



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kohti yksilöllistä asumispalvelua

Tyni, Taina

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kohti yksilöllistä asumispalvelua

Taina Tyni
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2016

Tyni Taina

Kohti yksilöllistä asumispalvelua

Vuosi 2016 Sivumäärä 59

Opinnäytetyö kertoo yksilöllisestä asumispalvelutyöstä ja kehittämisprojektista, joka tehtiin erääseen asumispalveluyksikköön. Työn asiakasryhmä on yksikön kehitysvammaiset asiakkaat. Projektin tarkoituksena oli kehittää sitä aikaa, jolloin asiakas saa yksilöllistä ohjaamista työntekijältä.

Tarkoitus oli etsiä keinoja asiakkaiden yksilöllisyyden tukemiseen ja heidän yksilöllisten tarpeidensa hahmottamiseen. Tavoitteena on tuottaa yksilöllisyyttä tukevaa ja asiakaslähtöistä palvelua edesauttava työväline. Työn kannalta keskeiset teoreettiset sisällöt ovat asiakkaan subjektiiviseen liittyvä teoria, vuorovaikutuksen tarkasteleminen, kuntoutuksen sisällöt sekä ohjausammattilaisuus.

Työvälineen keskeinen ajatus on pysäyttää asiakas ja työntekijä vuorovaikutukseen arjessa. Tavoitteen saavuttamiseksi kehitettiin työväline, jossa haastattelun apuna käytetään kuvia. Työväline on siis haastattelu, jossa tuotetaan kuvien kautta asiakkaalle toiveiden ja tarpeiden kuvapankki.

Pysähtyminen kohtaamaan tuotti paljon tietoa asiakkaasta. Asiakkailla on paljon toiveita sekä tarpeita. Suurimmat esteet niiden toteuttamiselle ovat asiakkaan itselleen sekä ympäristön asettamat rajat. Nämä esteet ovat poistettavissa valtautumisen ja voimaantumisen avulla. Empowerment onkin tärkein menetelmä yksilöllisyyden saavuttamiseksi asumispalvelussa.

Tyni Taina

Towards individuality in assisted living services

Year

2016

Pages

59

This thesis is about individuality in assisted living services and a development project which the author designed for an assisted living service provider. The focus group for this project was people with learning disabilities. The aim of the project was to develop the situation where clients are given individual counselling from staff.

The objective was to find ways to support clients' individuality and research their individual needs. The intention was to produce a tool for an individual and client-oriented service. The key theories for this work include subjectivity, communication and interaction, rehabilitation and counselling practices.

The ultimate goal of the tool was to enable the client and employee to interact during an ordinary work day. The tool uses pictures to enhance communication in interviews. By using this tool, a client is able to gather a collection of different wishes and needs.

During this project, the author was able to get a lot of information about the variety of the clients' wishes and needs. The biggest obstacles in reaching those wishes and needs are boundaries which clients themselves and their environment have created. Those obstacles can be removed by empowering clients. Empowerment is the key factor for increasing individuality in assisted living services.

Keywords: Individuality, Interaction, Learning disabilities, Counselling, Empowerment

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Asumispalvelut.....	7
2.1	Asumispalvelun määräytyminen	9
2.1.1	Laitoshuollosta asumispalveluihin	10
2.2	Asiakkuus asumispalvelussa	12
2.2.1	Vammaiset asumispalvelussa.....	12
2.2.2	Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat asumispalvelussa	13
2.2.3	Ikääntyneet asumispalvelussa.....	14
2.3	Asumispalvelun sisältö	15
3	Teoreettinen viitekehys.....	16
3.1	Asiakaskeskeisyys.....	17
3.1.1	Asiakkaan toiminta ja toimintakyky	18
3.1.2	Asiakkaan tarpeet	20
3.2	Yksilöllisyys.....	22
3.2.1	Identiteetti	23
3.2.2	Identiteetti ja sosiaaliohjaus.....	24
3.3	Vuorovaikutus ja vuorovaikutustyö	25
3.3.1	Vuorovaikutus ja sosiaaliohjaaminen	26
3.3.2	Vuorovaikutukseen vaikuttavia yksilöllisiä tekijöitä	28
3.4	Ohjaamis- ja neuvontatyö	29
3.4.1	Ohjaaminen	31
3.5	Kuntoutus ja empowerment.....	33
3.5.1	Kuntouttava työote asumispalvelussa	35
3.5.2	Empowerment	36
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	38
4.1	Toiminnan lähtökohtien avaaminen	38
4.2	Opinnäytetyön toteutus.....	39
4.2.1	Kehittämistyö	39
4.2.2	Menetelmänä haastattelu.....	40
4.2.3	Kuvat haastattelun välineenä	40
4.2.4	Arviointi	43
5	Tulokset ja hankittu uusi tieto	44
5.1	Toiminta ja toimintakyky	44
5.2	Tarpeet	46
5.3	Yksilöllisyys.....	47
5.4	Identiteetti	47
5.5	Vuorovaikutus.....	48

5.6	Ohjaaminen ja kuntouttaminen	50
6	Pohdinta	51
	Lähteet	54
	Kuviot..	58
	Taulukot	59

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on yksilöllinen asumispalvelutyö. Olen itse työskennellyt asumispalvelutyöntekijänä, ja koen yksilöllisyyden olevan sosiaalialan työskentelyssä paitsi merkittävä tavoite, myös menetelmä, jolla voi aikaansaada tuloksia. Tämän työn tein erääseen asumispalveluyksikköön. Työn kohteeksi rajasin asumispalveluyksikön kehitysvammaiset asiakkaat.

Opinnäytetyön tavoite on pohtia yksilöllistä asumispalvelutyötä ja kehittää työväline, jonka avulla on mahdollista tutkia asiakkaiden tarpeita ja toiveita oman elämänsä suhteen. Kehitin kuvien käyttöön perustuvan haastattelutavan, jonka kautta voi pysähtyä miettimään asiakkaan kanssa yhdessä hänen omia toiveitaan. Tavoite oli siis luoda yksi uusi mahdollinen tapa järjestää vuorovaikutustilanne työntekijän ja asiakkaan välille.

Kaiken pohjalla on opiskelujeni aikana kartuttamani tieto siitä, mikä on hyvää ja toimivaa sosiaaliohjausta. Sosionomi AMK toimii työelämässä sosiaaliohjaajana ja asumispalvelu on myös sosiaaliohjausta. Sosiaaliohjauksen periaatteet ja teoreettiset lähtökohdat ovat samat asiakasryhmästä tai työskentelyorganisaatiosta huolimatta. Tämän työn teoreettisessa viitekehyksessä pyrin avaamaan näitä sosiaaliohjauksen taustalla olevia tekijöitä valitsemieni näkökulmien kautta.

Aloitan työn avaamalla asumispalvelutyötä ja sen asiakasryhmiä. Sen jälkeen käsittelen asiakaskeskeisyyttä ja teen sen toiminnan ja toimintakyvyn sekä tarpeiden teemojen kautta. Yksilöllisyyttä avaan identiteetin näkökulmasta. Kolmas teemani on vuorovaikutus ja neljäs näkökulmani on ohjaustyö. Vuorovaikutus ja ohjaustyö ovat työvälineen tärkeät peruspalikat, joiden varaan ymmärrys asiakkaasta yksilönä rakentuu. Asumispalvelut ovat osa kuntoutusjärjestelmää ja kuntouttamisen näkökulma nousee väistämättä esiin kehitysvammatyössä. Hahmotelen sen vuoksi työssäni myös sitä näkökulmaa.

Tämän työn ytimessä on kehittämisprojekti ja kirjallisen työn tavoite on kertoa ajatuksistani sekä teoreettisiin lähteisiin tekemästäni tutkimusmatkasta. Olennaisinta on aina asiakkaan kohtaaminen, tässä työssä pyrin esittelemään siihen vaikuttavia näkökulmia.

2 Asumispalvelut

Koska asumispalvelua voidaan antaa niin monen lain ja asetuksen perusteella ja sen sisältöä määrittelee monta eri tahoja myös käsitteillä saattaa olla eri merkityksiä eri lähteissä. On siis järkevää valita niistä yksi johdonmukaisuuden vuoksi. Valitsen Terveyden ja

hyvinvoinninlaitoksen Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2013 tilastoraportissa käytetyt määrittelyt niiden selkeyden ja kattavuuden vuoksi.

Asumispalvelu on yläkäsite, joka sisältää palveluasumisen, ohjatun asumisen, tuetun asumisen sekä ei-ympärivuorokautisen asumispalvelun. Luonteeltaan asumispalvelut ovat avohuollon palveluja erotuksena laitosasumisesta. Tilastoraportti määrittelee näin: *”Palveluasuminen on asumisen palveluissa annettavaa sosiaalipalvelua, jossa palvelunantaja järjestää asiakkaalle hoitoa ja apua sovitulla tavalla. Sosiaalihuollon asiakas asuu palveluasumiseen tarkoitettussa asunnossa ympärivuorokauden, mutta voi saada sosiaalipalveluja ympärivuorokautisesti tai ei-ympärivuorokautisesti. Ympärivuorokautisessa asumispalvelussa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden ja ei-ympärivuorokautisessa asumispalvelussa henkilökunta on paikalla vain osan vuorokautta. Asiakas saa palveluntuottajalta sekä asumiseen että muuhun jokapäiväiseen elämään liittyviä palveluja vähintään kerran viikossa.”* (Väyrynen ja Kuronen 2014, 13.)

Ohjattu ja tuettu asuminen ovat palveluja, joista ohjattu asuminen tarkoittaa ryhmäkodissa annettavaa palvelua, jossa henkilökunta on paikalla vain osan vuorokaudesta ja tuettu asuminen tarkoittaa asiakkaan omaan kotiin muutaman tunnin viikossa annettavaa palvelua. Tuetun asumisen asiakkaat kykenevät siis itsenäisempään asumiseen kuin ohjatun asumisen asiakkaat. Autettu palveluasuminen on kohdistettu kehitysvammaisille henkilöille. Autettua palveluasumista tarjotaan ympärivuorokautisesti ryhmäkodeissa. Ikääntyneille ja mielenterveysongelmallisille tarjotaan myös palveluasumista sekä ympärivuorokautisesti että ei-ympärivuorokautisesti. Puhuttaessa ympärivuorokautisesta asumispalvelusta käytetään termiä tehostettu palveluasuminen. (Väyrynen ja Kuronen 2014, 13-14.)

Suomessa on lähdeetty viime vuosina purkamaan laitoshoidon niin kehitysvammahuollossa kuin vanhuspalveluissa. (esimerkiksi Valtioneuvoston periaatepäätös kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamisesta ja Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma vuosille 2013–2017). Laitosasumista Suomessa kuitenkin vieläkin löytyy. THL:n tilastoraportti määrittelee laitoshoidoksi sairaalan ja terveyskeskuksen vuodeosastohoidon sekä hoidon sosiaalihuollon laitoksissa, joita ovat esimerkiksi vanhainkodit, kehitysvammaisten erityishuollon keskuslaitokset ja päihdehuoltolaitokset. Tilastoraportti määrittelee laitoshoidon näin: *”Sosiaalihuollon laitokselle on tunnusomaista, että siellä annetaan hoitoa, kuntoutusta ja ylläpitoa erityistä huolenpitoa vaativille henkilöille, jotka eivät tarvitse sairaalahoitoa, mutta jotka eivät selviä kotona tai muussa avohoidossa säännöllisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä huolimatta.”* (Väyrynen ja Kuronen 2014, 13-14.)

2.1 Asumispalvelun määräytyminen

Kansalaisen oikeus asumispalveluun voi määräytyä monella tapaa ja ehkäpä selkein tapa hahmottaa asumispalvelua on tutustua niiden sisältöä määrittävän instituution Sosiaali- ja terveysministeriön antamiin laatusuosituksiin sekä niiden toimintaa valvovan organisaation eli Valviran valvontasuunnitelmiin. Asumispalveluja tuotetaan monille asiakasryhmille usean eri lain perusteella. Seuraavassa lainsäädäntö, jonka perusteella oikeus asumispalveluun määräytyy.

- Perustuslaki 11.6.1999/731, §6 yhdenvertaisuusperiaate ja §19 oikeus sosiaaliturvaan
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607
- Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116
- Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lastensuojelun perusteella annettavaa asumispalvelua käytetään lähinnä jälkihuollossa ja sen orientaatio sekä menetelmät eroavat muista asumispalveluista sen verran, että jätän lastensuojelun asumispalvelun käsittelemättä tässä tutkielmassa. Asumispalvelua säätelevistä laista tärkeimpiin kuuluu myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 (Finlex).

Lainsäädäntö toimii siis asumispalvelun kehyksenä ja sen muotoa ja sisältöä määritetään Sosiaali- ja terveysministeriön laatimilla laatusuosituksilla. Laatusuosituksia ovat:

- Päihdepalvelujen laatusuositukset (STM 2002:3)
- Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus (Asumista ja kuntoutusta, STM 2007:13)
- Vammaisten ihmisten asumispalvelujen laatusuositus Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö (STM 2003:4) sekä
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. (STM 2013: 11)

- Kehitysvammaisten asumisen neuvottelukunnan laatusuositukset kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen vuosiksi 2010 - 2017
- Valtakunnallisessa vammaispoliittinen ohjelma (VAMPO 2010 - 2015)
- Valtion asuntorahaston (ARA) oppaista ainakin Suunnitteluopas 2013, Vaikeasti kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen ja asuinympäristöjen suunnitteluopas ja Palveluasumisen opas.

Asumispalvelut sijoittuvat siis sosiaalihuollon lainsäädännön alle, mikä tekee niistä sosiaalipalveluja. Sosiaalipalveluja tuottavat tällä hetkellä Suomessa kunnat, mutta kuntalaki (17.3.1995/365) antaa kunnille järjestämivapauden eli kunnat voivat tuottaa palvelut itse tai ostaa niitä yrityksiltä tai järjestöiltä. Palvelujen toteuttamista valvovat Aluehallintovirasto (AVI) ja Valvira sekä kunnat (Valvira I 2012, 30-31). Asumispalvelulla tarkoitetaan siis sosiaalihuoltolain 22§:n mukaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä. Asumispalvelua annetaan sellaisille henkilöille, joilla on erityisiä syitä, joiden vuoksi he tarvitsevat apua tai tukea asunnon ja asumisen järjestämisessä. Asumispalvelulla voidaan myös tarkoittaa henkilöiden asumisen mahdollistavien tuki- ja palvelutoimintojen järjestämistä. Olennaista palveluiden järjestämisessä on niiden yksilöllisyys. Yksilöllisyys varmistetaan yksilöllisellä palvelusuunnittelulla, jossa otetaan huomioon henkilön asunnon ja tuen tarpeet. (Niemelä ja Brandt 2008, 36-37, 56.)

