakkeen vastaukseen. Internet- ja sähköpostikyselyyn voi liittyä erilaisia tutkimuseettisiä ongelmia. Sähköpostiosoite voi paljastaa henkilön nimen, eli vastaajan anonymiteetin turvaaminen on hankalaa. (Vilkka, 2021c, s.94-95.)

Kyselylomakkeen valmistamisessa on huomioitava erilaisia asioita, kuitenkin tutkittavan teoreettisen ilmiön tai asian täytyy olla muutettavissa mitattavaan muotoon. Ennen kyselylomakkeen varsinaista suunnittelua, on oltava tiedossa keskeiset käsitteet ja viitekehys, jotta pystytään mittaamaan tutkittavaa asiaa. (Vilkka, 2021b, s.101.) Kyselylomakkeen onnistumiseen vaikuttaa monet asiat, kuten lomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen. On otettava huomioon kyselylomakkeen suunnitteluun liittyviä asioita, kuten vastaajien halu ja taidot vastata kyselyyn. (Tietoarkiston verkkosivut, n.d. a.)

Tutkimuksen validiteetti toimii osana tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa aiotaan mitata. Pätevä tutkimus ei pidä sisällään systemaattista virhettä eli on mietittävä, millä tavalla tutkittavat ymmärtävät mittarin, kysymykset ja kyselylomakkeen. Tutkimustulokset vääristyvät, jos vastaaja ajattelee eri asioita kuin tutkija olettaa. Tutkimuksen validiutta eli pätevyyttä tulee tarkastella jo tutkimusta suunniteltaessa. Tutkimussuunnitelmassa tulee miettiä muuttujien tarkka määrittely, käsitteet, perusjoukko, aineiston kerääminen ja mittarin huolellinen suunnittelu. On myös varmistettava, että kysymykset liittyvät tutkimusongelmaan ja ovat tarpeeksi perusteelliset. (Vilkka, 2021e, s. 193.)

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan, että mittaus ei voi antaa sattumanvaraisia tuloksia. Luotettavuudella viitataan myös tutkimustulosten tarkkuuteen eli mittaustulosten toistettavuuteen. Jos mittaus toistetaan saman henkilön kohdalla, niin mittaus tuloksen pitäisi olla sama, vaikka tutkija olisi eri henkilö. (Vilkka, 2021d, s.194.)

9.4 Aineistonkeruu

Teoriaosuuden tiedonhaussa hyödynsimme mielenterveyden edistämiseen, ennaltaehkäisyyn sekä asiakaslähtöisyyteen liittyvää kirjallisuutta. Lisäksi etsimme ajantasaista tietoa netistä sekä kotikuntiemme kirjastoista.

Opinnäytetyömme aineisto muodostui kahdesta ryhmähaastattelusta sekä asiakaskyselystä. Pysyimme opinnäytetyön suunnitelman aikataulussa ja pidimme kaksi ryhmähaastattelua lokakuussa 2023 kahtena päivänä yhteistyökumppanin tiloissa. Ensimmäiseen haastatteluun osallistui neljä asiakasta ja toiseen haastatteluun osallistui kolme asiakasta. Haastateltavat saapuivat ajoissa paikan päälle ja haastattelut päästiin aloittamaan aikataulun mukaisesti. Pyrimme järjestämään haastattelutilanteesta mahdollisimman rauhallisen ja kaikki saivat valita mieleisensä istumapaikan. Olimme hyvässä katsekontaktissa jokaiseen haastateltavaan.

Ennen haastatteluja asiakkaat lukivat itsenäisesti tai me luimme heille suostumuslomakkeen, jonka he allekirjoittivat. Haastattelut etenivät haastattelurungon (Liite 2) mukaisesti ja kestivät noin tunnin ajan. Haastattelut nauhoitettiin. Haastateltavien määrä oli sekä meidän, että yhteistyökumppanin mielestä hyvä, ottaen huomioon haastateltavien mielenterveyden haasteet, jotka vaikuttavat mm. sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Haastattelijoina jaoimme haastatteluihin liittyviä vastuita. Toinen haastattelijajoina toimi päävastuussa, että haastattelu eteni ja pysyimme haastattelun teemoissa, toinen haastattelijajoina puolestaan huolehti haastattelun nauhoituksen ja tallennuksen. Haastattelijoina huomioimme, että kaikki haastatteluun osallistuneet pääsisivät sanomaan oman kokemuksensa ja mielipiteensä. Haastatteluiden alussa kertosimme vielä haastattelun tarkoituksen, esittelimme itsemme sekä varmistimme haastateltavilta, onko heille herännyt haastatteluun liittyvää kysyttävää.

Haastattelutilanteissa syntyi välillä myös haastateltavien välistä keskustelua. Haastattelijoina kuuntelimme haastateltavien vastauksia ja esitimme tarvittaessa lisäkysymyksiä ja tarkennuksia. Haastattelussa meillä oli mahdollisuus käydä keskustelua asiakkaiden kanssa, selventää asioita, mutta myös tarvittaessa toistaa haastateltaville

kysymykset. Keskityimme kohtaamaan asiakkaat kunnioittavasti, olemaan aidosti läsnä tilanteessa sekä kuuntelemaan heitä.

Meillä oli käytössämme muistiinpanovälineet, mutta kirjasimme ylös ainoastaan asiakaskyselyyn liittyviä toiveita ja kommentteja. Nauhoituksen aikana oli jonkin verran päällekkäin puhumista eli kaikista kommenteista emme saaneet jälkeenpäin selvää. Välillä myös haastateltavien puhe oli nopeatempoista tai puhe hiljaista, ettei kaikista sanoista saanut selvää. Tämän huomioimme, kun litteroimme haastatteluja.

Haastattelujen jälkeen teimme marraskuun 2023 aikana asiakaskyselyn (Liite 5). Olimme haastatteluiden yhteydessä kysyneet asiakkaiden toiveita asiakaskyselyn runkoon ja kysymysmuotoihin. Näiden toiveiden pohjalta teimme asiakaskyselyn E-Lo-make ohjelmalla. Yhteistyökumppanin asiakkaiden ja ohjaajien toiveesta teimme kyselystä myös paperisen version, jonka toimitimme ohjaajille sähköpostitse. Ohjaajat tulostivat kyselyn ja jakoivat sitä asiakkaille. Vastausaikaa kyselyyn annoimme kolme viikkoa. Paperiset kyselyt oli tarkoituksena hakea yhteistyökumppanilta, koska koimme sen olevan tietoturvallisin ratkaisu postituksen tai skannauksen tilalta. Skannaus olisi myös vaatinut yhteistyökumppanilta paljon lisätyötä. Lopulta paperisiin kyselyihin ei saatu yhtään vastausta.

9.5 Aineiston analyysi

Ryhmähaastatteluaineiston analyysi aloitetaan litteroinnilla, joka helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli tutkimusaineiston läpikäymistä, aineiston luokittelua ja ryhmittelyä. Litterointi on tutkijan ja tutkimusaineiston välistä vuoropuhelua ja se hyödyntää muun muassa, kun tutkija määrittelee mitä pitää sisällään riittävä aineisto ja tulkinta. Litteroinnin tarkkuus riippuu, käytetäänkö tutkimuksessa myös muita lähestymistapoja, sillä on suuri merkitys mitä tutkimuksella tavoitellaan. (Vilkka, 2015a, s.137.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota pystytään hyödyntämään laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta ja menetelmää voidaan pitää yksittäisenä metodina tai teoreettisena

kehiksenä, joka voidaan yhdistää vaihteleviin analyysikokonaisuuksiin. Monet eri nimillä tunnetut laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät pohjautuvat jollain tavalla sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysillä osoitetaan kuultujen, nähtyjen tai kirjoitet-
tujen sisältöjen analyysia laajana teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s.93.)

Valitsimme haastattelunaineiston analyysitavaksi sisällönanalyysin. Sisällönanalyysin yhtenä muotona voidaan pitää teemoittelua ja siinä keskitytään siihen mistä aiheista ja teemoista aineisto kertoo. Sisällönanalyysia voidaan käyttää mm. haastattelujen, nauhoitetun puheen ja tekstiä sisältävien aineistojen analyysiin. Laadullinen sisällönanalyysi perustuu koodaukseen, jossa tekijä tunnistaa ja nimeää aineistosta tutkittavaan asiaan liittyviä asioita ja teemoja. (Vuori, nd)

Nauhoitimme molemmat ryhmähaastattelut ja pyrimme litteroimaan ne mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, koska silloin haastatteluissa käydyt keskustelut ja teemat olivat vielä tuoreena muistissa molemmilla. Jaoimme haastattelut, niin että toinen aukikirjoitti ja koodasi sanasta sanaan toisen haastattelun ja toinen toisen. Sen jälkeen vaihdoimme haastatteluja ja tarkistimme toisen tekemisen. Koodasimme vastauksia haastattelurungon kysymyksien mukaan ja jaoimme saadut vastaukset tutkimuskysymyksien alle.