Asumispalvelun ei katsota olevan subjektiivinen oikeus. Lainsäädäntö itsessään ei takaa oikeutta asumiseen. Lastensuojelua tarvitsevat ja vaikeasti vammaiset henkilöt ovat kuitenkin oikeutettuja asumiseen erityissäännösten nojalla. Vammaisten henkilöiden kohdalla vammaispalvelulaki (380/1987) käskää järjestämään asumisen toteamalla ”*kunnan on järjestettävä*” ja ”*kunnan on korvattava*”. Tämä on perusteltua, koska vammaiset ovat ryhmänä siinä asemassa, että tarvitsevat tukea asemansa puolustamiseen. Käytännössä vammaispalvelulaki määrää kuntia varmistamaan kehitysvammaisille henkilölle palveluasumisen, tekemään hänen tarvitsemansa asunnon muutostyöt tai järjestämään asiakkaalle itsenäiseen asumiseen tarvittavat, asuntoon liittyvät tarpeelliset välineet, koneet ja laitteet. Nämä ovat määritelty laissa subjektiivisiksi oikeuksiksi. Subjektiivinen oikeus astuu voimaan sellaisille henkilöille, joilla on ”*vamman tai sairauden johdosta on erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista*”. Mikäli henkilö on jatkuvan laitoshoidon tarpeessa, kunnan velvollisuus palvelun järjestämiseen purkautuu. (Niemelä ja Brandt 2008, 21-22.)

2.1.1 Laitoshuollosta asumispalveluihin

Laitoshuollon purkamisessa on ollut kyse pitkäkestoisesta prosessista, joka on saanut perusteensa ideologisesti ja käytännön tasolla paitsi yhteiskunnallisista, mutta myös poliittisista

muutoksista. Arvokysymyksenä laitoshuollon purkamisessa on kyse marginaaliin kuuluvien yksilöiden ihmisoikeuksien ja -arvon vahvistamisesta, mutta yhteiskunnallisena muutoksena kyse on uusliberalistisesta liikkeestä sekä osallistamisen lisääntymisestä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kun uusliberalistinen politiikka hajottaa universaalien hyvinvointivaltion, osallistaminen on se tuki- ja toimintamuoto, jolla sosiaalipolitiikkaa sen jälkeen toteutetaan. (Teittinen ja Kuusterä 2010, 13-15.)

Käytännössä avo- ja laitoshuollon käytännöt eroavat toisistaan suuresti. Eron ydin on itsemääräämisoikeus, joka johdetaan jokaisen ihmisen ihmis- ja perusoikeuksista (Vesala 2010, 123).

Tuo ydin johtaa siis hyvin erilaisiin työn toteuttamisperiaatteisiin.

Laitossuuntautuneet hoitokäytännöt	Asiakassuuntautuneet hoitokäytännöt
<i>Jäykät rutiinit</i> Rutiinit joustamattomia päivästä ja asiakkaasta toiseen. Tilanteiden ja olosuhteiden erilaisuutta ei oteta huomioon.	<i>Joustavat rutiinit</i> Hoito ottaa huomioon tilanteiden ja asiakkaiden yksilölliset erot
<i>Massatoiminnat</i> Asiakkaita ohjataan suurina ryhminä hoidon eri vaiheissa. Seurauksena odotettaa ja jonottamista	<i>Yksilöllinen hoito</i> Asiakkaita hoidetaan yksi kerrallaan. He voivat itse valita osallistumisensa.
<i>Yksilöllisyyden riistäminen</i> Asiakkailla ei ole mahdollisuuksia henkilökohtaiseen omaisuuteen tai yksityisyyteen. Ei mahdollisuutta itsensä ilmaisemiseen tai aloitteellisuuteen.	<i>Yksilöllisyyden kunnioittaminen</i> Asiakkailla mahdollisuudet aloitteellisuuteen, henkilökohtaiseen omaisuuteen ja yksityisyyteen.
<i>Sosiaalinen etäisyys</i> Henkilökunnan ja asiakkaiden välillä jyrkkä kuilu. Vuorovaikutus rajoittunutta. Paljon vain henkilökunnan käyttöön varattuja tiloja.	<i>Sosiaalinen läheisyys</i> Paljon epämuodollista vuorovaikutusta henkilökunnan ja asiakkaiden välillä. Yhteinen tilankäyttö.

Taulukko 1: Laitos- ja asiakassuuntautuneiden hoitokäytäntöjen eroja. Saloviita 1989, 25.

Avohuollon palveluissa kuten asumispalvelussa palvelut pyritään siis tuottamaan asiakaslähtöisesti, mikä käytännössä tarkoittaa palvelun suunnittelua ja toteuttamista yksilöllisesti. Yksilöllisyys pyritään toteuttamaan erilaisin menetelmin ja työvälinein.

2.2 Asiakkuus asumispalvelussa

2.2.1 Vammaiset asumispalvelussa

Kehitysvammaisiin kohdistuvan politiikan ja palvelujen ihanteiksi on tiivistynyt neljä periaatetta, normalisaatio, laitoshuollon purkaminen, integraatio ja inklusio eli osallistaminen (Teittinen&Kuusterä 2010, 32). Samat ihanteet löytyvät myös valtakunnallisesta vammaispoliittisesta ohjelmasta (VAMPO 2010 - 2015). Periaatteiden toteuttaminen tiivistyy valinnanvapautteen palveluissa. Itsenäinen asuminen ja henkilökohtainen palvelusuunnitelma ovat niitä palvelujen järjestämisen tapoja, jolla asiakkaan itsenäisyyttä ja valinnanmahdollisuuksia lisätään. (Vesala 2010, 123-124.)

Normalisaatio tarkoittaa jokapäiväisen elämisen mallin ja olosuhteiden mahdollistamista asiakkaille, jotka ovat lähellä yhteiskunnassa tavanomaisia olosuhteita sekä tapoja. Normalisaation periaate sisältää kuitenkin vaatimuksen siitä, että asiakkaan omat henkilökohtaiset valinnat, halut, toiveet ja tarpeet tulevat huomioonotetuksi niin paljon kuin on mahdollista. Normatiivisuus tarkoittaa siis myös itsemääräämisoikeuden antamista asiakkaalle, vaikka asiakkaan valinta olisikin normaalista tavoista poikkeava. (Vesala 2010, 125-126.)

Inklusio eli osallistaminen vaatii asiakkaan kohtaamista itsenäisenä valintoja ja päätöksiä tekevänä yksilönä. Asiakkaan kohtaaminen autonomisena toimijana auttaa ymmärtämään myös kehitysvammaisen henkilön rakentavan identiteettinsä ja minuutensa vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin. Työntekijän velvollisuus on tuolloin toimia asiakkaan neuvonantajana, ohjaajana ja tarjota tietoa asiakkaalle. Ristiriitatilanteita voi tosin syntyä, mikäli työntekijän ja/tai hänen edustamansa instituution periaatteet, arvot tai tavoitteet ovat erilaiset kuin asiakkaan valinta. Tällainen tilanne saattaa syntyä yleensä turvallisuuteen tai terveyteen liittyvissä asioissa. (Vesala 2010, 126-127.) Tällaisten tilanteiden ratkaisemisessa työntekijä käyttää usein suostuttelevaa valtaa, jota kuvaan tässä työssä myöhemmin.

Itsemääräämisoikeus on uhattuna myös tilanteissa, joissa kommunikaatio-ongelmat vaikeuttavat työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. On vaikea tarjota vaihtoehtoja ja tietoa asiakkaan valinnan perusteeksi, mikäli ei voi olla varma tulevatko ne ymmärretyksi, tuleeko vastaus tulkituksi oikein tai ymmärtääkö asiakas valintatilannetta lainkaan. Kuntoutusajattelun liittyvä kehittämiseto voi aiheuttaa myös itsemääräämisoikeuden vaarantamisen. Asiakas ei voi olla vain ”oppilas”, jolta puuttuu tietoja, taitoja ja osaamista. Silloin on nimittäin vaarana, että työntekijä muuttuu opettajaksi, joka osoittaa oikeat valinnat asiakkaalle. (Vesala 2010, 127-128.)

2.2.2 Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat asumispalvelussa

Sekä päihde- että mielenterveyskuntoutujien osalta Kansallinen mielenterveys- ja päihde-suunnitelma esittää vaatimuksen asumispalvelun järjestämisestä. Suunnitelman väliarviossa todetaan, että kuntien tulee suunnitella mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asuminen osana koko mielenterveys- ja päihdestrategiaansa. Asumisen ja sitä tukevien palvelujen tarkoitus on, että kuntoutuja asuu ensisijaisesti normaalissa asunnossa, jonne hänelle tuotetaan elämänhallintaa, toimintakykyä ja osallisuutta lisääviä tarvelähtöisiä ja vaikuttavia tukitoimia. Palvelut rakennetaan säännöllisesti arvioidun palvelu-, hoito-, tai kuntoutussuunnitelman mukaan. (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2012, 48, 50.)

Kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa esiintyy kuitenkin vakava huoli siitä, ettei nykyinen lainsäädäntö määritä millaisiin asiakkaiden tarpeisiin palveluilla tulisi vastata. Tämä on oikeusturvan kannalta, koska kunnille jää erittäin suuri arviointi- ja liikkumavara palvelun tarjoamisen suhteen. Tarpeen tulkinta jää asiakkaan kannalta epävarmaksi, eikä palveluihin synny ennaltaehkäisyn elementtiä. Ongelmallista on, että asunnon ja asumispalvelun tarve saattaa olla asiakkaan ensisijainen ongelma, mutta siihen vastaaminen saattaa viipyä tarveharkintaprosessin vuoksi. Järjestelmä jää odottamaan tilanteen pahenemista, ennen toimimista. Palvelun tarpeessa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan erimielisyys palvelutarpeesta tulee ratkaistuksi aina palvelun tuottajan näkemyksen mukaan. (Moring, Bergman, Nordling, Markkula, Partanen ja Soikkeli 2013, 33-34.)

Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma toteaa, että kuntouttamisen tulee olla monimuotoista ja alkaa jo akuuttivaiheessa varhaiskuntoutuksella. Pääpainon tulee olla avopalveluissa, joihin asumispalvelutkin kuuluvat. Lisäksi suunnitelma toteaa, että psykiatrinen sairaalahoito eikä päihdehuollon laitoshoidon saa johtua asumisongelmista. Kunta on velvoitettu järjestämään avohoitoa ja palveluasumista, mikäli sairaala- tai muuta laitoshoidon ei enää tarvita. (Moring ym. 2012, 47.)

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus Asumista ja kuntoutusta toteaa, että hyvin hoidetut asumispalvelut parantavat kuntoutujien elämänlaatua ja vähentävät erikoissairaanhoidon kustannuksia. Pysyvä asuminen asiakkaan omassa kodissa ja hoitajaksojen jälkeen omaan kotiin pääseminen katsotaan kuntoutumista edistäväksi asiaksi. Mielenterveyskuntoutujalle on taattava yleisen asumistason mukainen asuminen ja riittävät sekä tarkoituksen mukaiset kuntouttavat palvelut. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 18.)

Kehittämissuositus määrittelee asumispalvelun sisältöä kuntoutumisen kautta. Mielenterveyskuntoutujan tuettu asuminen tarkoittaa tuolloin säännöllistä kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa mielenterveyskuntoutusta, jota annetaan muualla kuin kuntoutujan asunnossa. Tuetun asumisen pääpaino on kuntoutujan opetteleminen hallitsemaan oireitaan. Kuntoutujan kanssa

harjoitellaan päivittäisi toimintoja ja tuetaan kuntoutujaa kodin ulkopuolisten palvelujen käyttämissä ja virikkeellisissä vapaa-ajan toiminnoissa. Työskentelyn tavoitteena on toimivan palveluverkoston rakentaminen. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 19.)

Mielenterveyskuntoutujan palveluasumisen painopisteenä on monipuolinen kuntoutus ja asiakkaan toimintakyvyn sekä sosiaalisten suhteiden voimistaminen. Kuntoutujaa ohjataan sairauksien kanssa selviytymisessä ja toimintavalmiuden rakentamisessa. Tukeminen tapahtuu itsenäisen asumisen taitojen harjoittelun kautta, joita ovat ruuanlaitto, siivous ja pyykinpesu. Kuntoutujan itsenäisyyttä päätöksenteossa, raha-asioiden hoitamisessa ja asioinnissa vahvistetaan. Tehostetussa palveluasumisessa kuntoutujan tarpeet ovat suuremmat. Kuntoutujaa avustetaan päivittäisessä toiminnassa kuten henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokailussa, siivouksessa, pyykinpesussa ja lääkehoidossa. Kuntoutujan kanssa harjoitellaan itsenäistä päätöksentekoa, raha-asioiden hoitamista, mielekkään vapaa-ajan käyttöä sekä sosiaalisten suhteiden hoitamista. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 19-20.)

2.2.3 Ikääntyneet asumispalvelussa

Ikäihmisten asumisessa laatusuositus painottaa ikääntyvien omassa kotonaan asumisen mahdollistamista. Käytännössä se tarkoittaa kotiin tarjottavien asumista tukevien palvelujen monipuolistamista. Kunnat tarjoavat ikääntyneille kotihoidon palveluja, mutta niiden lisäksi laatusuositus pyrkii palvelurakenteen uudistamiseen, niin että kotona asumisen tueksi olisi tarjolla enemmän ikäystävällisiä joustavia ja muunneltavia asumispalveluja. Ikääntyneiden kotiin annettavia palveluja ovat kunnan järjestämisvastuulla oleva kotihoito, johon kuuluu kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelut, omaishoidon tuki ja muut asumista tukevat palvelut asiakkaan omassa kotona tai tavallisessa ei-ympäri vuorokautisessa palveluasunnossa. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 22, 29, 63.)

Laatusuositus määrittelee ikääntyvien henkilöiden palvelutarpeen liittyvän toimintakyvyn heikentymisen viivästämiseen varhaisen puuttumisen keinoin. Tämä tarkoittaa ravitsemusneuvontaa, liikunnan lisäämistä sekä riskien hallintaa. Ikääntyvät ovat erityisen alttiita tapaturmille, erityisesti kaatumiselle, mikä voi aiheuttaa toimintakyvyn olennaista heikentymistä. Säännölliseen liikuntaan ja ulkoiluun ohjaaminen, terveellinen ruokavalio ovat ikääntyvän väestön ohjaamisen olennaiset tavoitteet. Lisäksi sosiaalisen aktiivisuuden lisääminen lisää toimintakyvyn edellytyksiä. Ikääntyvien palvelutarvetta lisäävät etenevät muistisairaudet, heikko fyysinen toimintakyky, puutteelliset lähipalvelut, yksin asuminen, sosiaalisen verkoston puute sekä asuin- ja lähiympäristön esteellisyys. Kunnan velvollisuus on tehdä kattava palvelutarpeen selvitys ja sen jälkeen suunnitella ja toteuttaa iäkkään henkilön tarvitsemat palvelut yhdessä asiakkaan kanssa. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen... 2013, 25, 29.)

Palvelusuunnitelma on työväline, jonka avulla kaikki ikääntyneen asiakkaan hyvinvoinnin ja avuntarpeen kannalta tarpeelliset toimet kootaan yhteen ja eritellään niitä toteuttavat tahot. Palvelusuunnitelman tekemisiin osallistuva siis kaikki asiakkaan hyvinvoinnin kannalta olennaiset tahot. Suunnitelma sisältää terveydenhuollon, sosiaalihuollon palvelujen lisäksi hänen oman toimintansa hyvinvointinsa edistämiseksi. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen... 2013, 30.)

Palveluasumisen kustannukset ovat laitoshoidoa huomattavasti alhaisemmat. Avohuollon palveluasumisessa asiakas maksaa itse asumiskustannuksensa eli vuokran sekä lääkkeensä. Asiakas voi hakea niiden kustantamiseen Kelasta eläkkeensaajan asumistukea ja sv-lääkekorvauksia. Palveluasumisen palvelupakettiin kuuluu siis vuokrasopimus (asukas maksaa vuokran itse) ja hoiva- ja hoitopalvelut. Palvelut voivat olla kodinhoitoapua ja hygieniapalveluja. Palvelua voidaan tarjota palvelutaloissa, joissa asiakkailta on omat huoneistonsa tai ryhmä- ja pienkohteissa. Tavalliseen palveluasumisessa palvelu ei kuulu ympärivuorokautista läsnäoloa ja valvontaa. Ympärivuorokautista palveluasumista kutsutaan tehostetuksi palveluasumiseksi. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen... 2013, 58, 67.)

2.3 Asumispalvelun sisältö

Asumispalvelun sisältö muovautuu sen mukaan mitä asiakas haluaa, ja sen selkäranka nousee siitä, että kyse on sosiaalipalvelusta. Asumispalvelu on tuolloin hyvinvointityötä, joka pyrkii toisaalta kuntouttamaan asiakasta ja toisaalta muuttamaan asiakkaan elämän paremmaksi. Asumispalvelutyöntekijän rooli on siis sosiaalialan ohjaus- ja neuvontatyön kautta varmistaa asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi. Oikeus asumispalveluun syntyy sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 perusteella ja sen sisältö määritellään hyvin väljästi laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Laki puhuu yksilöllisestä, laadukkaasta, itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta, asiakkaan mielipiteitä ja toiveita huomioonottavasta sekä asiakkaan osallisuutta tukevasta ja syrjäytymistä ehkäisevästä sosiaalihuollon palvelusta.

Tarkimmin palvelujen sisällöstä puhutaan laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380 ja laissa kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. Niissä puhutaan yleisellä tasolla yksilöllisestä hoidosta ja huolenpidosta, toimintamahdollisuuksien ja osallisuuden varmistamisesta sekä vammaisen omat tarpeet sekä näkökohdat. Palvelun sisältö määritellään §3 mukaan palvelutarpeen arvioinnilla ja palvelusuunnitelmalla. Tarkemmin lain määräyksiä palvelujen sisällöstä tulkitsee Tapio Rätty vammaispalvelujen soveltamiskäytännöistä kirjoittamassaan kirjassa Vammaispalvelut. Rädyn mukaan palvelusuunnitelman sisältöä ei ole lainsäädännössä muutoin mainittu kuin, että sen tulee olla riittävän yksilöity ja ottaa huomioon asiakkaan olosuhteet ja erityistarpeet. Palvelusuunnitelman on sisällettävä yksityiskohtaiset palvelutarpeet ja kaikki niihin sekä

asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät seikat. Palvelusuunnitelma on palvelun ja tukitoimien järjestämisen kannalta ratkaisevan merkittävä asiakirja. Se on toimintasuunnitelma, jonka perusteella palvelua järjestetään. Suunnitelma määrittelee palvelujen määrän, lajin sekä toteuttamistavan. (Räty 2010, 100-101.)

Asetuksessa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759 §10 todetaan: ”*palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle*”. Lisäksi samassa pykälässä todetaan: *...palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.*” (Finlex Asetus vammaisuuden perusteella...). Räty tulkitsee lakia siten, että palvelun on tarjottava itsenäistä asumista, riittävää palvelua ja asumisturvallisuutta, sekä oikeutta osallistua ja elää, asua sekä liikkua tasa-arvoisesti ympäristössä. Räty huomauttaa, että palveluja on järjestettävä niin että asiakas on yhdenvertainen muiden Suomessa asuvien kanssa asumisympäristössään sekä asumismuodon että asumisen tason suhteen. (Räty 2010, 217-218.)

Asetuksen mukaisten asukkaan terveyden, kuntoutuksen sekä viihtyvyyden edistämiseksi tarkoitetut palvelut voivat siis sisältää käytännössä, mitä tahansa, jotka ovat olosuhteessa ja asiakkaan elinympäristössä kohtuullisia sekä mahdollisia. Asumispalvelun sisältö tuotetaan sosiaalialantyömenetelmin siten, että työskentelyn orientaationa on sosiaalialan ja kuntoutuksen orientaatiot. Opinnäytetyöni pyrki löytämään asumispalvelutyön arjesta sosiaalipalvelutyön tavoitteita. Jotta asumispalvelu ei jää tyhjäksi palvelun kuoreksi, pohdin palvelun sisällön teoreettista kehystä. Sosiaalipalvelun tavoitteet ovat tiivistystyksi osallisuuden lisääminen ja varmistaminen, elämänhallinnan lisääminen, identiteettityö, empowerment sekä asiakaslähtöinen tarpeenmäärittely. Oma kehittämistyöni pyrkii lisäämään näitä osa-alueita asiakkaan elämässä, sekä luomaan työvälinettä, jonka avulla asumispalveluyksikkö pystyisi jatkossa niitä kehittämään.

3 Teoreettinen viitekehys

Tämän työn tavoite on kertoa asiakkaiden yksilöllisyydestä lähtevästä työskentelystä. Tarkoitukseni on kuvata asiakaslähtöistä yksilöllistä kohtaamista asumispalvelun viitekehyksessä. Jäsentäessäni tätä tavoitetta olen ottanut työn keskeisiksi teoreettisiksi käsitteiksi asiakaskeisyyden, yksilöllisyyden sekä ohjauksen. Nämä käsitteet koen keskeisiksi yksilöllisen kohtaamisen peruspilareiksi. Jokaista näistä teemoista käsittelemäni valitseni näkökulmien kautta.

Käsitteitä voidaan hahmottaa eri tavoin, tämän työn näkökulmat ovat omia valintojani. Valinnat ovat syntyneet lähteiden tutkimisen sekä oman asumispalvelussa tapahtuneen työkokemukseni kautta.

Asiakaskeskeistä työskentelyä käsittelen tässä työssä tarpeenmäärittelyn ja toiminnan kautta. Asiakkaan tarpeet ja elämäntilanteen ongelmanmäärittely ovat asiakaskeskeisen sosiaalialan työskentelyn ytimessä. Ihmisen yksilöllisyys syntyy eroista sekä samankaltaisuudesta ja se rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden yksilöiden ja yhteisön kanssa. Vuorovaikutuksessa syntyvä minä eli identiteetti on yksilöllisyyden ilmentymä. Käsittelen tässä työssä yksilöllisyyttä juuri identiteetin ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kolmas viitekehükseni on ohjaaminen. Asumispalvelutyö on ohjaustyötä eli työskentelyssä vaaditaan ohjausammattilaisuutta.

Näiden kolmen käsitteen lisäksi nostan esille kuntoutuksen ja empowermentin käsitteet, jotka löytyvät yksilöllisen kohtaamisen taustalta asumispalvelussa. Vammais- sekä asumispalvelut ovat osa kuntoutusjärjestelmää. Empowerment on osallisuuteen tähtäävän työskentelyn kannalta olennainen käsite.

3.1 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyyden ajatuksena on ollut nostaa asiakas työn keskiöön. Tarkoituksena on ollut asiakkaan ja työntekijän pitäminen tasaveroisena asiakassuhteessa. Tätä on kuvattu asiakassuhteessa kuulemiseksi, kumppanuudeksi sekä asiakkaan oman asiantuntijuuden esiin nostamiseksi vuorovaikutussuhteessa. Asiakslähtöisyys on tuoreempi termi, jolla on pyritty edelleen vahvistamaan asiakkaan asemaa työskentelyssä. Asiakslähtöisyyden tavoite on tarkastella koko asiakaspalvelukulttuuria ja nostaa asiakkaan aseman merkitykselliseksi koko palvelurakenteen kannalta. Asiakslähtöisen palvelun ytimessä ovat asiakkaan oikeudet, hänen itsemääräämisoikeutensa sekä yhdessä toimiminen. (Pohjola 2010, 46-47.) Tämän työn osalta käytän asiakaskeskeisyyttä ja asiakslähtöisyyttä synonyymien kaltaisista rinnakkaisista termeistä, koska lähteet eivät yleensä tee erotusta termien välillä. Työn periaatteet nousevat asiakaskeskeisyydestä ja se tavoittelee asiakslähtöisyyttä.

Asiakslähtöisyyttä pidetään eettisesti kestävästä sosiaalialantyyppinä ominaisuutena. Käytännössä asiakslähtöisyys merkitsee asiakkaan tarpeiden ottamista työskentelyn lähtökohdaksi ja samalla asiakkaan itsensä osallisuuden sekä asiantuntijuuden kunnioittamista. Työskentelyn suurimpia sudenkuoppia onkin se, että työntekijä suostuttelee asiakkaan määrittämään tarpeeseen työntekijän näkemyksen tilanteesta. Luvussa 3.2.2 Identiteetti ja sosiaaliohjaus tarkemmin kuvattu suostutteleva valta sopii huonosti asiakslähtöisyyden periaatteeseen. Juhilan mukaan suostutteleva valta ja asiakslähtöisyys voivat elää rinnakkain vain silloin kun työntekijä

kijä ymmärtää kuuntelemisen tärkeyden. Kuuntelemalla työntekijä pyrkii ymmärtämään logiikan asiakkaan identiteetin ja toiminnan takana. Asiakkaan mielen ymmärtäminen on asiakaslähtöisyyden peruskivi. (Juhila 2006, 249-251.)

Asumispalvelun sisällön määrittelemineen perustuu toimintakyvyn ja tarpeiden arviointiin, ja niiden kautta asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseen. Tämä hyvinvoinnin lisäämisen tavoite on sisäänrakennettu kaikkiin sosiaalipalveluihin. Jotta toimintakyky ja tarpeet tulevat arvioituiksi kokonaisvaltaisesti, työn lähtökohtana on oltava holistinen ihmiskäsitys. Käytännössä tämä tarkoittaa ihmisen perusolemuksen ymmärtämistä kokonaisuutena. Lauri Rauhala jäsentää ihmisen olemassa oloa jakamalla ihmisyyden perusmuodon kolmeen tasoon: 1) tajunnallisuus eli psyykkis-henkinen olemassaolo 2) kehollisuus 3) situationaalisuus. Situationaalisuus tarkoittaa ihmisen olemassaolon eli hänen elämäntilanteensa ymmärtämisenä ainutkertaiseksi eli toisin sanoen muuttuvaksi. Ihmisen elämän ymmärtäminen tilanteeseen sitoutuneena mahdollistaa hänen kohtaamisensa kokonaisvaltaisesti. Sosiaalialantyö on vaikuttamista ihmisen elämäntilanteeseen eli situationiin. (Rauhala 2005, ap. 1983, 33-34, 137.)

3.1.1 Asiakkaan toiminta ja toimintakyky

Särkelä toteaa ihmisen olevan aina omaa elämäänsä ohjaava subjekti. Ihmisen suhde hänen ympäristöönsä on aina toiminnallinen suhde. Ihminen muuttaa ympäristöään ja ympäristö vaikuttaa ihmiseen. Ihmisen toimintarakenteeseen kuuluvat toiminta-areenat sekä fyysiset ja psyykkiset toimintaedellytykset. Ihmisen elämäntilanne eli situaatio on hänen toiminta-areenansa. Toiminta-areenoissa vaikuttavat ystävät, perhe, työpaikka, sosiaaliset verkostot, kulttuuri, uskonto jne. Eri toiminta-areenat sekä edellyttävät että mahdollistavat erilaista toimintaa, ja niiden menettäminen tarkoittaa toimintaedellytysten menettämistä. Ihmisen fyysisillä toimintaedellytyksillä on yhteys hänen psyykkiseen toimintaansa sekä hänen elämäntilanteeseensa. Fyysiset edellytykset voivat joko mahdollistaa tai rajaavat toiminnan mahdollisuuksia. (Särkelä 1994, 12, 14, 16, 18, 21, 32.)

Mönkkönen (2007) tiivistää subjektiuden yksilön käsitteeksi itsestään ihmisenä, joka kykenee tekemään päätöksiä ja valintoja. Subjekti vaikuttaa oman elämänsä muotoutumiseen omalla toiminnallaan. Asiakas jolla on heikko subjekti, tekee asioita ulkoisten ehtojen mukaisesti ja kokee oman toimintansa seuraukseksi, jostain tietystä ominaisuudestaan. Eli ominaisuus pakottaa ihmisen toimimaan tietyllä tavalla ilman vaihtoehtoja. (Mönkkönen 2007, 143.) Särkelä (1994) avaa subjektia projektin käsitteen kautta. Subjekti on toimiva ja motivoitunut omassa projektissaan eli toiminnassaan (Särkelä 1994, 51-55). Eli toisin sanoen motivaatio toimia syntyy asiakkaan kokiessa itsensä subjektiksi.

Ihmisen psyykkiset toimintaedellytykset ovat riippuvaisia hänen todellisuuskuvastaan. Toimintaa ohjaavat henkilön asioille antamat merkitykset ja tavoitteet. Ihmisen toiminta on tarkoituksenmukaista hänen oman todellisuuskuvansa mukaan, muttei välttämättä todellisuuden mukaan. Ihmisen maailmankuvalla on siis suora yhteys hänen toimintaansa. (Särkelä 1994, 25.) Särkelä jakaa toiminnan itsessään kahteen muotoon, psyykkiseen ja praktiseen. Psyykkisen toiminnan välineitä ovat esimerkiksi käsitteet, tunteet sekä mielikuvat ja sen perusmuotoja ovat havaitseminen, muistaminen sekä ajatteleminen. Praktinen toiminta on käytännössä tapahtuvaa suorittamista. Särkelä tiivistää ihmisen asettavan tavoitteensa sellaiseksi millaiseksi hän näkee todellisuutensa ja siinä olevat mahdollisuutensa. (Särkelä 1994, 26-28.)

Pauli Niemelä toteaa artikkelissaan Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana sosiaalialantyyön kohdistuvan niihin vajeisiin, joita ihmisellä on toimivana olentona. Sosiaalialantyyö eli sosiaaliohjaus siis tukee ihmisen ja hänen perheensä selviytymistä elämän eri toiminnoissa. Työn toiminnan tavoite on hyvinvoinnin lisääminen. Hyvinvoinnin määrittely muodostuu siis olennaiseksi osaksi työtä. Niemelän mukaan hyvinvointi on ihmisen toiminnan tarkoitus, toimivan ihmisen päämäärä. Hyvinvointiin tähtäävän toiminnan Niemelä jakaa olemiseksi, tekemiseksi ja omistamiseksi. (Niemelä 2009, 209-210, 212, 214.) Sosiaaliohjaus on siis hyvinvoinnin takaamista noilla toiminnan eri tasoilla.