Määrällisen tutkimuksen eli meidän opinnäytetyössämme asiakaskyselyn analyysissä on kolme vaihetta, jotka ovat lomakkeiden tarkistus, aineiston muuttaminen käsiteltävään muotoon sekä tallennetun aineiston tarkistus. Aineiston käsittely alkaa, kun aineisto on saatu kerättyä. Käsittely tarkoittaa, että aineisto tarkistetaan ja sen tiedot syötetään ja tallennetaan taulukko-ohjelmaan sellaiseen muotoon, jotta sitä voidaan tutkia numeraalisesti. (Vilkka, 2007, s.106.)

Tutkimusaineistoa aletaan läpikäymään, kun aineiston keräämisen määräaika on kulunut. Tutkimuksen tekijät käyvät läpi kyselylomakkeista saadut tiedot sekä arvioivat vastausten laatua ja karsivat samalla asiattomasti täytetyt lomakkeet. Seuraavassa vaiheessa lomakkeet käydään läpi kysymys kerrallaan, samalla arvioidaan myös mahdolliset puuttuvat ja virheelliset tiedot. Tämä antaa jo tietoa, ovatko kysymykset olleet

onnistuneita. Jos merkittävä osa vastauksista uupuu, voidaan epäillä, ettei perusjoukolla ole tietoa kysytystä aiheesta. (Vilka, 2007, s.106.)

Kyselyn vastausajan umpeutumisen jälkeen aloitimme kyselyvastauksien analysoinnin. E-lomake ohjelma laskee itse jokaisen kysymyksen vastauksien määrän ja tekee niistä kaavion. Teimme kyselyn jokaisesta määrällisestä kysymyksestä oman palkki-kaavion Wordissa, koska koimme sen kaavion helpommin luettavaksi. Sanallisten kysymysten analyysiin käytimme soveltuvasti sisällönanalyysiä ja koodasimme eri kysymysten samankaltaiset vastaukset yhteen ja näin saimme sanalliset vastaukset koottua.

10 EETTISET NÄKÖKULMAT OPINNÄYTETYÖSSÄ

Ammattikorkeakouluopiskelijan on opinnäytetyöprosessin aikana tiedettävä mitä asioita liittyy hyvään tieteelliseen käytäntöön sekä tunnistettava tieteelliseen käytäntöön liittyvät vastuut. Ammattikorkeakouluopiskelijan on myös tunnistettava eettisen ennakkoarvioinnin perusteet ja tarpeellisuus sekä ennakkoarviointimenettelyn tarkoitus. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry, 2019, s.5.)

Opinnäytetyötä tehdessä noudatimme hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa sitä, että tutkimusta tehdessä noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. Kunnioitimme toisten töitä ja merkitsimme lähde- ja tekstiviitteet oikein sekä käytimme eettisesti kestäviä tiedonhaku- ja arviointimenetelmiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023) Lisäksi noudatimme salassapitoon, tietosuojaan, ja henkilötietoihin liittyvää lainsäädäntöä. Olimme tietoisia, että opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se tarkistetaan plagiaatintunnistusjärjestelmässä. Olimme laatineet aineistohallintasuunnitelman (Liite 3), josta käy ilmi opinnäytetyömme aikataulu ja toteutustapa. Lisäksi siinä käy ilmi, kuinka käsittelimme opinnäytetyössämme kehittyvää aineistoa eli haastattelua sekä kyselyä. Asiakaskyselylomake tehtiin anonyymisti, eli kyselyyn vastannutta ei pystytä tunnistamaan.

Yhteistyökumppanin kanssa tutkimusluvan saaminen eteni niin, että ohjaavan opettajan hyväksymä valmis tutkimussuunnitelman lähetettiin Aspa-kodin johtajalle sekä Aspa-palveluiden laatupäällikölle, joka lähetti meille linkin Aspa-palveluiden tutkimuslupahakemukseen. Edellä mainitut henkilöt olivat lukeneet keskeneräisen suunnitelman ja antaneet siitä palautetta. Suunnitelma oli hyvin mietitty ja tutkimuskysymykset olivat selkeitä ja konkreettisia heidän mielestään. Lisäksi olimme tehneet hyvää pohjatytöä tutustuen eri kuntoutuspalveluihin ja asumisen eri palveluihin. Olimme myös tutustuneet hyvin Aspaan yhtiönä.

Tutkimukseen osallistuviin henkilöihin oltiin yhteydessä yhteistyökumppanin kautta. Aspan työntekijät informoivat asiakkaita opinnäytetyöstä ja siihen liittyvästä haastattelusta ja kyselystä meidän laatimalla infolomakkeellamme. (Liite 1).

Annoimme haastattelujen yhteydessä haastateltaville riittävästi tietoa ja muistutimme, että haastattelut tallennetaan. Kerroimme, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että suostumuksen voi perua koska vain. Muistutimme, että ryhmähaastattelut raportoidaan opinnäytetyöhön anonymisti, eli yksittäistä henkilöä ei pysty tunnistamaan valmiista opinnäytetyöstä. Opinnäytetyöhömmä liittyi tutkimusaineiston tietoturvallinen säilyttäminen sekä hävittäminen. Nauhoitteet hävitettiin, kun olimme ne käsitelleet ja raportoineet opinnäytetyöhön. Vaikka haastateltava olisi jo antanut oman suostumuksensa saatekirjeen luettuaan, hän saattaa vielä empiä ennen haastattelun alkamista. Tämän takia haastattelutilanteen alussa olisi hyvä vielä varmistaa haastateltavan suostumus haastatteluun ja että hänellä on riittävästi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta. Haastateltavalle voidaan antaa luettavakseen vielä lyhyt tiivistelmä tutkittavasta asiasta ennen kuin haastattelu on alkanut. Lisäksi tutkimuseettiseltä kannalta on hyvä muistaa, että haastateltavalla on oikeus perua tutkimukseen osallistumisen vielä tässäkin vaiheessa. (Vilkka, 2015b, s.133-134.)

Opinnäytetyöprosessin aikana on kiinnitettävä huomiota tutkittavien henkilöiden tietosuojaan toteutumiseen ja henkilötietojen käsittelyyn. Lisäksi opinnäytetyöntekijän ja ohjaajan osaamista tulee kehittää asioissa, jotka koskevat henkilötietojen käsittelyä ja käsittelyperusteita. On tallennettava, kerättävä ja säilytettävä vain tutkimuksen kannalta välttämättömät henkilötiedot. Sekä opinnäytetyön tekijän että ohjaajan tulee

tietää henkilötietojen hävittämiseen liittyvät asiat. Ammattikorkeakouluopiskelijoiden ja ohjaajien osaamista tulee vahvistaa tutkittavan informointiin ja suostumusta koskevissa asioissa. Sillä on eroa, pyydätkö henkilöltä suostumusta osallistua tutkimukseen vai suostumusta henkilötietojen käsittelyyn. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry, 2019, s. 7).

Olimme laatineet tietosuojailmoituksen (Liite 4), koska käsittelimme opinnäytetyösämme tietosuojalain mukaisia tunnistetietoja ja näin ollen meistä tuli henkilörekisterein pitäjiä, joiden tulee laatia tietosuojailmoitus. Tunnistetiedot tulivat ilmi ryhmähaastattelussa, joka aloitettiin vapaaehtoisella esittäytymisellä. Haastateltavat saattoivat haastattelun edetessä myös kertoa itsestään asioita, jotka kuuluivat tietosuojalain sekä tietosuoja-asetuksen piiriin.

11 AINEISTON TULOKSET

11.1 Ryhmähaastattelujen tulokset

Ryhmähaastattelun tuloksista voi päätellä, että haastatteluun osallistuneet asiakkaat olivat tyytyväisiä tuetun asumiseen palveluun. Haastattelujen aikana asiakkaiden vastauksissa toistuivat paljon saman tyyppiset arjen asiat eri sanoin kuvattuna.

Ryhmähaastattelujen tulokset teemoiteltiin tutkimuskysymysten mukaan. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli *Miten Aspa-kodin asiakkaat kokevat tuetun asumispalvelun toiminnan vaikuttavan heidän elämäänsä?* Haastateltavien mukaan tuetun asumispalvelun toiminta auttaa, helpottaa ja tukee asiakkaiden arjenhallintaa sekä arjessa selviytymistään. Haastateltavat saavat tukea arkeensa esimerkiksi kotitöiden tekemiseen, laskujen maksamiseen, uuden harrastuksen löytämiseen, käytännön asioiden hoitamiseen, kuten kaupassa käymiseen.

Koettiin, että yksin ei ole helppo toimia. Tuetun asumispalvelun toiminnan avulla avautuu mahdollisuuksia tarttua myös epämiellyttävältä tuntuviin asioihin esimerkiksi

siivoukseen liittyvät asiat, mitä muuten olisi hankala tehdä. Toisen henkilön tuen avulla on helpompi toimia. Lisäksi haastateltavat kokivat saaneensa tukea erilaisten viranomaisasioiden hoitamiseen, kuten hakemusten täyttämiseen. Haastateltavat tunsivat saaneensa myös kannustusta ja keskusteluapua. Omatoimisuuden ja oma-aloitteisuuden vahvistaminen koettiin merkittäväksi asiaksi, sairauden koettiin heikentäneen näitä taitoja. Myös osaamattomuuden ja heikkouksien vahvistamisesta koettiin olevan apua.