Olemisen tasolla sosiaaliohjaus on jokapäiväisen elämisen mahdollistaminen eli perustarpeiden toteutumisesta huolehtimista. Toisaalta ihmisen olemisen sisältää myös sosiaalisen ulottuvuuden, mikä tarkoittaa sosiaaliohjauksen velvollisuutta huolehtia asiakkaan yhdessä olemisen tarpeesta. Ihmisen sosiaalinen perusluonne vaatii toisten ihmisten läheisyyttä hyvinvoinnin mahdollistumiseksi. Kolmas olemisen ulottuvuus on inhimillisen kasvun ulottuvuus, joka asettaa sosiaaliohjaukselle vaatimuksen mahdollistaa asiakkaalle autonomisuus, itsemääräämisoikeus sekä vapaus. Käytännössä tämä tarkoittaa ihmisen tukemista siinä prosessissa, jossa hän kasvaa itsekseen. (Niemelä 2009, 216-217)

Tekemisen tasolla sosiaaliohjauksen on mahdollistettava asiakkaansa tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden tunne. Ihminen toteuttaa itseään toimimalla tapojen, perinteiden ja kulttuurinsa mukaisesti. Hyvinvointi vaatii mielekkään tekemisen tunnetta. Mielekäs tekeminen on fyysistä toimintaa, harrastamista sekä työn tekemistä. Työmarkkinoiden ulkopuolella olevan asiakkaan yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden varmistaminen on osa sosiaaliohjausta. Ihminen on osa ympäristöään toimimalla sen eri rakenteissa kuten työpaikoilla, järjestöissä, yhdistyksissä, harrastuksissa ja niin edelleen. Ihmisellä on tarve kehittyä ja osata enemmän. Ihmisen tekeminen tähtää itsensä toteuttamiseen, osallisuuteen ja tavoitteiden saavuttamiseen. (Niemelä 2009, 219-220.)

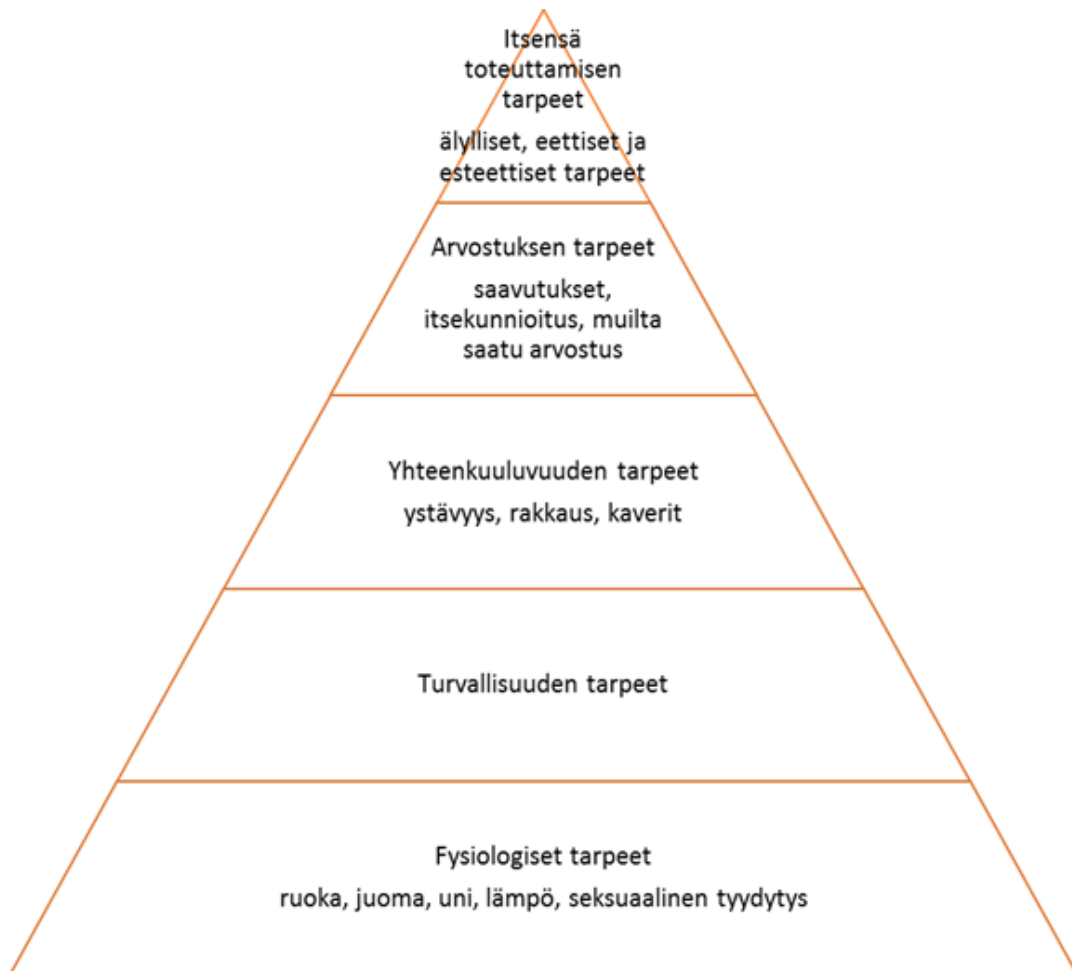
Ihmisen toiminta omistamisen tasolla toteutuu kolmella tavalla. Ihminen omistaa aineellisia asioita, sosiaalisia suhteita ja henkisiä asioita. Omistamiseen liittyy sosiaalisen pääoman käsite. Sosiaalinen pääoma mahdollistuu luottamuksen kautta. Kun ihmisellä on paljon luottamusta, hänellä on runsaasti sosiaalisia suhteita ja hän voi toteuttaa itseään yhteiskunnassa ja yhteisöissä. Sosiaalinen pääoma on valtaa, joka näkyy ihmisen sosiaalisessa asemassa. Marginaaleissa elävillä ihmisillä, kuten vammaisilla, mielenterveys- tai päihdekuntoutujilla ei siis usein ole ympäristön luottamusta, eikä sen vuoksi valtaa, eikä sosiaalista pääomaa. Kun ihminen on marginaalissa, hänen pääsy mahdollisuutensa kulttuuri- ja sivistyspääoman pariin on myös rajallinen. (Niemelä 2009, 220-222.)

Asumispalvelun asiakkuudessa olennainen piirre on juuri häiriöt kyvyssä toimia. Toimintakyvyllä tarkoitetaan juuri ihmisen kykyä selviytyä jokapäiväisestä elämästä, kotona, työssä ja vapaa-aikana. Toimintakykyä arvioidaan kolmella tasolla fyysisenä, psyykkisenä sekä sosiaalisena toimintakyynä. Kuten edellä todettiin, näitä on lisäksi tarkasteltava tilannesidonnaisesti. Toimintakykyä on pyritty mittaamaan ja arvioimaan erilaisilla mittareilla. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 92-93.) Internetistä löytyvä THL:n ylläpitämä toimia.fi-sivustolta löytyy kattavasti esiteltynä huomattava määrä testejä ja mittaristoja, joiden avulla asiakkaan toimintakykyä ja tarpeita voidaan arvioida. (toimia.fi.)

3.1.2 Asiakkaan tarpeet

Järvikoski ja Härkäpää käsittelevät tarpeen käsitettä teoksessa Kuntoutuksen perusteet. Tarve sisältää neljä ulottuvuutta. Sillä voidaan tarkoittaa puutetta tai ristiriitaa; toimintaa, jolla puute poistetaan ja tarve tulee tyydytetyksi; tavoiteltua päämäärää tai niitä seurauksia, joita syntyy tarpeen tyydyttämisestä tai tyydyttymättä jättämisestä. Tarpeista on erotettavissa perustarpeet, joilla tarkoitetaan niitä tarpeita, joiden tyydyttäminen on ihmisen olemassaolon ja hyvinvoinnin välttämätön edellytys. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 154.)

Abraham Maslowin kehittämä tarveteoria kuvaa ihmisen tarpeita. Tarpeet kuvataan hierarkkisenä pyramidina. Pyramidin alaosissa ovat puutetarpeet, joihin myös perustarpeet kuuluvat. Yläosassa ovat kasvutarpeet, joiden ilmentyminen vaatii puutetarpeiden täyttymisen. Maslowin tarvehierarkiaa on kritisoitu siitä, ilmenevätkö tarpeet todella hierarkkisesti, mutta se antaa silti kattavan näkökulman sosiaaliohjaukselle, kun asiakkaan tarpeita pohditaan. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 159.)



Kuvio 1: Maslowin tarvehierarkia. Järvikoski ja Härkäpää 2011, 54.

Tarpeen määrittely on olennaista asiakastyössä. Ensin tulee tarve, johon sosiaalialan työssä vastataan. Tulkinta nousee merkittäväksi tekijäksi tarpeen määrittelyssä. Kun havaitaan avun tarve, tehdään tulkinta siitä, miten tarpeeseen vastataan. Tarpeen määrittäjä on ratkaisevassa asemassa, sillä hänen omat arvonsa, teoreettisen tiedon hallinta sekä intressit vaikuttavat määrittelyyn. Asiakaslähtöisyys antaa ratkaisuille suunnan. (Eskola 2003, 109-110.)

Asiakkaat itse määrittävät omia tarpeitaan. Stephen M. Rose (2003) kirjoittaa asiakkaiden tarpeiden määrittelyn lähtökohtana olevan heidän oma kokemuksensa itsestään ja ympäröivästä maailmasta. Asiakkaan oma näkemys ihmisarvostaan sekä sosiaalisesta että ylipäänsä olemassaolonsa merkityksestään vaikuttaa hänen tarpeidensa määrittelyyn. Sosiaalisen auttamistyön onnistuminen vaatii työntekijöitä tunnistamaan asiakkaidensa vahvuudet myös sosiaalisen eri tasoilla: yksilönä, perheessä, yhteisössä, ryhmissä, sukupuolensa tai etnisen tai seksuaalisen vähemmistön edustajana. Vahvuuksien tunnistaminen vaatii tunnollista perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen ja -historiaan sekä velvoittaa auttamaan asiakasta oman elämänsä

suuntaamisessa asiakkaan itse määrittämään suuntaan. Työntekijän tehtävä on auttaa asiakasta luomaan merkityksiä toiminnalleen ja tunteilleen sekä tukea asiakasta hänen suunnitelmiaan ja toimenpiteissään, joita hän niiden toteuttamiseksi laatii. (Rose 2003, 196.)

Kun puhutaan asiakkaan tarpeiden tai ongelman määrittelystä, valta on aina sillä, kuka ne määrittää. Työntekijällä on virallisen asemansa vuoksi aina enemmän valtaa neuvottelutilanteissa kuin asiakkaalla. Kun tarve tai ongelma on määritetty, sen pohjalta päätetään tulevat toimenpiteet. Prosessissa väistämättä jäävät syrjään muut tulkinnot. Ongelma- ja tarpeenmäärittely saavat usein painotuksensa sen organisaation toimintaperiaatteiden ja -kulttuurin kautta, jossa asiakaskohtaaminen tapahtuu. (Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 21-22.)

Työntekijän tehtävä on siis auttaa asiakasta tunnistamaan tarpeensa sekä luomaan tulevaisuuden suunnitelmia. Työntekijä rooli on ikään kuin avata asiakkaan elämää uusille mahdollisuuksille. Leena Hyttinen kirjoittaa termistä ”toiset mahdollisuudet” teoksessa *Sosiaalityö ja vaikuttaminen* (2003). Hyvän elämän edellytykset syntyvät onnistuneen elämänpolitiikan seurauksena. Elämänpolitiikka koostuu elämän valinnoista ja päätöksistä, mutta se on terminä laajempi kuin elämänhallinta tai elämänsuunnittelu. Elämänpolitiikassa tärkeää on ”toiset mahdollisuudet” eli jatkuva mahdollisuus aloittaa uudestaan, valita toisin. Sosiaalialan tehtävänä on luoda hyvän elämän edellytyksiä tuomalla esiin valinnanmahdollisuuksia ja vahvistamalla asiakkaan subjektiivutta. (Hyttinen 2003, 88.)

Myös Raunio (2000) kuvaa ”toisia mahdollisuuksia” ja elämänpolitiikkaa. Elämänpolitiikan ydin on subjektiivinen hyvinvointi eli ennen kaikkea ihmisen sisäinen hallinnan tunne. Elämänpolitiikan rakenteet ja toiminnot pyrkivät mahdollistamaan asiakkaan sisäisen tasapainon ja itsensä toteuttamisen sekä hyvät ihmissuhteet. Raunio korostaa tällaisen orientaation soveltuvan ihmisen arkiseen selviytymiseen liittyvään työhön. ”Toisten mahdollisuuksien” löytäminen mahdollistuu voimavarakeskeisen työskentelyprosessin kautta. Sosiaalialan arvoperustana olevien tasa-arvon edistämisen, ainutkertaisen persoonan ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen varaan on rakennettavissa työtapa, joka kunnioittaa asiakkaan yksilöllistä autonomiaa ja valinnanmahdollisuuksia oman elämänprojektinsa rakentamisessa. (Raunio 2000, 235.) Elämänpolitiikan voi myös kuvata tarkoittavan yksilöiden mahdollisuutta ja halua suunnata omaa elämäänsä ja sen valintoja kulttuurisesti ja sosiaalisesti sopivan yhteisen käsikirjoituksen mukaisesti (Vanhalakka-Ruoho 2014, 54).

3.2 Yksilöllisyys

Tässä luvussa tarkastelen yksilöllisyyttä ja etenkin sen kohtaamista sosiaaliohjauksen viitekehysessä. Edellisessä luvussa kuvatusta tarpeen määrittelystä sekä toiminnan hahmottamisesta menen siis syvemmälle identiteetin ja minuuden hahmotteluun. Asumispalvelutyössä

tehtävä sosiaaliohjaus on kuten kaikki sosiaalialantyö vuorovaikutustyötä. Vuorovaikutusta tarkastelen tarkemmin seuraavassa luvussa.

Vuorovaikutuksen tarkastelemisen tekee tärkeäksi se, että juuri vuorovaikutustilanteissa rakennamme paitsi identiteettiämme myös tulkintaa asiakkaan tarpeista eli ongelmista. Vuorovaikutuksessa syntyvää minärakennetta, johon kuuluu tiettyjä oikeuksia, velvollisuuksia ja ominaisuuksia kutsutaan identiteetiksi. Identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa identiteettineuvottelussa ja se perustuu eroihin itsen ja muiden välillä. Puhuttaessa sosiaalialan asiakas kohtaamisesta vuorovaikutuksessa syntyy myös institutionaalinen identiteetti eli sekä asiakkaan että työntekijän identiteettiin vaikuttaa se konteksti, jossa vuorovaikutus tapahtuu. (Jokinen 1995, 127-128.)

3.2.1 Identiteetti

Jorma Niemelä erittelee identiteetin ja minuuden käsitteitä artikkelissaan kirjassa Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Ihmisen perusolemus vaatii eheän minäkokemuksen löytämisen ja säilyttämisen. Minäkokemus rakentuu yksilöllisten, kulttuuristen ja sosiaalisten tekijöiden kautta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa sekä ihmisen omista sisäisistä psyykkisistä prosesseista. Kehollisuus ja ihmisen oma suhtautuminen sekä yhteisön suhde siihen on osa jokaisen minäkuvaa. Pyrkimys eheään minäkuvaan tekee meistä subjektin. Subjekti eli toimiva minuus tuottaa merkityksiä ja tulkintakehyksen ihmiselle. Minuus mahdollistaa käsityksen itsestä, elämän mielekkyydestä, ymmärrettävyydestä sekä hallittavuudesta. Identiteetti on minuuden osa, joka ilmenee sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja ryhmäjäsenyyksissä. (Niemelä 2002, 77.)

Juhila kuvaa identiteettiä itseksi, jota näytellään eri näyttämöillä. Kyse on siis sellaisten roolien omaksumisesta, jotka sopivat siihen tilanteeseen, jossa ihminen kulloinkin on. Niemelä täsmentää kuitenkin identiteetin olevan roolia vahvempi käsite, koska se toimii myös merkitysten lähteenä ja rooli vain organisoii toimintaa (Niemelä 2002, 77). Asiakkuus sosiaalialan palvelua tuottavassa yksikössä antaa itsessään asiakkaan identiteetille kehyksen. Asiakkuus itsessään siis määrittää paitsi identiteettiä, myös asiakkaan ongelmia ja tarpeita. (Juhila 2006, 207, 218, 223.) Jokinen (1995) kuvaa asiakas kohtaamisessa käytettäviä keskustelukäytäntöjä neuvotteluksi, jossa identiteettejä ja totuuksia rakennetaan (Jokinen 1995, 130).

Ihminen on nykypäivänä jatkuvassa itsensä ja minuutensa luomisprosessissa. R. Vance Peavyn mukaan minuus on kehitteillä oleva projekti (Peavy 2000, 16). Sen vuoksi identiteetin muotoutuminen ja jäsentäminen on myös aikamme suurimpia haasteita. Yhtenäiskulttuurin aika on ohi ja modernisaation mukana yksilö, individualismi ja perinteettömyys ovat

korostuneet. Epävarmoissa ja haavoittuvissa elämänoloissa eläville ihmisille identiteetin rakentaminen on haasteellista. Yhteisön tuen puuttuessa jokaisen yksilön tehtäväksi jää itse tehdä omat moraaliset valintansa ja valittava itse se normisto ja arvomaailma, johon uskoo ja jota toteuttaa. (Niemelä 2002, 78-79.)

3.2.2 Identiteetti ja sosiaaliohjaus

Kyösti Raunio pohtii identiteettityön ja sosiaalialantyyön suhdetta kirjassa *Sosiaalityö murroksessa*. Totutusti sosiaalialalla on pyritty rakentamaan ja vahvistamaan yksilön sosiaalisia verkostoja ja yhteisöllisiä suhteita. Siten on pyritty tukemaan asiakkaan elämänhallintaa ja selviytymistä niistä voimavaroista käsin, joita hänellä on käytettävissään. Ihmisen identiteetti ja persoonallisuus on tullut siis huomioiduksi sosiaalisen ympäristönsä kautta. Postmoderni yhteiskunta vaatii kuitenkin sosiaalialantyyötä keskittämään huomionsa yksilön voimavarojen hyödyntämiseen ja sitä kautta henkilökohtaiseen selviytymiseen sekä ohjaamaan asiakasta elämänhallintaa lisäävien valintojen tekemiseen. Valintatilanteet sisältävät aina mahdollisuuksia ja riskejä. Samalla kun maailma on muuttunut pirstaleisemmaksi, epävarmemmaksi ja pysyvän tilapäisyyden hallitsemaksi, postmoderni ajattelu vaatii jokaista yksilöä tekemään omat elämänpoliittiset valintansa. Ihanne kansalainen on itsellinen, itseohjautuva ja joustava monialainen osaaja. Loppujen lopuksi tämä johtaa vaatimukseen valintoihin kuuluvien riskien tietoista ymmärrystä. Asiakas on tuolloin teoistaan vastuullinen rationaalinen toimija, joka on vastuussa toimintansa seurauksista. (Raunio 2000, 72-76.)

Identiteetin rakentamiseen ja ongelmanmäärittelyyn liittyy sosiaalialalla olennaisesti myös jo pariin otteeseen mainittu suostuttelevan vallan käsite. Usein asiakaskohtamisessa käytetty valta ei ole selväpiirteistä vaan suostuttelevaa valtaa. Työntekijä suostuttelee ja vakuuttelee keskustelussa asiakasta samalle kannalle kuin työntekijä on. (Jokinen, Juhila ja Pösö 1995, 21-22.) Suostuttelevan vallan käytössä on Juhilan (2006) mukaan usein kyse ongelmatilanteen ratkaisemisen kannalta toivotusta identiteetin rakentamisesta (Juhila 2006, 237).

Sipilä (1989) toteaa virallisten instituutioiden keskeisen tehtävän olevan poikkeavuuden vähentäminen ja poikkeavien integroiminen normatiiviseen yhteisöön. Normeista poikkeavia sosiaalistetaan tuen ja kontrollin avulla, ja sosiaaliala on yksi yhteiskunnan instituutio, joka tätä tehtävää toteuttaa. (Sipilä 1989, 129.) Sosiaalialan työn perusristiriita onkin kontrollin ja tuen välillä. Toisaalta sosiaalialan työn tarkoitus on auttaa asiakasta, mutta sosiaalialatyön tehtävänä on kontrolloida asiakasta silloin, kun hänen toimintansa on haitallista hänelle itselleen, lähiympäristölleen tai yhteiskunnalle. (Juhila 2006, 216.)

Sosiaalialan yksi asiakasprosessi on siis normalistaminen. Kun yhteiskunta määrittää henkilön tai ryhmän normaalista poikkeaviksi, se alkaa samalla suorittaa heihin sopeuttamistoimenpiteitä. Kyseessä on siis prosessi, jonka tavoite on vetää yhteiskunnan jäsenet mukaansa. Se, mikä on normaalia, on sidottu aikaan ja paikkaan. Tehokas ja tuloksellinen sosiaalialantyö motivoi asiakasta normatiivisiin valintoihin elämässään. Tämä tavoite konkretisoituu työntekijän kaksoisroolina asiakkaan tukijana ja kontrolloijana. Kun sosiaalialan työntekijä omalla toiminnallaan ohjaa ja neuvoo asiakasta kohti päämääriä, hän on hallintasuhteessa asiakkaaseen. Hallinta voi tapahtua myös vapauden kautta, jolloin yksilö vastuullistetaan omista vapaista valinnoistaan. Valta on se, joka tuottaa subjektin ja sosiaalialantyössä on tavoite tuottaa subjekti. (Juhila 2009, 53, 55-58.)

3.3 Vuorovaikutus ja vuorovaikutustyö

Sosiaalialantyö siis on ennen kaikkea vuorovaikutustyötä. Vuorovaikutustaidot ovat opittavia taitoja, joissa jokainen voi kehittyä. Niiden hallinta kuuluu sosiaalialan ammatilliseen osaamisvaatimukseen (Vilen, Leppämäki & Ekström 2008, 17). Tuloksellinen sosiaalialantyö vaatii työntekijältään empatiaa, aitoutta, asiakkaan kunnioittamista ja konkreettisuutta (Särkelä 2001, 41). Vuorovaikutustyön hahmottaminen on myös tutkimukseni kannalta tärkeää, koska tavoitteeni oli nimenomaan luoda vuorovaikutukseen perustuva työkalu, jonka avulla on mahdollista tukea asiakkaan identiteettiä sekä minuutta ja sitä kautta lisätä hänen elämönhallintaansa.

Osaaminen sosiaalialalla on Kaarina Mönkkösen (2007) mukaan jaettavissa kolmeen ulottuvuuteen, substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Substanssiosaaminen sisältää tietämyksen alan lainsäädännöstä, toimintaperiaatteista, työtä ohjaavista käsitteistä ja teorioista. Kun puhutaan substanssiosaamisesta hyvä työntekijä osaa käyttää omaa tietoaan työskennellessään. Moniammatillisessa työskentelyssä tämä tarkoittaa oman ja toisten työntekijöiden erityisosaamisen luontevaa hyödyntämistä. Prosessiosaaminen viittaa Mönkkösen jäsennyksessä ohjausosaamiseen, jonka avulla asiakas kytketään osaksi muutosprosessia. Prosessiosaaminen on työskentelyn oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista kohdentamista. Kolmas osaamisen ulottuvuus on vuorovaikutusosaaminen. Lyhyesti määriteltynä se sisältää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Yksi vuorovaikutuksen keskeisiä käsitteitä on dialogisuus. (Mönkkönen 2007, 22-24, 28.)

Mönkkönen kuvaa dialogisuutta sekä kommunikaationa että suhteena. Tämä tarkoittaa sitä, että dialogisuus on paitsi toisen kuuntelua ja keskustelua, myös tila, jossa molemmat keskustelijat oppivat uutta, voivat muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan. Dialoginen vuorovaikutus

vaatii syntyäkseen luottamussuhteen. Dialoginen lähestymistapa edellyttää, että oikeutus ottaa kantaa asioihin syntyy vasta hyvän suhteen luomisen jälkeen. (Mönkkönen 2007, 88-89, 93.)

Mönkkösen mukaan vuorovaikutuksessa on viisi perustasoa: tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö ja yhteistoiminta. Tilanteessa olo viittaa vuorovaikutuksen tasoon, jossa molemmat osapuolet tietävät olevansa vuorovaikutuksessa, mutta toinen osapuolista ei kiinnity tilanteeseen vakavasti. Asiakaskohtaamisessa tämä tarkoittaa välinpitämättömyyttä, passiivista kohtaamista, jossa asiakkaalle jää tunne, ettei hän tule kohdatuksi, vaan työntekijä piiloutuu ja väistää osallistumasta vuorovaikutukseen. Sosiaalinen vaikuttaminen tarkoittaa vuorovaikutusta, jossa suhteen toinen osapuoli selkeästi käyttää vaikutusvaltaansa toiseen. Työskentelytapana tämä viittaa asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen huomioonottamattomuutena, työntekijän omien ajatusten runnomista tilanteen määrittelyissä ja suunnitelmissa. (Mönkkönen 2007, 109-112.)

Vuorovaikutus pelisuhteena tarkoittaa vuorovaikutussuhdetta osapuolien välisenä pelinä tai kilpailuna. Pelisuhte edellyttää, että osapuolilla on yhteinen tavoite, vaikkakaan he eivät välttämättä tee yhteistyötä tavoitteen saavuttamiseksi. Kun asiakaskohtaaminen on peliä, työntekijä ja asiakas suunnittelevat käyttäytymisensä ja sen miten paljon tietoa he antavat toisilleen siten, että omanedun suojeleminen on mukana tilanteessa. Yhteistyösuhteessa suhteen osapuolilla on yhteinen tavoite, jonka saavuttamiseksi osapuolet tarvitsevat työnjaon sekä yhteisymmärryksen ja etenemissuunnitelman. Yhteistyösuhte ja yhteistoimintasuhte eroavat siltä osin, että jälkimmäisessä suhteessa on luottamusta. Molemmat osapuolet luottavat toisen sitoutuneen yhteiseen asiaan. Yhteistoiminnallinen vuorovaikutus sisältää luottamuksen, kunnioituksen ja ystävyyden. Yhteistoiminnallisessa suhteessa on molemminpuolista saavutettavuutta, jota on normaalisti pidetty epäamatillisena. Dialoginen yhteistoiminnallisuus sisältää kuitenkin paljon auttamistyössä hyödynnettäviä voimavaroja. (Mönkkönen 2007, 114-115, 118, 120, 123.)

3.3.1 Vuorovaikutus ja sosiaaliohjaaminen

Mönkkösen (2007) mukaan asiakaskohtaamisen vuorovaikutuksessa voidaan katsoa olevan kolme eri orientaatiotapaa, asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen orientaatio. Ensimmäinen niistä on asiantuntijakeskeinen orientaatio, jolla viitataan tilanteeseen, jonka vuorovaikutusta ohjaa asiantuntijan tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Tämä tarkoittaa työntekijän roolin korostumista siten, että työntekijän näkemys asiakkaan tilanteen luonteesta on oikea tai todellinen. Vuorovaikutuksen asiakaskeskeinen orientaatio viittaa vuorovaikutustilanteeseen, jossa asiakkaan oma näkemys tilanteesta nostetaan asiakastyön lähtökohdaksi. Kolmas orientaatio on dialogisuus. Dialogisuudella tarkoitetaan

pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen vuorovaikutuksessa ja taitoja suunnata vuorovaikutusta dialogiseksi. Dialogisuutta voi tavoitella pyrkimällä löytämään yhteistä tietämistä sekä asettumalla suhteeseen vuorovaikutuskumppanin kanssa. Dialogisuuden yksi ominaisuus on sen taustalla oleva ajatus tiedon olevan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja eri tilanteissa muuttuvaa. (Mönkkönen 2007, 38, 63, 86, 96, 104.)

Kirjassaan Välittäminen ammattina Antti Särkelä kuvaa niitä vuorovaikutussuhteen elementtejä, jotka ovat olennaisia vaikuttavassa työntekijä-asiakassuhteessa. Hyvä vuorovaikutussuhde rakentuu hyväksymisen, välittämisen, luottamuksen ja jämakkyden varaan. Työntekijän on hyväksyttävä asiakkaansa juuri sellaisena kuin hän on, ongelmineen ja voimavaroineen. Jos työntekijä viestittää asiakkaalle muutostarvetta, hän samalla tuottaa asiakkaalle kokemuksen, ettei häntä hyväksytä sellaisena kuin hän on. Asiakas voi lähteä sitoutumaan muutokseen vasta, kun hän voi tehdä sen omilla ehdoillaan. Asiakkaan muutosta tukeva vuorovaikutussuhde edellyttää, että muutosvaatimus ei jää yksipuoliseksi. Myös työntekijän on mietittävä omaa rooliaan asiakkaansa auttajana. Hyväksynnällä ei kuitenkaan tarkoiteta epäeettisten tekojen, kuten väkivaltaisten tai muuten rikollisten tekojen hyväksymistä. (Särkelä 2001, 31-32.)

Keskeistä asiakkaan ja työntekijän välisessä luottamussuhteessa on sitoutuminen asiakkaan hyvään elämään ja siihen, ettei suhteessa tehdä mitään osapuolia loukkaavaa. Luottamus on vähitellen suhteessa lisääntyvä ominaisuus. Hyvä työskentely tuottaa luottamusta. Työskentelyn lähtökohta on usein se, ettei asiakas luota työntekijään. Sosiaalialan asiakkaat ovat usein kokeneet paljon ihmissuhteita, joista useat ovat olleet rikkinäisiä. Heidän luottamuksensa on petetty usein, myös heitä auttamaan lupautuneiden ammattilaisten suunnalta. (Särkelä 2001, 34-35.)

Tuloksellinen asiakassuhde vaatii välittämistä. Kun vuorovaikutussuhteessa on välittämistä, se tulee intensiivisemmäksi, merkityksellisemmäksi sekä sisältää enemmän vastavuoroista näkökulmien vaihtamista. Välittäminen ilmenee eleissä, ilmeissä, katsekontaktissa, äänensävyissä sekä siinä miten työntekijä ottaa osaa asiakkaan kokemuksiin. Olennaista on se, miten sanotaan, ei se mitä sanotaan. Työntekijän motivaatiolla on työskentelyn kannalta suurempi merkitys kuin asiakkaan motivaatiolla, ja tämä konkretisoituu työntekijän vilpittömässä auttamisenhalussa ja asiakkaan arvostamisessa ja kunnioittamisessa. (Särkelä 2001, 38.)