”Sit kun toinen tukee siinä, niin on kevyempi aloittaa”

”Saan pidettyä jonkunlaista huolta mun kodista”

Toinen tutkimuskysymys oli *mikä on Aspa-kodin tuetun asumispalvelun asiakkaiden tyytyväisyys toimintaan?* Pääasiassa koettiin tyytyväisyyttä tuettuun asumispalvelun toimintaan ja ajateltiin, että toiminta on hyödyntänyt tosi paljon. Lievän paineen antaminen esimerkiksi kotitöihin koettiin hyväksi. Ajateltiin, että tukihenkilöiden vaihtuminen tai vieraan ohjaajan vastaanottaminen on alkuun hankalaa, mutta tutustumisen jälkeen huomaa, ettei uuden henkilön tapaaminen ollutkaan huono asia. Asiakkaalla on tietty tuntimäärä palvelua kuukaudessa ja asiakkaiden kanssa sovitaan, miten nämä tunnit jaetaan eri viikoille. Asiakkaan on välillä vaikea huolehtia, siitä milloin tapaamiset toteutuvat, joten ajateltiin, että on hyvä, kun ohjaajat huolehtivat tapaamiset ja näin asiakkaat pysyvät ajan tasalla paremmin. Kehitettäviä asioita kysyttäessä haastateltavat eivät oikein osanneet kertoa mitään, joten siitä voimme myös päätellä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun.

”Mä oon ainakin hyötynyt tosi paljon”

”Mulla ei oo mitään valittamista”

Kysyttäessä kolmatta tutkimuskysymystä, *mitkä tekijät tukevat Aspa-kodin asiakkaiden omien tavoitteiden onnistumista?* nousi esille asiakkaan oman tekemisen merkitys eli ohjaaja toimii siivotessa tukena, mutta asiakas itse siivoaa. Myös arjen keskusteluvuoron sekä tukemisen koettiin hyödyntävän tavoitteissa onnistumista. Koettiin, että asiakasta on tärkeää kuunnella ja on hyvä, jos ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutus

toimii ja molemmat ymmärtävät toisiaan, puhuvat yhteistä kieltä. Haastatteluissa nousi esille, että kun toimitaan omien voimavarojen mukaan, välillä kaipaa enemmän tukea ja hyvänä päivänä voi tarvita vähemmän tukea, riippuu tilanteesta. Joskus voi suunnitella tekemisiään, mutta ei tarvitse välttämättä tehdä ennen ohjaajan tapaamista. Välillä toivoo, että tapaamisia olisi useammin, joskus yrittää pärjätä itseksensä. Tapaamiset koettiin erilaisiksi, aina ei ollut voimavaroja tehdä mitään ja joskus saattaa olla jopa puolentoista tunnin keskusteluja.

”Hän (omatyöntekijä) ei niinku pakota mua, että jos hän näkee että OK nyt on semmoinen huono päivä, että ei yksinkertaisesti pysty niin sitten me jutellaan vaan”

”Mennään sitten niinkun mun tahtiin”

11.2 Kyselyn tulokset

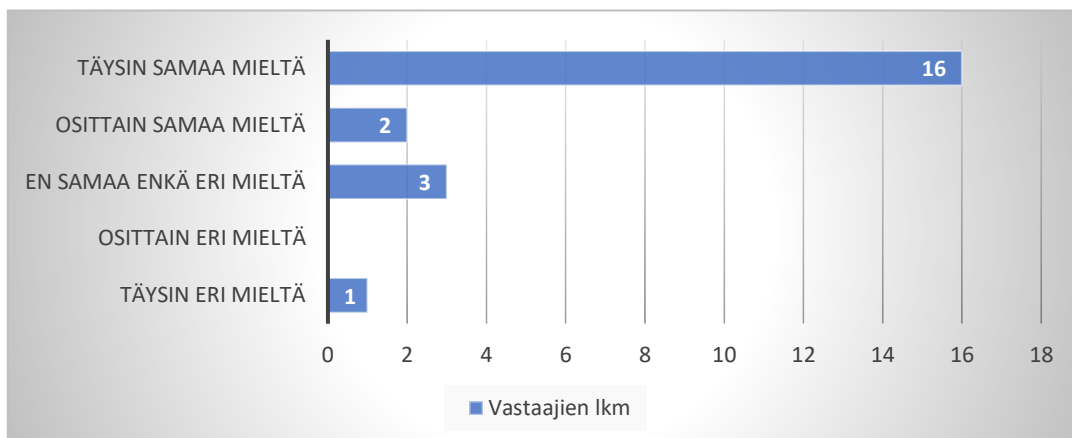
Asiakaskyselyyn saatiin 22 vastausta. Palvelussa oli vastausaikaan noin 80 asiakasta eli vastausprosentti oli noin 27,5%. Kysely tehtiin E-lomake ohjelmalla ja ohjelman kautta vastaukset analysoitiin ja saatiin vastausmäärät kysymyskohtaisesti. Kysymysten palkkikaaviointi tehtiin Word-ohjelmalla. Avoimet kysymykset analysoitiin ja teemoiteltiin. Määrällisiin kysymyksiin vastasi kaikki kyselyyn vastanneet, kun taas avoimiin kysymyksiin ei vastannut kaikki vastaajat.

11.2.1 Määrälliset kysymykset

Määrällisiä kysymyksiä kyselyssä oli kymmenen. Näistä kahdeksan oli täysin samaa/täysin eri mieltä kysymyksiä ja kaksi kyllä/ei kysymyksiä. Vastauksissa asiakkaat ovat samoilla linjoilla toistensa kanssa eikä suurta hajontaa vastauksissa ole. Asiakkaiden tyytyväisyys tuetun asumisen palveluun on nähtävillä myös kyselyn vastauksissa, sillä vastaukset ovat samoilla linjoilla haastattelujen kanssa.

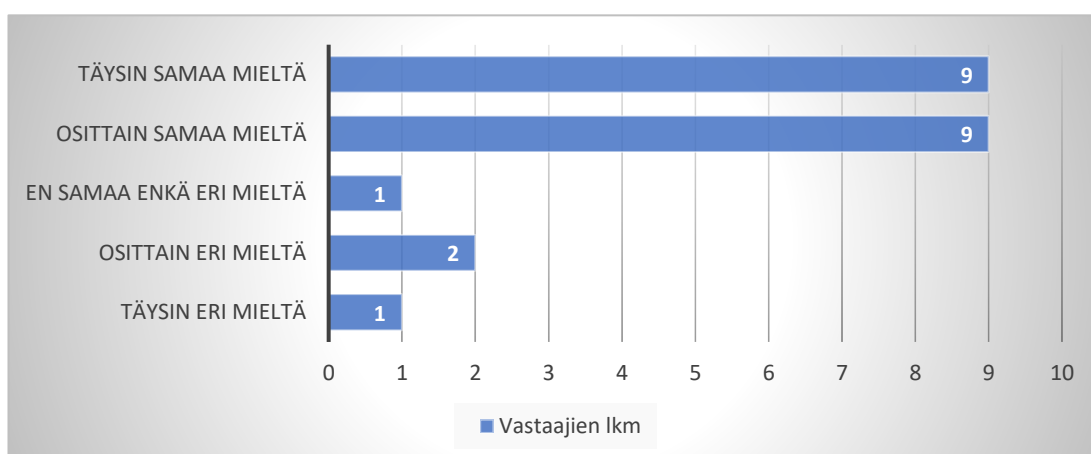
Ensimmäisessä kysymyksessä selvitimme sitä, että kokevatko asiakkaat tuetun asumisen palvelun vaikuttaneen positiivisesti heidän elämäänsä. Kuviossa 1 selviää, että

suurin osa vastaajista 16 koki tuetun asumisen palvelun vaikuttaneen positiivisesti heidän elämäänsä, sillä he vastasivat olevansa täysin samaa mieltä. Kaksi vastasi olevansa osittain samaa mieltä, kolme vastasi ei samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä.



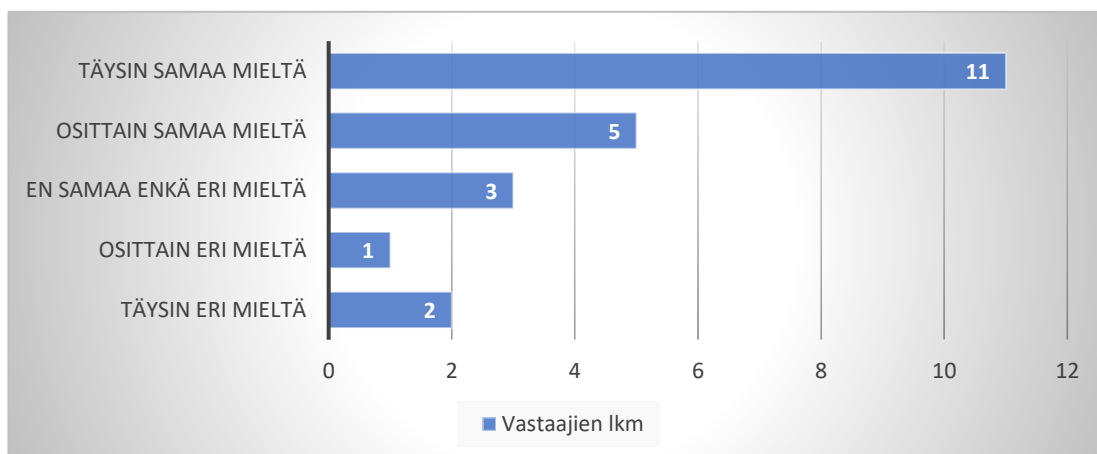
Kuvio 1. Koen, että tuetun asumisen palvelu on vaikuttanut positiivisesti elämääni.

Toisessa kysymyksessä kysyimme, onko palvelu vastannut asiakkaiden odotuksia. Kuviossa 2 on nähtävillä, että palvelu on vastannut odotuksia joko lähes täysin tai täysin sillä vastaukset täysin samaa mieltä sekä osittain samaa mieltä saivat kumpikin 9 vastausta. En samaa eikä eri mieltä sekä täysin eri mieltä saivat molemmat yhden vastauksen, kaksi vastaajaa vastasi olevansa osittain eri mieltä.



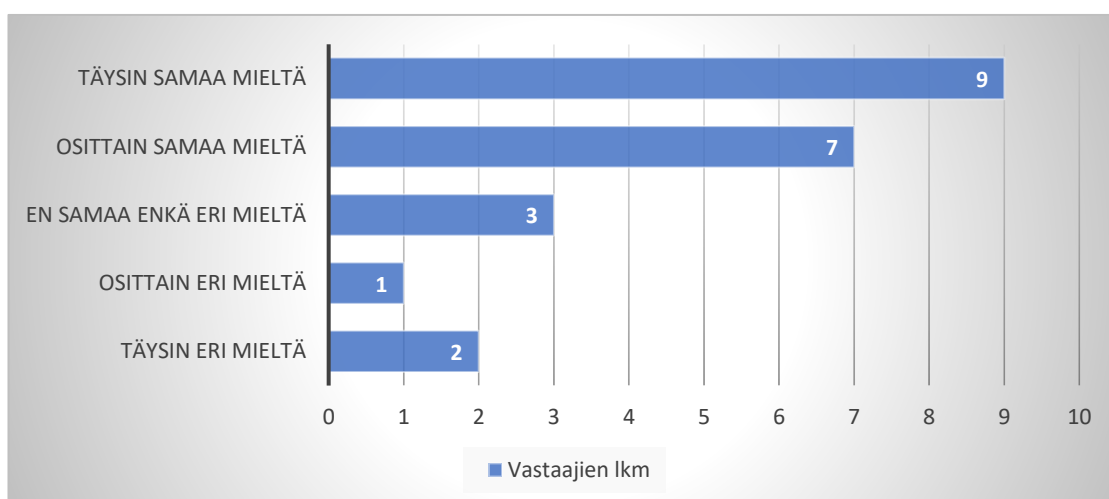
Kuvio 2. Tuetun asumisen palvelu on vastannut odotuksiani.

Kolmas kysymys käsitteli asiakkaiden onnistumisen kokemuksia palvelun avulla. Kuvio 3 näyttää, että iso osa vastaajista oli joko täysin samaa mieltä; 11 vastausta tai osittain samaa mieltä viisi. Kolme ei ollut samaa eikä eri mieltä, yksi oli osittain eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä.



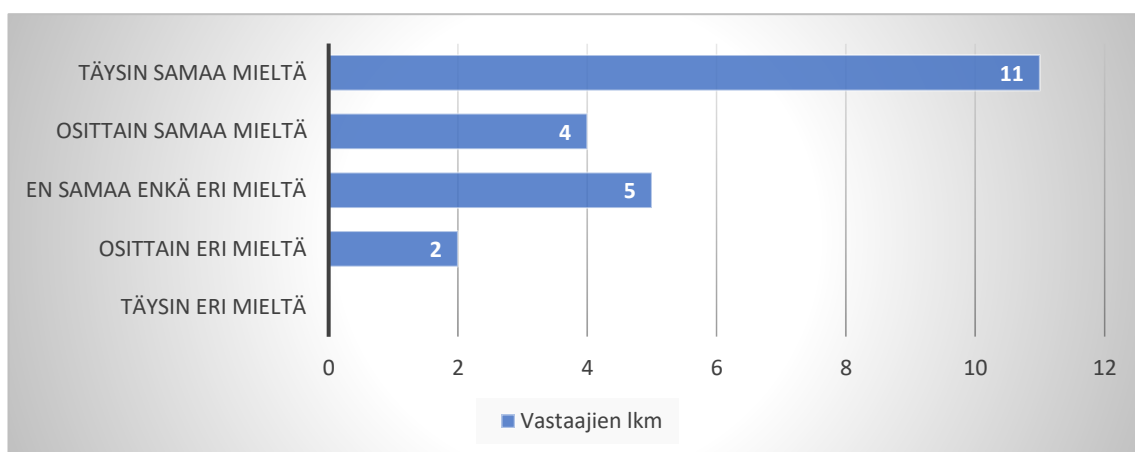
Kuvio 3. Olen kokenut onnistumisia palvelun aikana

Kysymyksessä neljä kysyimme kokevatko asiakkaat saavansa riittävästi tukea ja ohjausta omaohjaajilta. Kuviossa 4 näkyy, että vastaajista yhdeksän oli täysin samaa mieltä, seitsemän osittain samaa mieltä, kolme vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä, yksi oli osittain eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä.



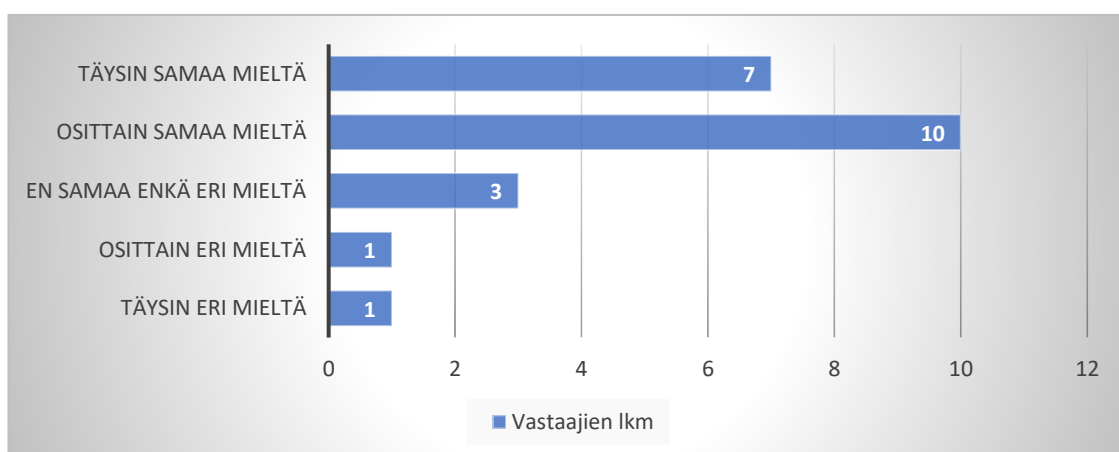
Kuvio 4. Koen, että saan omaohjaajalta riittävästi tukea ja ohjausta arkeen.

Kysymys viisi käsitteli asiakkaan luottamusta omaohjaajaan kohtaan ja sitä, että uskaltaako asiakas kertoa omaohjaajalleen ajatuksiaan. Kuviossa 5 näkee, että suurin osa vastaajista uskaltaa puhua omaohjaajalleen. Vastaajista 11 oli täysin samaa mieltä, neljä osittain samaa mieltä, viisi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja kaksi oli osittain eri mieltä.



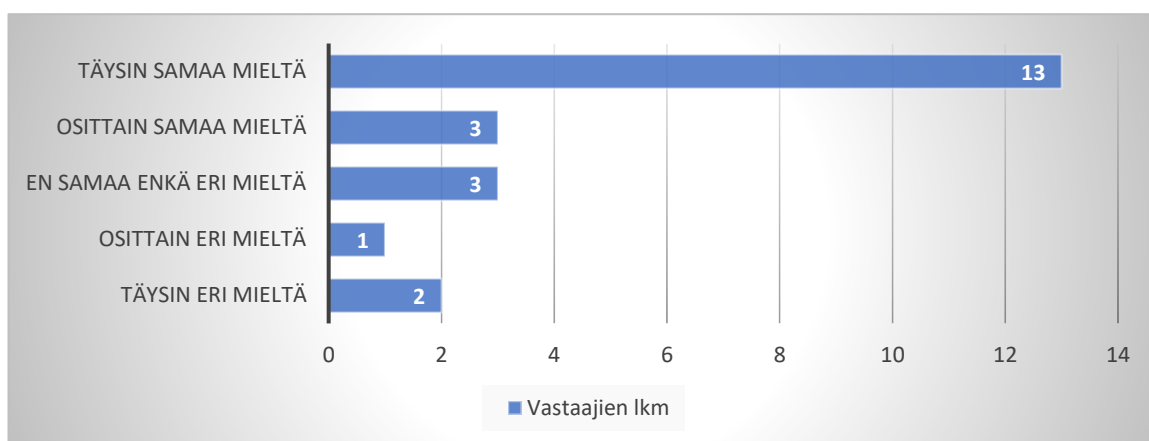
Kuvio 5. Uskallan kertoa omaohjaajalle omia ajatuksiani ja tunteitani.