Sosiaalialantyo on siis tunnettyötä, koska onnistunut, vaikuttava asiakassuhde vaatii työntekijältä emotionaalista panostusta. Hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaaseen antaa työntekijälle mahdollisuuden jämakkyteen ja vaativuuteen, joiden avulla työntekijä voi tukea asiakkaan edistymistä tavoitteissaan. Kun työntekijä on empaattisesti omaksunut

asiakkaan itsensä määrittelemät tarpeet ja etenemissuunnitelman, jämäkkä tukeminen näyttäytyy asiakkaalle välittämisenä. Asiakkaan elämäntilanteen muuttaminen voi tuoda hänelle eteen vaikeita valintatilanteita ja kivuliastakin kasvua sekä kehittymistä, tuolloin auttajalta vaaditaan rohkeaa tukevaa toimintaa. Vaativuus vaatii hyvän luottamuksellisen asiakassuhteen. Särkelä kuvaa tätä vuorovaikutustaitoa empaattiseksi jämäkkyudeksi. (Särkelä 2001, 40-41.)

Vilen, Leppämäki ja Ekström kutsuvat sosiaali- ja terveysalalla tehtävää ei-terapeuttista vuorovaikutuksen avulla ammatillisin keinoin tehtävää asiakkaan tukemista yksinkertaisesti vuorovaikutukselliseksi tukemiseksi. Kyseessä on toiminta, jonka tarkoituksena on tukea ihmisen tietoista puolta ja niitä voimavaroja, joita hänellä on. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoite on empowerment eli voimaantumisen. Vuorovaikutuksellisen tukemisen aikaperspektiivi on vahvasti tässä hetkessä ja lähitulevaisuudessa. Vuorovaikutus on tilanteittainen prosessi, johon vaikuttavat sen osapuolten tarpeet ja voimavarat, maailmankatsomusten erot, tavoitteet ja aiemmat kokemukset, vuorovaikutuksen tapahtumapaikat sekä vuorovaikutuksessa itsessään olevat tavoitteet ja menetelmät. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2008, 13, 16.)

3.3.2 Vuorovaikutukseen vaikuttavia yksilöllisiä tekijöitä

Vuorovaikutukseen vaikuttavat siihen osallistujien maailmankatsomukset. Maailmankatsomus sisältää ihmisen maailmankuvan eli käsityksen siitä millainen maailma on ja miten siellä toimitaan, ihmiskäsityksen eli jokaisen oman näkemyksen siitä mikä on hyvää, pahaa ja arvokasta sekä mielipiteet, moraalit ja arvot. Minäkäsitys sisältää ihmisen käsityksen siitä millainen hän on, mihin hän kykenee ja mitä hänen tulee haluta. Maailmankatsomus ja minäkäsitys ovat ihmisen identiteetin rakennuspalikoita. Ihminen ei aina tiedosta omia arvojaan tai käsityksiään, mikä nousee esille tilanteissa, joissa hän kohtaa henkilön, jonka maailmankatsomus poikkeaa hänen omastaan. Koska maailmankatsomus on aina läsnä vuorovaikutuksessa, tulee työntekijän tiedostaa se, että hänen ja hänen asiakkaansa maailmankatsomus saattaa erota huomattavasti. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2008, 25-26.) Maailmankatsomus ja minäkäsitys ohjaavat siis ihmisen toimintaa. Ihmisen toimintaan liittyy myös elämänhallinnan käsite.

Elämänhallinta voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen ulkoiseen elämänhallintaan, jossa ihminen tuntee kykenevänsä ohjaamaan elämänsä kulkua ja sisäiseen elämänhallintaan, jonka avulla ihminen pystyy sopeutua erilaisiin elämäntilanteisiin ja hyväksymään erilaiset elämäntapahtumat elämäänsä kuuluvina osina. Elämänhallintaa kuuluu olennaisesti hallintaodotusten ja -strategioiden sekä pystyvyysodotusten käsitteet. Hallintastrategiat tai toiselta nimeltään selviytymiskeinoilla tarkoitetaan niitä toiminnallisia ja psyykkisiä keinoja,

joilla ihmiset hallitsevat ja pyrkivät kestämaan vaikeiden elämäntapahtumien vaikutuksia omaan elämäänsä. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 135, 140.)

Pystyvyyssodotus tarkoittaa ihmisen omaa uskoa siihen, että hän pystyy halutessaan toteuttamaan ne toimet, jotta hän pääsee haluamaansa tavoitteeseen. Mitä parempi pystyvyyssodotus ihmisellä on, sitä helpompi hänen on asettaa itselleen arvokkaita tavoitteita ja sitä sinnikkäämmin hän ponnistelee niiden saavuttamiseksi. Hallintaodotukset viittaavat ihmisen omaan käsitykseen siitä, voiko hän omalla toiminnallaan ylipäänsä saada aikaan muutoksia, vai riippuvatko elämäntapahtumat täysin hänen ulkopuolisista asioistaan. Hallintaodotus toimii kolmella tasolla, ihmisen oma sisäinen kontrolli itsestään, ajatus elämäntapahtumista toisten ihmisten kontrolloimana ja ajatus sattuman aiheuttamasta kontrollista elämässä. Pystyvyy- ja hallintakäsityksiin voidaan vaikuttaa, ne eivät ole pysyviä persoonallisuuspiirteitä. Hallintaodotukset liittyvät opitun avuttomuuden käsitteeseen. Opittu avuttomuus tarkoittaa laitosmaisissa olosuhteissa tapahtuvaa riippuvuuden ja hallinnan menetyksen tunnetta. Opittu avuttomuus on hyödyttömyyden tunnetta ja vällanpuutetta omasta elämästä. Opittu avuttomuus on kokemuksena oman toiminnan merkityksettömänä kokemista, mikä voi vaikuttaa motivaation ja tunteiden lisäksi kognitiivisiin toimintoihin, havaitsemiseen, ajatteluun sekä muistiin. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 131-134)

3.4 Ohjaamis- ja neuvontatyö

Sosiaalialan asiakastyön tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan voimavaroja kasvaa, oppia, sopeutua ja muokata elämäänsä sekä olosuhteitaan. Kyse on siis asiakkaan selviytymisen, elämänhallinnan, elämänsuunnittelun sekä itsetuntemuksen tukeminen ja edistäminen. Sosiaalialantyyön keskeinen menetelmä on yksilön tai ryhmän ohjaaminen. (Sayed 2015, 8, 10.)

Ohjauksen perusajatus on, että postmodernissa yhteiskunnassa yksilöt ja yhteisöt sekä pääsevät että joutuvat määrittelemään ja rakentamaan moneen kertaan erilaisissa tilanteissa sen, mitä he ovat ja mikä on missäkin tilanteessa hyvää, arvokasta, toivottavaa ja toimivaa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että meiltä aikuisilta vaaditaan omien voimavarojemme, elämäntilanteidemme ja elämänsuunnan tarkastelemista useaan kertaan elämämme aikana. Meiltä vaaditaan siis mahdollisuuksien tunnistamista, luomista sekä hyödyntämistä. (Vanhalakka-Ruoho 2014, 50-51.)

Osallisuutta tukevan ohjaamisen uhkana voi olla lääketieteellisen ja psykiatrisen asiantuntijuuden nouseminen asiantuntija-asiakassuhteessa keskiöön. Patologiset selitysmallit ovat usein deterministisiä, mikä tahattomasti korostaa asiakkaan kyvyttömyyttä ja heikentää motivaatiota sekä itsearvostusta. (Riikonen 2000, 43.) Vammaisuutta on historiallisessa valossa pyritty ratkaisemaan lääketieteen keinoin. Vammaisuuden ja muiden poikkeavuuksien

kohdalla lääketieteellistä patologisointia kutsutaan medikalisaatioksi. Medikalisaation ongelmia ovat esimerkiksi se, että sen kohde valikoituu moraalisiin perusteisiin. Lääketiede asettuu kontrollitehtävään suhteessa poikkeavaan kansalaiseen. Toinen ongelma vammaisuuden medikalisaatiossa on, että vammaisia koskevat sosiaaliset ongelmat eivät ole lääketieteellisiä. Yhteiskunnallisissa rakenteissa vammaisuus kuitenkin edelleen jäsennetään medikalisoitua. (Vehmas 2005, 56-59.)

Ohjaus- ja neuvontatyö on prosessi, jonka tavoitteena on muutoksen aikaansaaminen asiakkaan elämäntilanteessa tai -ongelmassa. Ohjaus määritellään ajan, huomion ja kunnioituksen antamiseksi. Aika on ohjauksen resurssi ja toisaalta väline. Kiireen näyttäminen asiakkaalle viestittää ohjattavalle, ettei hän tai hänen asiansa ole työntekijälle tärkeä. Muutosprosessit kestävät aikansa ja se on huomioitava ohjausta suunniteltaessa. Huomioiminen tarkoittaa ohjausprosessissa ohjattavan kuuntelemista ja sen varmistamista, että asiakas tuntee tulevansa kuulluksi. Huomioiminen on välittämistä ja kuuntelemista. Kunnioitus ja empatia ovat ohjaussuhteen lähtökohtia, joita voi osoittaa olemalla läsnä ja kuuntelemalla. (Onnismaa 2011, 21, 23, 38-42.)

Ohjaus- ja neuvontataidot ovat kehittyviä ammatillisia taitoja. Kuten vuorovaikutus aina, myös ohjaus- ja neuvontatilanteet ovat ainutkertaisia. Työn toimintatapoja ovat tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus. Tiedon jakaminen edellyttää ohjaajalta ajantasaista, tarkkoja ja oikeita tietoja, jonka hän osaa antaa asiakkaalleen oikealla hetkellä. Tiedon välittämisessä asiakkaalle on kyse tiedon kokoamisesta, organisoimisesta, päivittämisestä ja levittämisestä. Ohjaus- ja neuvontatyö vaatii tiedonhallintaa ja -välittämistä. Neuvontatyössä on kyse vuorovaikutuksesta, jossa tuetaan asiakkaan päätöksentekoa. Liiallinen neuvominen ei voimaannuta asiakasta kuitenkaan omien ratkaisujensa tekijäksi, joten neuvojen tulee olla sellaisia, jotka asiakas antaisi itselleen, mutta joita ei esimerkiksi uskalla antaa. Ohjaus- ja neuvontatyön tavoite on yksilön empowerment ja toimintakyvyn lisääntyminen. Ohjauksessa asiakkaan rooli on aktiivinen ongelmien ratkaisemisessa. Ohjauksen lähtökohta on asiakkaan oma tilanteen tulkinta ja tavoitteet. Ohjaajan rooli on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja voimavaroja, eikä tuottaa valmiita ratkaisumalleja. (Onnismaa 2011, 20-26.)

Ohjaustyöhön kuuluva neuvominen on yksi auttamistapa. Neuvonnan suurin uhka on kontrollin käyttäminen. Neuvoja uhkaa neuvottavansa identiteettiä ja pätevyyden tunnetta, mikäli hän ohittaa neuvon vastaanottajan roolin neuvontatilanteessa. Neuvonta tuottaa parhaiten tuloksia, kun molemmat vuorovaikutuksen osapuolet kokevat neuvontatilanteen yhteisenä projektina, jossa pyritään selvittämään pulmia ja niiden ratkaisuvaihtoehtoja. (Juhila 2000, 125-126.)

Ohjausalan työn ydinprosesseja määritellään yleensä asiakkaan palvelutarpeen kautta. Asiakas määrittää tuolloin itse omat tarpeensa sekä mahdolliset ongelmansa ja tavoitteensa. Ohjauksen ydinprosessia määritellessä tulee kuitenkin ottaa huomioon myös työmenetelmistä nousevat vaatimukset. Asumispalvelutyössä tämä tarkoittaa siis sosiaalipalvelutyön menetelmiä. Sosiaalialanteoria on myös pohja ohjaamistyön perusosaamiselle. Sosiaalialanteoria antaa siis työlle lähtökohdat sekä reunaehdot. Perusosaamista on myös ymmärtää yleiset työyhteisössä toimimisen ja itsensä kehittämisen periaatteet. (Mäkitalo 2004, 234-235.)

Avainosaaminen tarkoittaa ihmissuhdetaitoja eli vuorovaikutustaitoja. Avainosaamisen kautta perusosaamisen ja ydinosaamisen välille syntyy yhteys, joka mahdollistaa niiden käyttämisen. Asiakastyön ydinosaaminen ja perusosaaminen antavat taidot tehdä rationaalisesti harkittuja toimenpiteitä sekä mahdollistavat suunnitelmallisten menetelmien sekä välineiden käyttämisen, mitä asiakastyö pohjimmiltaan on. Vuorovaikutustaidot ovat ohjaamisen työvälineitä, joilla varmistetaan ohjaustyön onnistuminen sekä laadukkuus. Asiakkaan kohtaamisen taidoilla, intuitiolla ja yleisillä ihmissuhdekyvyillä on merkittävä asema ohjaustyön ammattitaidossa. (Mäkitalo 2004, 235-236.)

3.4.1 Ohjaaminen

Ohjauksen välineet ovat ohjaajan omaan ohjaustyyliin soviteltavia toimintatapoja. Sopiminen välineenä tarkoittaa ohjauksen tavoitteen, keston ja ajoituksen selventämistä. Ohjaustilanteelle sovitaan puitteet ja säännöt, joiden tarkoitus on toimia tavoitteen saavuttamisen edistäjinä. Sovittuja asioita voidaan työskentelyn aikana muuttaa, mutta selkeä rakenne helpottaa muutosten tekemistä. Ohjaajan toiminnallisia taitoja ovat tavoitteen asettaminen ja toiminnan suunnittelu. Ohjaaja käyttää kysymistä, selventämistä sekä tarkentamista keskustelun välineinä, kun hän pyrkii ymmärtämään tilannetta ja asiakkaan toimintaa. Ennalta tietäminen on ohjauksen suurimpia sudenkuoppia. Ohjaustilanteessa tulee pyrkiä aina dialogisuuteen, joka ei ole mahdollista, mikäli ohjaaja tekee pikaisia johtopäätöksiä asiakkaan tilanteesta. Ohjauskeskustelussa voi olla hyvä ulkoistaa ongelma ja tarkastella sitä kauempaa. Ulkoistaminen voi antaa uusia näkökulmia ongelman tarkasteluun. (Onnismaa 2011, 29-30.)

Ohjaajan tehtävänä on kohdentaa keskustelun aikana huomiota uusiin asioihin tai johonkin yksityiskohtaan. Ohjauskeskustelussa aiheen rajoittamisella voidaan siirtää jonkin asian käsittelyä sille paremmin sopivaan hetkeen. Keskustelun sisältöä tulee konkretisoida, jolloin se muuttuu helpommin ymmärrettäväksi ja lähestyttäväksi. Kannustaminen ja vahvuuksien esilletuominen ovat tärkeä osa ohjaamista. Niiden avulla asiakasta ohjataan pois epäonnistumisen ajattelusta. Kun ohjaussuhteessa on saavutettu luottamus, ohjaaja voi

konfrontoida ohjauskeskustelussa. Tämä tarkoittaa kriittisen ja kyseenalaistavan keskusteluotteen käyttämistä. Asiakas konfrontoidaan kertomustensa, ajattelunsa ja tekemisensä välisistä ristiriidoista. Tavoitteena on auttaa ohjattavaa tutkimaan omaa toimintaansa. Määrääminen on harvoin käytettävä ohjauksen väline, jonka tavoitteena on selkeästi ja nopeasti reagoida tilanteeseen, jossa ohjattava ei halua tehdä päätöksiä tai ohjaajan on estettävä asiakkaan harkitsematon tai jopa itsetuhoinen toiminta. Määrääminen on ristiriidassa ohjauksen asiakaslähtöisen lähtökohdan kanssa, ja se lisääkin ohjattavan riippuvuutta ohjaajasta, eikä takaa asiakkaan sitoutumista ratkaisuihin. (Onnismaa 2011, 30-32.)