Kuudes kysymys käsitteli yhteisiä keskusteluja omaohjaajan kanssa ja niiden vaikutusta asiakkaiden arkeen. Kuviossa 6 näkee, että vastaajista seitsemän oli täysin samaa mieltä, kymmenen osittain samaa mieltä, kolme ei ollut samaa eikä eri mieltä, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä saivat molemmat yhden vastaajan.



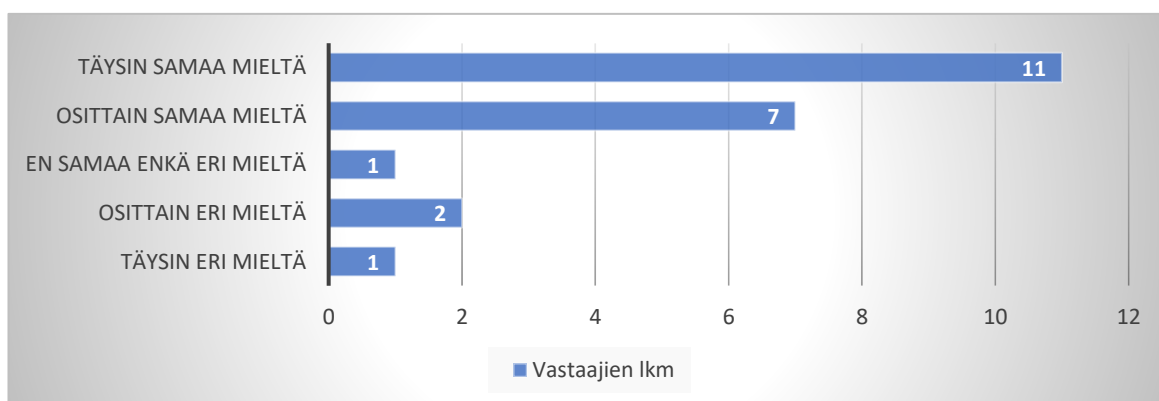
Kuvio 6. Yhteiset keskustelut omaohjaajan kanssa tukevat arkeani.

Kysymys seitsemän käsitteli asiakkaan luottamusta omaohjaajan ammattitaitoon. Kuviossa 7 näkee, että suurin osa asiakkaista luottaa omaohjaajan ammattitaitoon, sillä vastaajista 13 oli täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä sekä en samaa enkä eri mieltä saivat kumpikin kolme vastausta, yksi oli osittain eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä.



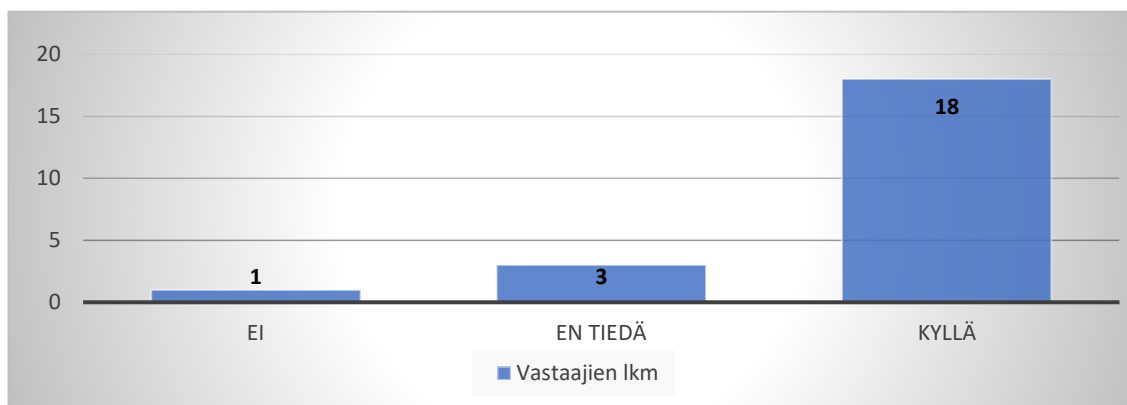
Kuvio 7. Luotan omaohjaajan ammattitaitoon ja osaamiseen.

Kysymys kahdeksan käsitteli yhteydenpitoa omaohjaajan kanssa. Kuviossa 8 näkee, että lähes kaikki vastaajista kokivat saavansa yhteyden omaohjaajaan tapaamisten ulkopuolella hyvin, sillä vastaajista 11 oli täysin samaa mieltä ja seitsemän osittain samaa mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä sekä täysin eri mieltä saivat molemmat yhden vastaajan, kaksi vastaajaa oli osittain eri mieltä.



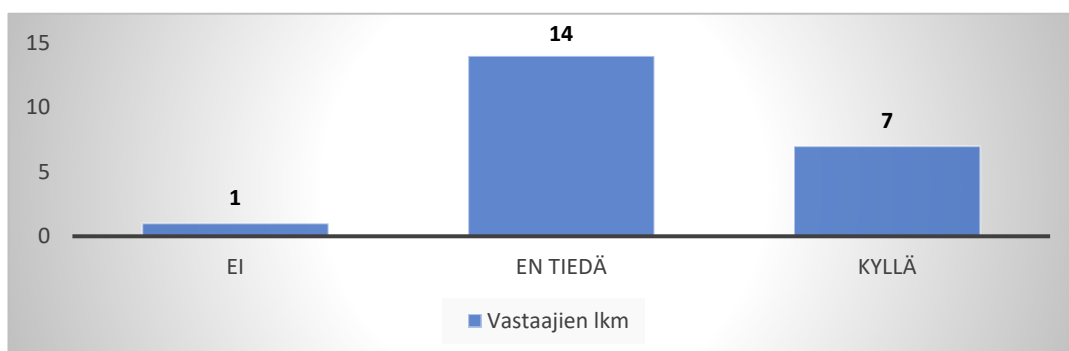
Kuvio 8. Tarvittaessa saan tapaamisten ulkopuolella oltua yhteydessä omaohjaajaan.

Kysymys kymmenen käsitteli tavoitekeskustelua omaohjaajan kanssa. Kuviossa 9 näkee, että suurin osa vastaajista oli käynyt tavoitekeskustelun, sillä 18 vastasi kyllä, kolme vastasi en tiedä ja yksi ei.



Kuvio 9. Oletko keskustellut omaohjaajasi kanssa tavoitteistasi palvelulle?

Kysymys 11 käsitteli sitä, että onko asiakkaan omat tavoitteen asiakkaalla tiedossa. Kuviossa 10 on nähtävillä, että vaikka suurin osa vastaajista oli käynyt tavoitekeskustelun, niin siitä huolimatta suurin osa ei ollut varma tietääkö omia tavoitteitaan, sillä, vastaajista 14 vastasi en tiedä. Vastaajista seitsemän vastasi kyllä, ja yksi vastasi ei.



Kuvio 10. Tiedätkö omat tavoitteesi, jotka on asetettu palvelulle?

11.2.2 Avoimet kysymykset

Avoimet kysymykset analysoitiin mukaillen sisällönanalyysitapaa ja vastaukset teemoiteltiin. Avoimia kysymyksiä oli viisi, ensimmäinen niistä käsitteli asiakkaiden

tyytyväisyyttä palvelussa: *Mihin asioihin olet ollut tyytyväinen tuetun asumisen palvelussa?* Kysymykseen tuli 15 vastausta. Asiakkaat olivat tyytyväisiä keskusteluapuun sekä arjen toimissa, kuten laskujen maksaminen ja kotitöiden tekemisen tukemiseen. Omaohjaajan kanssa pystyy selvittämään erilaisia ongelmatilanteita. Asiakkaat olivat myös tyytyväisiä siihen, että saavat olla omia itsejään ja omaohjaajat ymmärtävät heitä.

Toinen kysymys kuului *Millaisia asioita teet/teette omaohjaajasi kanssa näiden tavoitteidensaavuttamiseksi?* Vastauksia tähän kysymykseen tuli 16. Useassa vastauksessa korostui kotitöiden tekeminen sekä viranomaisasioiden hoito yhdessä omaohjaajan kanssa sekä keskustelutuki. Lisäksi tuen saaminen kodin ulkopuolelle lähtemiseen nousi vastauksissa esiin.

Kolmas avoin kysymys, oli *Millaisiin asioihin toivoisit saavasi enemmän tukea?* Vastauksia kysymykseen tuli 14. Asiakkaat toivovat tukea kodin ulkopuolella liikkumiseen sekä asiointikäynteihin. Toiveena oli myös lisää aikaa tapaamisiin, sekä palvelun muokkaaminen niin, että se mahdollistaa useammat lyhyet käynnit sekä puhelut päivän aikana. Osa vastaajista ei toivonut enempää tukea.

Neljäs kysymys *Mitä kehitettävää tuetun asumisen palvelussa on?* Vastauksia tähän tuli myös 14. Lähes puolessa vastauksissa toivottiin enemmän työntekijöitä sekä suurempaa budjettia palveluun. Toinen puolikas vastaajista ei osannut sanoa mitään kehitettävää.

Viides ja viimeinen avoin kysymys kuului: *Kun tukijaksosi päättyy, koetko pärjääväsi itsenäisesti vai toivotko palvelulle jatkoa?* Vastauksia tähän kysymykseen tuli 17. Suurin osa vastaajista (n. 70 %) toivoi jatkoa palvelulle tai vinkkejä jatkossa pärjäämiseen. Osa vastaajista haluaa kokeilla itsenäisesti jatkossa, mutta ovat saaneet palvelun avulla tietoa siitä mistä he saavat apua tarvittaessa.

11.3 Asiakaskyselyn palaute

Asiakaskyselyn kolme viimeistä kysymystä käsitteli itse kyselyä ja antoi meille teki-
jöille tietoa kyselyn onnistumisesta. Suurin osa vastaajista oli joko todella tyytyväisiä
tai tyytyväisiä kyselyyn. Osa vastaajista suhtautui neutraalisti kyselyyn. Yksi vastaaja
jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Avoimissa palautteissa kyselyä pidettiin sel-
keänä ja vastaamista helpohkona. Teknisiä ongelmia vastaamisessa oli ollut muuta-
milla vastaajilla. Kysymykset olivat hyviä, mutta kysely olisi voinut olla hieman lyhy-
empi. Kysyimme myös voisiko tämä Aspa Palvelut Oy:n yksikkö käyttää tätä kyselyä
jatkossa asiakkaiden mielipidettä ja kokemuksia kerätessä, tähän suurin osa vastasi
myöntävästi, muutama vastasi, ettei osaa sanoa. Ei-vastauksia tähän kysymykseen ei
tullut yhtään.

12 POHDINTA

Toteutuneiden ryhmähaastattelujen ja asiakaskyselyjen perusteella voidaan päätellä,
että Aspa Palvelut Oy:n yksikön asiakkaat ovat saaneet tukea arkeensa tuetussa asu-
mispalvelussa. Asiakkaat toivovat myös jatkoa palvelulle, kun nykyinen tuki jakso
päättyy. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin peilaten asiakkaat kokevat tuetun asu-
misen palvelun vaikuttaneen heidän arjensa toimimiseen vahvistaen sitä. Asiakkaat
ovat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja siihen, että asiakaskäynnit suunnitellaan asiak-
kaan voimavaroja kunnioittaen.

Opinnäytetyötä tehdessä noudatimme hyvää tieteellistä käytäntöä ja käytimme ajanta-
saista sekä luotettavaa lähdemateriaalia. Molemmille tekijöille tämä oli ensimmäinen
opinnäytetyö sekä myös ensimmäiset tutkimushaastattelut. Nämä asiat voivat näkyä
opinnäytetyön tekemisessä ja raportoinnissa.

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa pitää huomioida se, että asiakkaiden palve-
lussa oloaika voi vaikuttaa vastauksiin, joten jos haastattelut tai asiakaskysely toistet-
taisiin, vastaukset voisivat olla erilaiset. Validiteettia miettiessä meille nousi

haastattelujen sekä asiakaskyselyn kysymysten muotoilu, ovatko asiakkaat ymmärtäneet ne samalla tavalla kuin me. Asiakaskyselyn kysymykset, jotka käsittelivät tavoitteita, olisi voitu muotoilla toisin tai antaa vastausvaihtoehdot vain kahteen nykyisen kolmen sijaan. Kysymykseen *Tiedätkö omia tavoitteitasi?* vastausvaihtoehdot *en tiedä* ja *ei* voivat olla vaikea erottaa toisistaan. Ryhmähaastattelussa taas käytiin paljon keskustelua palvelulle asetetuista tavoitteista, mutta moni jätti vastaamatta kysymykseen. Jäimme pohtimaan, haastattelun kysymysten selkeyttä, olivatko kysymykset tarpeeksi ymmärrettäviä ja ajattelivatko asiakkaat eri asioita, kuin me haastattelijoina. Olisimmeko saaneet enemmän keskustelua aikaiseksi, jos haastattelun kysymykset olisivat olleet eri tavalla muotoiltuja tai jos olisimme esittäneet enemmän lisäkysymyksiä. Toisaalta haastattelujen tarkoituksena oli kuitenkin kuulla asiakkaita, pitää ilmapiiri rentona ja keskustelulle avoimena, jotta asiakkaat saavat kertoa omia kokemuksiaan ja mielipiteitään, olisiko liika kysymysten esittäminen nostanut esiin meidän asemaamme haastattelijoina.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa tarkoituksena oli myös selvittää, onko asiakkaiden omat tavoitteet toteutuneet ja ovatko he saaneet muuta apua palvelusta. Emme kysyneet suoraan asiakaskyselyssä asiakkailta heidän omista tavoitteistaan, enemmänkin keskityimme saamaan vastausta kysymykseen, ovatko asiakkaat tietoisia omista tavoitteistaan ja mihin asioihin asiakkaat kokevat tarvitsevansa tukea.

Asiakaskyselystä selvisi, että moni asiakkaista muistaa käyneensä tavoitekeskustelun omaohjaajan kanssa omista palvelulle asetetuista tavoitteistaan, mutta suuri osa ei tiedä omia tavoitteitaan. Tämä voisi olla seuraavan jatkotutkimuksen aihe.

LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2019). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Suositukset ammattikorkeakoululle.

<https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?t=1578480382>

Aspa. (n.d. a). Aspa-koti. Haettu 28.4.2023 osoitteesta <https://www.aspa.fi/yhteystie-dot/aspa-kodit/aspa-koti->

Aspa. (n.d. b). Tietoa Aspasta. Haettu 7.7.2023 osoitteesta <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/>

Aspa. (n.d. c) Tietoa Aspasta; Strategiamme. Haettu 7.7.2023 osoitteesta <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/strategiamme/>

Duodecimin sanakirjat. (2021). Lääketieteen sanasto. Haettu 14.6.2023 osoitteesta <https://www.terveysportti.fi>

Erkko, A. & Hannukkala, M. (2013). Mielenterveys voimaksi (6. painos). Suomen Mielenterveysseura.

Holmberg, J. (2016). Hoitajana mielenterveys- ja päihdetyössä. Edita

Järvikoski, A., Härkäpää, K. (2011). Kuntoutuksen perusteet. (5., uudistettu painos, 2011). WSOYpro

Kansaneläkelaitos. (2023). Ammatillinen kuntoutus. Haettu 14.8.2023 osoitteesta <https://www.kela.fi/amatillinen-kuntoutus>

Kinnunen, S. (2018). Osaksi yhteisöjä kehittämällä – Aikuissosiaalityön uusi suunta. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak työ-elämä 13. (s. 177-199). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Haettu 4.7.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Lindh, J. & Hautala, S. (2022a). Sosiaalinen kuntoutus monialaisena käsitteenä ja käytäntönä: Sosiaalisen kuntoutuksen haasteet. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M., Melkas, S. (toim.) Kuntoutuminen (2.uudistettu painos 2022). Duodecim

Lindh, J. & Hautala, S. (2022b). Sosiaalinen kuntoutus monialaisena käsitteenä ja käytäntönä: Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteellisiä ulottuvuuksia. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M., Melkas, S. (toim.) Kuntoutuminen (2.uudistettu painos 2022). Duodecim

Lindh, J. & Hautala, S. (2022c). Sosiaalinen kuntoutus monialaisena käsitteenä ja käytäntönä: Sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohtia. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M., Melkas, S. (toim.) Kuntoutuminen (2.uudistettu painos 2022). Duodecim

Nordling, E. (2023a). Mielenterveyden edistäminen eri ikäkausina: Mielenterveyden edistäminen nuoruudessa. Teoksessa Nordling, E. Toipumisorientaatio mielenterveytyössä. Edita

Nordling, E. (2023b). Mielenterveyden edistäminen eri ikäkausina: Työikäisten mielenterveyden edistäminen. Teoksessa Nordling, E. Toipumisorientaatio mielenterveytyössä. Edita

Pirkanmaan hyvinvointialue. (n.d. a). Sosiaalinen kuntoutus. Haettu 20.7.2023 osoitteesta <https://www.pirha.fi/palvelut/palveluhakemisto/sosiaalinen-kuntoutus>

Puusa, A. & Juuti, P. (2020a). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus

Puusa, A. & Juuti, P. (2020b). Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Puusa, A & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006a). Ryhmähaastattelu. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 6.6.2023 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006b). Srukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 22.7.2023

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006c). Teemahaastattelu. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 22.7.2023 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sainio, P. & Salminen, A-L. (2022). Kuntoutumisen prosessi: Toimintakyvyn arviointi ja menetelmät. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M., Melkas, S. (toim.) Kuntoutuminen (2.uudistettu painos 2022). Duodecim