Vaikuttavassa ohjauksessa ohjaajan sanaton ja sanallinen viestintä tukevat toisiaan. Ristiriitaisesti tulkittavat puhe ja eleet tekevät viestinnästä epäselvää. Ohjaajan elekieli, katseet, ilmeet, äänensävyt ja maneerit vaikuttavat ohjauksen sisältöön. Ohjaaja ei voi myöskään pelätä hiljaisuutta tai taukoja, sillä ne kuuluvat luottamukselliseen vuorovaikutukseen. Tauko voi antaa mahdollisuuden kummallekin osapuolelle tilaisuuden uudelleen arviointiin. Oikein ja tilanteeseen sopivasti huumori voi olla osa ohjaustilannetta. Huumorin avulla voidaan keskustelussa palvella erilaisten tavoitteiden saavuttamista. Ohjauksen tavoitteita palvelee myös keskustelujen eri aikoina tapahtuvat keskustelujen kokoamiset. Työntekijä kokoaa näkemyksensä tilanteesta ja asiakas voi korjata ohjaajan tulkintaa. Ohjauksen prosessimaisuus saattaa vaatia ohjaajaa havainnollistamaan prosessin asiakkaalle, jolloin ohjattava voi konkreettisesti nähdä miten tilanne on kehittynyt. (Onnismaa 2011, 32-33.)

Ohjauskeskustelu sisältää avoimia kysymyksiä, kuten ”millainen tilanteesi on”, suljettujen kysymysten sijaan. Avoimet kysymykset pyrkivät tutkimaan koko elämänkenttää ja lisäävät keskusteluun osallistujien luottamusta. Tavoite on pysyä avoimena uusille tulkinnoille sekä ongelmasta itsestään, että sen ratkaisutavoista. Ohjauksessa pyritään dialogisuuteen, jossa luodaan uutta yhteistä ymmärrystä hyväksymällä vuorovaikutus prosessiksi, jonka lopputulos on molemmille ennakoimaton. (Onnismaa 2011, 34-35,44-45.)

Ohjaustyöhön liittyy usein asiakkaan motivointi. Motivointi on vaativaa ja edellyttää maltillisuutta, hienotunteisuutta sekä realistisuutta tavoitteiden asettamisessa. Kun työntekijä ja asiakas työskentelevät yhdessä selvittäen tilannetta, laatien tavoitteita ja etenemissuunnitelmia molemmat sitoutuvat päämäärän saavuttamiseen. Ohjauksen tavoitteen on oltava realistinen, mutta myös tarpeeksi haastava. Työntekijän rooli on toimia tukijana tässä muutoksessa. Ohjauksen päämääränä on oltava asiakkaan sisäisen motivaation syntyminen ja ylläpitäminen, sillä se mahdollistaa toiminnan, joka on tavoitteen kannalta tuloksellisinta. (Mönkkönen 2007, 147-148, 151-153.)

Särkelä kehottaa ohjaamaan asiakasta oman toimintansa ohjaamiseen. Asiakkaasta on tehtävä ohjauksessa toimintansa subjekti, eikä auttamistoiminnan objekti. Asiakkaan subjektivoinnissa on tärkeää työskentelyn ja keskustelun lomassa pyytää itse arvioimaan tilannetta. Asiakkaan oma arvio tilanteestaan ja tarpeistaan on kaiken sosiaalialantyyön lähtökohta. Kun asiakas määrittelee itse tavoitteensa, hän on samalla vastuullinen tekemistään valinnoista ja saa mahdollisuuden sitoutua itse tärkeäksi kokemansa tavoitteen saavuttamiseen. Hyvässä ohjauksessa tavoite on konkreettinen ja liittyy johonkin toimintaan. Välitavoitteet suuntaavat toimintaa kohti päätavoitetta. Tavoitesuuntaisen toiminnan kautta syntyy kehittyvä toiminta- ja oppimisprosessi, joka mahdollistaa arvioinnin. (Särkelä 2001, 27, 70, 87-89.)

3.5 Kuntoutus ja empowerment

Asumispalvelu määräytyy sosiaalihuoltolain perusteella. Terveystieteiden lainsäädäntöön ei liity sitä koskevia erityismääräyksiä. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 14-15.) Esimerkiksi mielenterveys - ja päihdetyö tapahtuu kuitenkin sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla, ja vaatii usein eri lainsäädäntöjen samanaikaista hyödyntämistä (Moring ym. 2013, 33-34). Asumispalvelun asiakasryhmät tarvitsevat usein palvelukokonaisuuteensa terveydenhuollon palveluja, on kuitenkin merkittävää, että asumispalvelun asiakas on nimenomaan asiakas eikä potilas. Asumispalvelu ei ole terveydenhuoltoa, vaikka se saattaa sisältää terveydenhuoltoon liittyviä elementtejä, kuten lääkehuoltoa. Asumispalvelu kohtaa asiakkaan sosiaalisen kentällä. Tähän sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiseen asiakkuuteen ja rajapinnalla olemiseen liittyy kuntoutuksen ulottuvuus. Koen tarpeelliseksi käsitellä kuntoutusta tässä opinnäytetyössä, koska se on asumispalvelun arkea yhtä lailla kuin sosiaalialantyyökin.

Kuntoutus on teema, joka on löydettävissä asumispalvelun sisällöstä, vaikka perinteisesti kuntoutus ei ole sosiaalipalvelualan termistöä. Kuntoutuksen perusteet kirjassa eritellään kuntoutustieteen perusta eri tieteenalojen joukosta. Kuntoutustiede on sosiaalitieteen tapaan monitieteinen juureltaan. Kuntoutus saa juurensa kliinisestä lääketieteestä, sosiaalilääketieteestä, kansanterveystieteestä, sosiologiasta, talous- ja hallintotieteestä, liikuntatieteestä, kasvatustieteestä, psykologiasta, sosiaalipolitiikasta ja teknisistä tieteistä. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 260.) Kuntoutuksella ei siis ole yhtenäistä teoriaa tai toimintamallia, ja sen toiminta on varsin epäteoreettista. Kuntoutuksen asiakastyö ohjautuu enimmäkseen käytännön kokemusten perusteella. (Järvikoski 2000,248.)

Kuntoutusta toteutetaan Suomessa integroituna muihin sosiaali- ja terveystieteisiin. Asumispalvelut ovat siis myös yksi kuntoutusta toteuttava järjestelmä. Kuntoutuksen ja sosiaalihuollon tavoitteet ovat samansuuntaiset. Kuntoutus määrittyy prosessiksi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden

edistäminen. Kuntoutuksen tarve perustuu todettuun oireeseen, sairauteen, vajaakuntoisuuteen tai vammaan. Työkyvyn heikkeneminen tai vakavan sosiaalisen syrjäytymisen uhka voivat myös olla kuntoutuksen perusteena. Kuntoutuksen tavoitteena on siis asiakkaan parempi selviytyminen arkielämässä, hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja osallisuuden vahvistuminen. Vammasta tai sairaudesta johtuvia oireita tai rajoituksia ei välttämättä voida poistaa, mutta kuntoutuksella voidaan löytää voimavaroja ja muokata toimintaympäristöä niin, että täysipainoinen elämä mahdollistuu. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 10, 14, 39, 57-58.) Kuntoutujakeskeisen toimintamallin kuntoutuja on aktiivinen. Hän toimii kuntoutuksen suunnittelijana, valitsijana sekä päätöksentekijänä. (Järvikoski 2000, 251.)

Perinteisesti kuntoutuksen sisältö ja toimintatavat jaetaan neljään osa-alueeseen: lääkinnälliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Lääkinnällinen kuntoutus viittaa lääketieteellis pohjaiseen kuntouttamiseen. Lääkinnällistä kuntoutusta paremmin kuvaava termi on toimintakykykuntoutus, joka viittaa paremmin sen sisältämiin kuntoutusneuvontaa ja -ohjaukseen, kuntoutustarpeen arviointiin, terveyttä edistäviin ja toimintakykyä parantaviin ja ylläpitäviin terapioihin, apuvälinepalveluun, sopeutumisvalmennukseen sekä kuntoutusjaksoihin laitos- ja avohuollossa. Ammatillinen kuntoutuminen sisältää ne toimenpiteet, joilla pyritään tukemaan kuntoutujan mahdollisuuksia saada tai säilyttää hänelle sopiva työ. Kasvatuksellinen kuntoutuminen viittaa vammaisen tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai aikuisen kasvatukseen ja koulutukseen sekä niiden edellyttämiin erityisjärjestelyihin. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 20-21.)

Sosiaalinen kuntoutus voidaan nähdä myös kuntoutusta yleisesti kuvaavana kattokäsitteenä, mutta myös kuntoutuksen osa-alueena. Sosiaalinen kuntoutus on prosessi, jolla pyritään asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn parantamiseen. Monipuolinen osallisuus yhteiskuntaan ja kyky selviytyä erilaisista sosiaalisista tilanteista ovat sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteita. Sillä tarkoitetaan myös kuntoutujan taloudellisista ja sosiaalisista tekijöistä huolehtimista konkreettisilla toimenpiteillä parhaan kuntoutustuloksen saavuttamiseksi. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 21.)

Kuntouttamista kuvataan muutosprosessina, jonka tavoitteena on edistää toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, hyvinvointia ja työllisyyttä. Onnistunut kuntoutusprosessi vaatii asiakkaan mukana olemista kuntoutumisensa suunnittelussa ja hänen omaa aktiivista toimijuuttaan. Tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus ja prosessinomaisuus ovat kuntoutumiselle ominaisia piirteitä. Kuntoutuminen on monialainen ja moniammatillinen prosessi, jossa tulee hyödyntää useiden alojen asiantuntijuutta. Kuntouttaminen tarkoittaa toimenpiteiden hoitamista, ohjaamista, valmentamista, sopeuttamista ja opettamista. Sosiaalinen kuntoutus keskittyy siis huomionsa yksilön osallisuuteen eli hänen suhteeseensa yhteisöihin ja

yhteiskuntaan. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 14-16, 33-34.) Ilman kuntoutuksen menetelmiä sosiaalialantyo ei välttämättä voi toteutua. Kuntoutuksen kautta mahdollistetaan asiakkaan toimintakykyisyys esimerkiksi fyysisesti ja sitä kautta usein myös psyykkisesti, henkisesti ja sosiaalisesti. Vammaispalvelussa liikunta- ja aistirajoitteisten asiakkaiden kannalta tämä on olennaista. Omaan tutkimukseeni kuului kolme pyörätuolia käyttävää asiakasta, joiden fyysinen kuntouttaminen mahdollistaa heidän toimintakykynsä säilymisen.

3.5.1 Kuntouttava työote asumispalvelussa

Kuntoutus on siirtymässä sosiaalialalla suurempaan rooliin, esimerkiksi Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma määrittelee sosiaalialantyon työorientaatioiksi kuntouttavan sosiaalityön, yhteisötyön, rakenteellisen sosiaalityön sekä niihin liittyvien ennalta ehkäisevä työn ja varhaisen puuttumisen (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 12). Käytännössä tämä tarkoittaa, että kuntouttava työote on viime vuosina nostettu sosiaalialan kentällä näkyvämpään asemaan. Eeva Liukko kuitenkin toteaa julkaisussaan Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa kuntouttavan sosiaalityön käsitteen hakevan edelleen sisältöään ja paikkaansa sosiaalialan kentällä (Liukko 2006, 8). Sosionomi AMK sijoittuu usein työkentällä juuri kuntouttavaan työrooliin tukemaan asiakkaan elämänhallintaa (Horsma 2004, 32-33). Kuntouttava sosiaalityö on työn orientaatio, jonka erittelen tässä metodiseksi käytännöksi.

Järvikoski ja Härkäpää kirjoittavat teoksessaan Kuntoutuksen perusteet kuntoutus käsitteen laajentumisesta työotteeksi, jonka lähtökohtana ihmisen ja hänen lähiympäristönsä vuorovaikutus. Kun työn kohteena on asiakkaan ja hänen ympäristönsä vuorovaikutus, työn tavoitteeksi nousee osallisuuden lisääminen. Järvikoski ja Härkäpää määrittelevät kuntouttavaa työotetta periaatteeksi ja toimintatavaksi, jonka tarkoituksena on saada aikaan muutos asiakkaan elämäntilanteessa ja toimintaedellytyksissä vahvistamalla hänen toimintakykyään ja vastuunottoaan. Kuntouttava työote nostaa keskiöön asiakkaan subjektiivisuuden. Asiakkaan omat valinnat liittyen hänen omaan selviytymiseensä ja arkeensa liittyvissä asioissa ovat kuntouttavan työotteen kulmakiviä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita pakottamista selviytymään itsenäisesti vaan apua ja tukea tulee aina olla tarjolla, mikäli asiakas ei selviydy yksin tai jos hän itse haluaa apua. Tavoite on kuitenkin mahdollistaa myös toimintakyvyiltään heikoille asiakkaille päätäntävalta omista jokapäiväisissä valinnoissaan, kuten aikatauluissa, pukeutumisessa, ruokailussa jne. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 22-23, 51.)

Liukko toteaa, että kuntouttavan työotteen tulisi olla aina päämäärätietoista, pitkäjänteistä ja metodista toimintaa. Kuntouttava työote on fyysisen kuntouttamisen lisäksi valtauttava ja voimaannuttava (empowerment) prosessi. Prosessin osat ovat resurssien ja

toimintaedellytysten turvaaminen, voimaannuttava vuorovaikutus, toimintakyvyn vahvistaminen ja toiminta. Kuntouttamisprosessin lähtökohta on perusedellytysten, kuten sosiaalisten, psyykkisten, fyysisten ja taloudellisten lähtökohtien varmistaminen. Tämän jälkeen asiakkaan kokemusta itsekunnioituksesta ja ihmisarvosta tulee vahvistaa. Kolmannessa vaiheessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee tukea, asiakkaan kyky ja oikeudet tehdä päätöksiä sekä valintoja nousevat tuolloin lähtökohdaksi. Lopuksi asiakkaan toimintaa omien tavoitteidensa ja suunnitelmiansa mukaisesti on tuettava. (Liukko 2006, 21, 84-85.)

Kuntouttavan sosiaalityön menetelmiä ovat:

- a) Voimaannuttava ja valtauttava (empowerment) henkilökohtainen vuorovaikutus, joka perustuu tarvelähtöiseen ajatteluun.
- b) Palveluohjaus, jossa työntekijä intensiivisesti, pitkäjänteisesti ja vastuullisesti sitoutuu asiakkaan kuntoutumisprosessiin tukemalla häntä erilaisten palvelujen parissa sekä toimenpiteiden aikana. Työntekijä huolehtii kuntoutumisprosessin kokonaisuudesta.
- c) Verkostotyö eli asiakkaan omien henkilökohtaisten verkostojen sekä palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan verkostojen kanssa työskenteleminen.
- d) Sosiaalinen kuntoutus, joka tarkoittaa toiminnan liittämistä yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen ajatteluun sekä arjessa olevien empowerment tekijöiden hyödyntämiseen. (Liukko 2006, 102-103.)