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2022). Valtakunnalliset lääkinnälliseen kuntoutukseen ohjaamisen perusteet 2022: Opas terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisille ja kuntoutuksen parissa työskenteleville. Haettu 28.6 2023 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5423-6>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d. a). Kuntouttava työtoiminta. Haettu 4.7.2023 osoitteesta <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d. b). Sosiaalinen kuntoutus. Haettu 20.7.2023 osoitteesta <https://stm.fi/sosiaalinen-kuntoutus>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu 5.7.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P21a>

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. (2020). Asiakaslähtöisyys. Haettu 6.6.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus>

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. (2021). Mielenterveyden edistäminen. Haettu 14.6.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. (2023). Asuminen. Haettu 5.7.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/asuminen>

Tietoarkiston verkkosivut. (n.d. a) Kyselylomakkeen laatiminen. Kvantitatiivinen käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 6.6.2023 osoitteesta: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tietoarkiston verkkosivut. (n.d. b) Tutkimusasetelma. Kvantitatiivinen käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 16.7.2023 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/tutkimus/asetelma/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018a). Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa: Lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu. Teoksessa Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (uudistettu laitos). Tammi

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). Laadullisen aineiston analyysi: sisällönanalyysi: Yleistä analyysin toteuttamista. Teoksessa Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1-2.painos. Tammi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. TENK. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Haettu 10.7.2023 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytando-htk>

Vilkka, H. (2021a). Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä: Menetelmän erityispiirteet. Teoksessa Vilkka H. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 5. päivitetty painos

Vilkka, H. (2021b). Määrällinen tutkimusmenetelmä käytännössä: Kyselylomakkeen valmistaminen: Teoriasta kyselylomakkeeksi. Teoksessa Vilkka H. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 5. päivitetty painos

Vilkka, H. (2021c). Määrällinen tutkimusmenetelmä käytännössä: Tutkimusaineiston keräämisen tavat. Teoksessa Vilkka H. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 5. päivitetty painos

Vilkka, H. (2021d). Tutkimuksen arviointi: Luotettavuus. Teoksessa Vilkka, H. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 5 päivitetty painos

Vilkka, H. (2021e). Tutkimuksen arviointi: Pätevyys. Teoksessa Vilkka, H. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 5 päivitetty painos

Vilkka, H. (2021f). Tutkimushaastattelu aineistona: Tutkimushaastattelun muodot. Teoksessa Vilkka H. Tutki ja kehitä. Ps-kustannus. 5. päivitetty painos

Vilkka, H. (2007). Määrällisen tutkimuksen analysointi, tulkinta ja arviointi. Palautu-
neiden lomakkeiden tarkistus. Teoksessa Vilkka, H. Tutki ja mittaa. Määrällisen tut-
kimuksen perusteet. Tammi

Vilkka, H. (2015a). Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä. Puheesta tekstiksi:
litterointi. Tutki ja kehitä. (4. Uudistettu painos). PS-kustannus

Vilkka, H. (2015b) Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä. Tutkimushaastatte-
luiden keräämisen pulmat ja ratkaisut. Tutki ja kehitä. (4. Uudistettu painos). PS-kus-
tannus

Vorma, H., Rotko, T., Larivaara, M. & Koslof, A. (toim.). (2020). Kansallinen mie-
lenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030. Sosiaali- ja
terveysministeriön julkaisuja 2020:6. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7>

Vuori, J. (n.d). Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsi-
kirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 18.12.2023 osoitteesta
[https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodologia/kvali/analyysitavan-valinta-ja-
yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallanalyysi/](https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodologia/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallanalyysi/)

WHO. (2022). Mental Health. Haettu 28.4.2023 osoitteesta
[https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-
response](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response)

Hei!

Me olemme Outi Kosola ja Johanna Kuusisto ja opiskelemme kuntoutuksen ohjaajiksi Satakunnan Ammattikorkeakoulussa. Teemme opinnäytetyötä yhdessä Aspa-kodin kanssa ja työn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Aspan tuetun asumisen palvelusta sekä miten palvelu on vaikuttanut asiakkaiden elämään.

Opinnäytetyötä varten järjestämme ryhmähaastattelun. Teemme haastattelussa nousseiden asioiden pohjalta asiakaskyselylomakkeen, jonka linkki jaetaan sähköpostitse kaikille asiakkaille työntekijöiden toimesta. Haastattelujen sekä kyselyn pohjalta koamme tulokset opinnäytetyöhömmme. Tuloksien tavoitteena on saada Aspa-kodille tietoa heidän työnsä vaikutuksista ja asiakkaiden toiveista tuetulle asumiselle. Kyselylomake on tarkoitus jättää Aspa-kodin käyttöön jatkossa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipidettä kerätessä.

Haastattelut nauhoitetaan ja nauhoitteet tulevat vain opinnäytetyön tekijöiden käyttöömme eli kukaan ulkopuolinen ei niitä pääse kuulemaan. Nauhoitteet hävitetään, kun olemme ne käsitelleet ja raportoineet opinnäytetyöhön. Haastattelut raportoidaan opinnäytetyöhön anonymisti, eli yksittäistä henkilöä ei voi tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä. Asiakaskyselylomake tehdään myös anonymisti, eli kyselyyn vastannutta ei myöskään tunnisteta.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja haastattelun voi keskeyttää koska tahansa. Haastattelussa kysytään enakkoon suunniteltuja kysymyksiä, mutta tarkoituksena on herättää vapaata keskustelua asiakkaiden omista ajatuksista. Haastattelut kestävän noin 45-60min, riippuen osallistujien määrästä ja keskustelun kulusta.

Yhteystiedot

Outi Kosola, XXXXXX

Johanna Kuusisto, XXXXXX

SUOSTUMUS

Allekirjoittamalla tämän suostumuksen vahvistan sen, että olen lukenut yllä olevan tiedonannon opinnäytetyöstä. Suostun osallistumaan myös ryhmähaastatteluun.

Osallistujan allekirjoitus: _____

Osallistujan nimenselvennys: _____

Ryhmähaastattelun runko

- Haastattelijat esittäytyvät ja kertovat vielä opinnäytetyöstä sekä haastattelun kulusta ja sen nauhoittamisesta
- Haastateltavat saavat esittäytyä, jos haluavat

Haastattelu kysymykset

- Kuinka kauan olet ollut tuetun asumisen asiakas?
- Millaisia odotuksia sinulla oli palvelulle ja onko palvelu vastannut odotuksia?
- Miten tuetun asumisen palvelu on vaikuttanut elämääsi?
- Oletko käynyt omatyöntekijän kanssa tavoitekeskustelua?
- Onko sinulla tiedossa omat tavoitteet tuetulle asumiselle? (saa kertoa konkreettisia tavoitteita, jos haluaa)
- Onko jotain mikä ei mielestäsi toimi tuetussa asumisessa/ tässä palvelussa?
- Millaisia toiveita sinulla on tuetulle asumiselle?

Kaikkia kysymyksiä ei tarvitse käydä haastattelussa läpi, mutta ne auttavat meitä haastattelijoita, mikäli haastateltavilta ei herää keskustelua.

AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA

Työn nimi:

Asiakkaiden kokemuksia tuetusta asumispalvelusta

Tekijät:

Outi Kosola & Johanna Kuusisto

Tarkoituksenamme on, että opinnäytetyön suunnitelma on valmis elo-syyskuussa 2023. Aloitamme haastattelujen toteuttamisen syys-lokakuussa 2023. Opinnäytetyön on määrä valmistua helmikuussa 2024.

Opinnäytetyömme on sekä laadullinen, että määrällinen tutkimus. Tiedonkeruumenetelminä käytämme ryhmähaastattelua sekä asiakaskyselyä. Asiakkaat tavoitamme yhteistyökumppanin, Aspa-kodin työntekijöiden kautta. Teemme opinnäytetyöstämme ja sen toteutuksesta lyhyen infokirjeen, jonka lähetämme työntekijöille, jotka lähettävät sen asiakkaille.

Opinnäytetyöhömmme liittyy tutkimusaineiston tietoturvallinen säilyttäminen ja hävittäminen. Opinnäytetyön, haastattelutallenteen sekä kyselyn tallennamme molempien tekijöiden muistitikulle. Kysely tehdään E-lomake ohjelmalla ja siihen vastataan anonyymisti, eli vastaajia ei tunnisteta eikä heidän henkilötietojaan kerätä. Haastattelut nauhoitetaan puhelimella, josta nauhoitus siirretään tietokoneelle ja tallennetaan myös muistitikulle. Puhelimesta tallenne poistetaan, kun se on siirretty tietokoneelle. Haastattelutallenne poistetaan muistitikulta, kun se on litteroitu ja dokumentoitu opinnäytetyöhön. Aineistoa käyttää vain opinnäytetyön tekijät.

Kyselyä laatiessa huomioimme, että kysymykset ovat aiheeseen liittyviä, selkeitä ja kieliopillisesti oikeita. Haastatteluja pidettäessä huolehdimme, että tila on rauhallinen ja hiljainen. Sinne ei kuulu muualta äänet, eikä myöskään tilassa käydyt keskustelut kuulu muualle. Annamme haastateltaville riittävästi tietoa haastattelusta ja

muistutamme, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että suostumuksen voi perua koska vain. Kohtelemme osallistujia kunnioittavasti koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Opinnäytetyötä tehdessämme varmistamme yhteistyökumppanilta sekä ohjaavalta opettajalta, että työssämme oleva tieto on asianmukaista. Haastattelu ja asiakaskysely analysoidaan opinnäytetyöhön sellaisena kuin se on ja vastauksia ei esimerkiksi muutella yhteistyökumppania kohtaan edulliseksi.

Opinnäytetyöllämme on kaksi tekijää ja meillä molemmilla on oikeudet työhön. Haastattelut sekä kyselyn vastaukset ovat vain meidän tekijöiden käytettävissä. Opinnäytetyön suunnitelman sekä opinnäytetyön teoriaosuuden näkee ohjaava opettaja sekä yhteistyökumppani, jotta he pääsevät kommentoimaan työtä.

TIETOSUOJAILMOITUS

Tietoa tutkimukseen osallistuvalle

Olet osallistumassa Satakunnan ammattikorkeakoulun opintoihin kuuluvan opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen.

Tämä seloste kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä.

Tähän opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Voit myös halutessasi keskeyttää osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää opinnäytetyössä. Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Tutkimuksen, kehittämistoiminnan tai opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Opiskelija: Outi Kosola

Opiskelija: Johanna Kuusisto

Yhteishenkilö tutkimusta koskevissa asioissa: Outi Kosola & Johanna Kuusisto

Sähköpostiosoite: XXXXXX, XXXXXX

2. Kuvaus tutkimuksesta tai muusta selvityksestä ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Aspan tuetun asumisen palvelusta sekä miten palvelu on vaikuttanut asiakkaiden elämään.

3. Yhteistyöhankkeena tehtävän tutkimuksen tai kehittämistoiminnan osapuolet ja vastuunjako (voit poistaa tämän, ellei ole yhteistyöhanke)

Opinnäytetyötä tekee kaksi opiskelijaa ja molemmilla heillä on yhtäläiset oikeudet.

Yhteystiedot:

Outi Kosola, XXXXXX

Johanna Kuusisto, XXXXXX

4. Tutkimuksen tai kehittämistoiminnan vastuullinen tutkija tai vastaava ryhmä tai opinnäytetyön tekijä

Opinnäytetyön tekijät:

Nimi: Outi Kosola & Johanna Kuusisto

Sähköpostiosoite: XXXXXX, XXXXXX

5. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Satakunnan ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava on Osmo Santavirta. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@samk.fi

6. Tutkimuksen tai kehittämistyön suorittajat

Molemmilla opinnäytetyön tekijöillä on oikeus käsitellä rekisterin tietoja.

7. Tutkimuksen tai kehittämistyön aihe ja kesto/Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön nimi: Asiakkaiden kokemuksia tuetusta asumispalvelusta

☒

Kertatutkimus

☐

Seurantatutkimus

Henkilötietojen käsittelyn kesto: Tietoja käsitellään opinnäytetyön valmistumiseen asti, helmikuuhun 2024.

8. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

Käytännössä tieteellisessä tutkimuksessa käsittelyperuste on lähes aina joko tutkittavan suostumus tai yleisen edun mukainen tieteellinen tai historiallinen tutkimus. Jos et ole varma käsittelyperusteesta, ota yhteyttä tutkimusetiikan tukeen tutkimus-etiikka@samk.fi

☒

tutkittavan suostumus

☐

rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen

☐

yleistä etua koskeva tehtävä/rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttö:

☐

tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi

- ☐ tutkimusaineistojen arkistointi
- ☐ rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen
- mikä oikeutettu etu on kyseessä:

9. Mitä tietoja keräämme ja tallennamme

Ryhmähaastattelussa aloitamme vapaaehtoisella esittäytymisellä, jossa kysymme henkilön nimen ja muuten henkilö saa itse kertoa mitä haluaa.

A. Arkaluonteiset henkilötiedot

Tutkimuksessa/kehittämistoiminnassa tai opinnäytetyössä **ei** käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

10. Mistä henkilötietoja kerätään

Tiedot saadaan ryhmähaastattelusta asiakkailta. Ryhmähaastattelu nauhoitetaan ja saatu aineisto voidaan opinnäytetyöntekijöiden toimesta raportoida opinnäytetyön tuloksiin.

11. Tietojen siirto tai luovuttaminen muille

Aspa-kodin tuetun asumisen asukkaat saavat kyselylinkin sähköpostiin Aspa-kodin työntekijöiden avulla.

12. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Ei siirretä.

13. Automatisoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

14. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

☒ Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Manuaalisen aineiston suojaaminen:

Manuaalista aineistoa käsittelee vain opinnäytetyön tekijät.

15. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen tai kehittämistyön päättymisen jälkeen

☒ Tutkimusrekisteri tai muu rekisteri hävitetään

☐ Tutkimusrekisteri tai muu rekisteri arkistoidaan:
ilman tunnistetietoja tunnistetiedoin

Mihin aineisto arkistoidaan ja miten pitkäksi aikaa: ____

16. Mitä oikeuksia sinulla rekisteröitynä/tutkittavana on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on

Outi Kosola, XXXXXX

Johanna Kuusisto, XXXXXX

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin

b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta

- c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
- e) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

- a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa yliopisto voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- c) yliopisto ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- d) olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada yliopistolle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle yliopiston estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti. Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi

jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Yliopisto voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksensaavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 23.11.2023 19.09 ja päättyy 20.12.2023 23.59

Asiakaskysely

Asiakaskysely on osa Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Vastaamalla tähän kyselyyn annat luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössämme.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Aspa-kodin tuetun asumisen palvelusta.

Kyselyn tuloksien tavoitteena on saada tietoa Aspa-kodille heidän työnsä vaikutuksista ja asiakkaiden toiveista.

Kysely on vapaaehtoinen ja siihen vastataan anonymisti eli mitään henkilötietoja ei kysytä.

Sinun vastauksesi on meille tärkeä ja toivomme, että vastaat tähän kyselyyn.

- Outi Kosola & Johanna Kuusisto

Asteikko kysymykset

Valitse vastauksesi kuvaava numero

1= täysin eri mieltä

2= osittain eri mieltä

3= en samaa enkä eri mieltä

4= osittain samaa mieltä

5= täysin samaa mieltä

1. Koen, että tuetun asumisen palvelu on vaikuttanut positiivisesti elämääni	☐	1	2	3	4	5
2. Tuetun asumisen palvelu on vastannut odotuksiani	☐	1	2	3	4	5
3. Olen kokenut onnistumisia palvelun avulla	☐	1	2	3	4	5
4. Koen, että saan omaohjaajalta riittävästi tukea ja ohjausta arkeen	☐	1	2	3	4	5
5. Uskallan kertoa omaohjaajalle omia ajatuksiani ja tunteitani?	☐	1	2	3	4	5
6. Yhteiset keskustelut omaohjaajan kanssa tukevat arkeani	☐	1	2	3	4	5
7. Luotan omaohjaajan ammattitaitoon ja osaamiseen	☐	1	2	3	4	5
8. Tarvittaessa saan tapaamisten ulkopuolella oltua yhteydessä omaohjaajaan	☐	1	2	3	4	5

Avoimet kysymykset

Kirjoita vastauksesi annettuihin laatikoihin. Mikäli täytät paperista kyselyä ja tila loppuu kesken, voit käyttää lisäpaperia. Kirjoita kysymyksen numero silloin ennen vastaustasi

9. Mihin asioihin olet ollut tyytyväinen tuetun asumisen palvelussa? Voit halutessasi kertoa perustelut.

Tavoitteet

	Kyllä	Ei	En tiedä
10. Oletko keskustellut omaohjaajasi kanssa tavoitteistasi palvelulle?	☐	☐	☐
11. Tiedätkö omat tavoitteesi jotka on asetettu palvelulle?	☐	☐	☐

12. Millaisia asioita teet/teette omaohjaajasi kanssa näiden tavoitteiden saavuttamiseksi?

13. Millaisiin asioihin toivoisit saavasi enemmän tukea?

14. Mitä kehitettävää tuetun asumisen palvelussa on?

15. Kun tukijaksosi päättyy, koetko pärjääväsi itsenäisesti vai toivotko palvelulle jatkoa?

Palaute kyselystä

Mitä mieltä olit kyselystä?

☐

Sanallinen palaute kyselystä

Kyselyn käyttö jatkossa

	Kyllä	En tiedä	Ei
Voisiko tätä kyselyä käyttää jatkossa tuetun asumisen palvelun asiakkaiden kokemusten keräämiseen?	☐	☐	☐

Tietojen lähetyk

Tallenna

Esitäyttö URL

Kiitos vastauksestasi, se on meille tärkeä!

Mikäli sinulle heräsi kysymyksiä kyselystä ja tekemästämme opinnäytetyöstä, voit ottaa meihin sähköpostitse yhteyttä

XXXXXX, XXXXXX