Liukko jäsentää kuntoutuksen sosiaalityötä ja kuntouttavaa sosiaalityötä siten, että edellinen toimii kuntoutusjärjestelmässä ja jälkimmäinen kuntien perussosiaalityössä. Kuntoutuksen sosiaalityö on lääketiedeperusteista kuntoutuspalvelua, jonka lähtökohtana on sairaus, vamma tai psyykkinen vajaakuntoisuus. Sen tavoite on vamman, vian tai sairauden aiheuttaman haitan väheneminen ja asiakkaan voimaantuminen. Kuntouttava sosiaalityö on kuntoutusprosessi, jonka perusta on sosiaalitieteellinen. Kuntouttavan sosiaalityö kohdistuu syrjäytymiseen, sen vakavaan uhkaan tai sosiaaliseen vajaakuntoisuuteen. Kuntouttava sosiaalityö tavoittelee voimaantumista, valtaistumista sekä elämänhallinnan paranemista. (Liukko 2006, 110.) Asumispalvelussa tehtävä kuntouttaminen tapahtuu mielestäni molemmin puolin tätä Liukon määrittämää rajaa, mikä tekee kuntoutuksesta erittäin mielenkiintoisen näkökulman sosiaalipalvelutyöhön asumispalvelussa.

3.5.2 Empowerment

Empowermentia voidaan kääntää suomeksi kahden kantasanan kautta, valta ja voima. Usein käytetään termejä valtaistuminen, valtautuminen, voimaantuminen ja voimavaraistuminen kun puhutaan empowermentista. Valtaistuminen jäsentyy yksilön suhteeksi yhteiskuntaan ja voimavaraistuminen kohdentuu enemmän yksilön sisäiseksi prosessiksi. Valtaistava työ puutuu

eriarvoisuuteen, osattomuuteen tai yhteiskunnan rakenteista johtuvaan vääryyteen. Voimaantuminen on asiakkaan tai asiakasryhmän sisäinen subjektiivinen kokemus omasta tilanteesta ja suhteesta ympäristöön. Empowermentin vahvuus on sen soviteltavuus kulloiseenkin tilanteeseen ja toimijoihin. Valtaistuminen ja voimaantuminen tarvitsevat prosessina toisiaan ja paras tulos syntyy niiden dialogina. (Hokkanen 2009, 329-332.)

Empowerment on prosessi, jonka päämäärä on muutoksen aikaansaaminen. Empowerment on kuitenkin myös se päämäärä, johon prosessissa pyritään. Empowermentin tarkoitus on auttaa yksilöitä, ryhmiä ja yhteisöjä vaikuttamaan elinolosuhteisiinsa ja muuttamaan niitä, saavuttamaan haluamiaan asioita, parantamaan elämänsä laatua ja auttamaan myös muita näissä samoissa asioissa. Empowerment toimii siis sekä yksilö-, ryhmä- että yhteisötasolla. Olennaisesti empowermenttiin kuuluu tavoitteellisuus ja omaehtoisuus. Yksilöntasolla kyse on yksilökeskeisyyden korostamisesta, jolla haetaan sisäistä elämäntilannetta, voimavaroja, vahvuuksia ja osaamista. Yhteisöllisellä tasolla empowerment on prosessi, jossa alisteisessa asemassa elävä ryhmä kasvattaa osallisuuttaan ja vallan tunnettaan, sekä saavuttamaan paremman hallinnantunteen ympäristöönsä ja kaikilla elämäntilanteilla. (Hokkanen 2009, 317-318.)

Muutosprosessina empowerment vaatii ensinnäkin ongelmanmäärittelyn. Ongelmaa tai tarvetta on tarkasteltava monipuolisesti ja kriittisesti. Ongelman uudelleenmäärittely voi paljastaa tilanteen itsessään sisältämät ratkaisumahdollisuudet. Kyse on tilanteen sisältämien kykyjen ja vahvuuksien löytämisestä. Kun ongelmaa määritellään, pyritään samalla tukemaan ja vahvistamaan sen avulla löytyviä kykyjä, voimavaroja ja mahdollisuuksia. Toisin sanoen toiminnan päämäärä on löytää sellainen ratkaisu, joka nousee asiakkaan omista voimavaroista. Työntekijän rooliksi muodostuu empowermentin käynnistämien ja/tai ohjaaminen (Hokkanen 2009, 319-320, 329.)

Puhuttaessa empowermentista on puhuttava myös vallasta. Ylivalta, toimintavalta, jaettu ja piilotettu valta ovat valtatyyppejä. Ylivalta arvotetaan pahaksi, sillä se tarkoittaa vallassa olevan mahdollisuutta kävellä toisen tahdon yli. Toimenpidevalta viittaa mahdollisuuteen saada tahtonsa joko suoraan tai välillisesti läpi. Jaettu valta sisältää ajatuksen vallasta yhteistoiminnassa kasvavana ja lisääntyvänä asiana. Piilotettu valta viittaa siihen, että myös vallan käyttämättä jättäminen on vallankäyttöä. Sosiaalialatyöntekijän on tunnistettava valta työssään, muuten hän työskennellessään lisää vallan epätasapainoa. Työntekijällä on aina enemmän valtaa, koska hän edustaa jotakin instituutiota tai organisaatiota. Jos halutaan työn lisäävän asiakkaan itsenäisyyttä, osallisuutta ja empowermenttia, valtasuhde on otettava huomioon. Työntekijän käyttäessä ylivaltaa, hän voi ajatella toimivansa voimaannuttavasti, vaikka todellisuudessa asiakas kokee tilanteen tukahduttavana. (Hokkanen 2009, 325-327.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata asumisyksikön asukkaiden tarpeita kartoittavaa työvälinettä sekä millaista on yksilöllinen, ohjaava asumispalvelutyö. Opinnäytetyön keskeinen tavoite on asumispalveluyksikön kehitysvammaisten asiakkaiden sen ajan kehittäminen yksilöllisemmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi, jolloin heillä on mahdollista saada työntekijältä ohjausta ja avustamista. Työntekijä-asiakas-aika rajoittuu yksikössä pääasiassa arkipäiville päiväaikaan. Rajasin toimintaani asumispalveluyksikön kehitysvammaiset asiakkaat.

Kehitystoimintani tavoitteena oli hahmottaa yksilöllistä ohjaavaa asumispalvelutyötä ja samassa prosessissa hahmotella asiakkaiden tarpeita. Pyrin tätä tavoitetta saavuttaa kehittämällä työvälineen, jonka avulla voisi tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita oman elämänsisältönsä suhteen. Työvälineen tausta-ajatus on pysäyttää työntekijä ja asiakas kohtaamaan sekä keskustelemaan.

4.1 Toiminnan lähtökohtien avaaminen

Kysymys, johon tällä työllä pyrin vastaamaan on, miten tuotetaan asiakaslähtöistä, yksilöllistä palvelua. Tätä selvittäessäni haastattelin asiakkaita kysyen, miten asiakkaat haluavat viettää aikaa, millaista toimintaa asiakkaat haluaisivat lisää sekä mitä asioita asiakkaat haluavat tehdä työntekijöiden kanssa. Kysymysteni taustalla oleva ajatus oli kerätä tietoa asiakkaiden yksilöllisistä kiinnostusten kohteista sekä tarpeista. Ajatus oli siis lähteä asiakkaan näkökulmasta liikkeelle työskentelyn sisältöä mietittäessä. Asumispalvelun tavoite on tuottaa jokaiselle asiakkaalle omannäköistä, turvallista elämää, joka perustuu yksilöllisyyteen. Yksilöllinen elämäntapa sisältää käsitteenä paljon elementtejä, jotka oli purettava, jotta yksilöllisyys tavoitteena on mahdollista saavuttaa. Kun puhun yksilöllisyydestä, puhun käytännössä autonomiasta, identiteetistä ja hyvinvoinnista.

Työvälineeni pohjalla on empowerment käsite, joka siis yksilötasolla tarkoittaa henkilökohtaista vallan tunnetta, osallistumisen mahdollisuutta sekä ymmärrystä arkielämän hallintaan liittyvistä esteistä ja tuentarpeista. Järjestelmätasolla empowerment on sellaisten rakenteiden ja prosessien luomista, jotka mahdollistavat jäsenten osallisuutta. Työntekijälle empowerment on usein fyysistä riippumattomuutta ja selviytymistä omin avuin, mutta vammaiselle henkilölle itselleen se tarkoittaa yleensä mahdollisuutta tehdä päätöksiä omista asioistaan. (Nouko-Juvonen 1999, 111, 114.)

Toimintani perimmäisenä tavoitteena oli tuottaa tietoa, jotka auttavat lisäämään asiakkaiden hyvinvointia. Kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointi muodostuu samoista tekijöistä kuin

ei-vammaistenkin henkilöiden. Hyvinvointia voidaan tarkastella kolmen osa-alueen kautta materiaalistien olosuhteiden, ihmissuhteiden ja mielekkään toiminnan. (Haarni 2006, 10.) Jotta työntekijä voi mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin tarvitaan onnistumista kahdella tasolla. Ensinnäkin on kartoitettava mitä asiakas haluaa, ja toisekseen on osattava ohjata asiakasta kohti hyvinvointia. Näitä kahta tasoa ja niiden rajapintaa toimintani on tarkoitus kartoittaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata tätä työvälinettä ja sen kehittämisen onnistumista.

Opinnäytetyöni teoreettisena viitekehyksenä toimi yksilöllisyys, asiakaskeskeisyys, kuntoutus sekä empowerment. Työssäni keskiössä ovat siis ne työntekemisen ominaisuudet, jolla yksilöllisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä voidaan tavoitella. Toimintani haasteena ja samaan aikaan mahdollisuutena oli tutkimieni asiakkaiden elämäntilanteiden ja edellytysten erilaisuus. Onnistunut ajankäytön yksilökohtainen suunnittelu vaatii perehtymistä asiakkaan arkeen ja yksilöllisiin kykyihin sekä tarpeisiin.

4.2 Opinnäytetyön toteutus

Tein tätä opinnäytettä varten kehittämisprojektin eräässä asumispalveluyksikössä. Asumispalveluyksikkö tarjoaa yksilöllistä palveluasumista ja tuettua asumista eri tavalla vammaisille asiakkaille. Yksikön asunnoista kuusi sijaitsee samassa rakennuksessa yhteistilojen yhteydessä ja samassa pihapiirissä on lisäksi neljä rivitaloasuntoa. Henkilökunta työskentelee kaikkina viikonpäivinä klo 7-22 välisenä aikana, ja yöaikaan asiakkailla on käytössään turvaranneke. Tutkimukseen osallistui lopulta 11 henkilöä, joista 5 oli naisia ja 6 miehiä. Tutkittavien ikäkauma oli laaja, nuorin tutkittavista oli 20-vuotias ja vanhin 67-vuotias. Asumispalveluyksikön kehitysvammaisista asiakkaista suurimmalla osalla on lievä tai keskivaikea kehitysvamma, ja asumispalvelun asiakkuuden edellytyksenä on kyky selvittää yöaika itsenäisesti ilman läsnä olevaa valvontaa, turvahälytyksen taatessa asiakkaiden turvallisuuden.

4.2.1 Kehittämistyö

Toikko ja Rantanen toteavat kehittämistoiminnan olevan konkreettista toimintaa, jolla tähdätään tiettyyn selkeästi määriteltyyn tavoitteeseen. Oman kehittämistoimintani tavoitteena oli kehittää asumispalveluyksikön toimintaan uudenlaisen toimintamallin mahdollisuus. Tavoite oli mahdollistaa työvälineen avulla edellytyksiä työn jatkuvalla kehittämiselle eli herättää palveluyksikössä ajatuksia uusista näkökulmista ja luoda kannustavaa ilmapiiriä uuden kehittämiseen. (Toikko ja Rantanen 2009, 14-15.)

Kehittäminen itsessään eroaa tutkimusmenetelmistä siten, että tutkimusmenetelmien keskiössä on tutkimuskysymys, kun taas kehittäminen on enemmän käytäntöön nojaavaa toimintaa. Kehittämistoiminta nojaa tutkittuun tietoon eli siinä pyritään soveltamaan olemassa olevaa tietoa. Tarkoituksena on luoda käytännöllistä toimintaa, jonka päämääränä on palvelun parantaminen. Koska toimintani tavoitteena oli samalla tuottaa uutta tietoa asiakkaiden tarpeista ja toivomuksista, työskentelyä voi kuvata myös tutkimukselliseksi kehittämistoiminnaksi. (Toikko ja Rantanen 2009, 18-22.)

Kehittämisprosessilla on siis viisi vaihetta, joista ensimmäinen on prosessin perustelu, missä toiminnan lähtökohta perustellaan ja määritellään sille tavoite. Toinen vaihe on kehittämisen organisointi eli toiminnan suunnittelu sekä valmistelu. Kolmas vaihe on työn toteuttaminen eli varsinainen konkreettisen toiminnan vaihe. Neljäs vaihe on toiminnan arviointi ja viides vaihe tulosten levittäminen eli toiminnan juurruttaminen. Kehittämistyön analysointi on käytännössä sitä, että arvioidaan, onnistuiko kehittäminen. Koska kehittäminen on prosessi, myös arviointi oli toiminnan mukana kulkevaa ja siihen kietoutuvaa. (Toikko ja Rantanen 2009, 57-58, 60-62, 82.)

4.2.2 Menetelmänä haastattelu

Työvälineeni on käytännössä haastattelu. Tekemäni haastattelut olivat lähes kaikki yksilöhaastatteluja. Koin tarkoituksenmukaisemmaksi haastatella yhdessä henkilöitä, jotka myös asuvat yhdessä. Kahta henkilöä kerralla haastatelllessani keskustelun rakenne oli sellainen, että keskustelimme teemoista molempien henkilökohtaisella tasolla sekä yhteisesti. Haastattelut olivat teemahaastatteluja eli keskustelimme esivalmistelemistani aiheista aihe kerrallaan, mutta pyrkimykseni oli pitää keskustelut vapaina. Teemahaastattelussa pyritään etenemään haastateltavan ehdoilla. Teemahaastattelu toteutuu kokonaisuudessaan harvoin yhdellä keskustelukerralla, esimerkiksi itse käytin jokaisen haastateltavan kanssa kaksi haastattelukertaa. (Kananen 2014, 70, 76.)

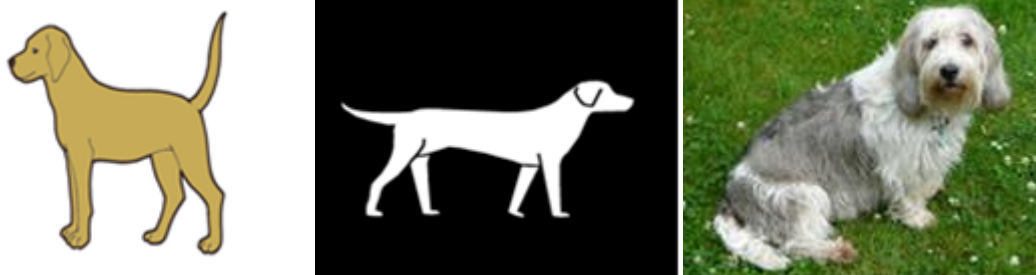
Haastattelu perustuu kasvokkaiseen vuorovaikutukseen, jossa mukana on sekä haastattelija että haastateltava. Vuorovaikutus koostuu sekä sanoista että elekielestä. Haastattelun haaste on ymmärtää toinen osapuoli oikein. Sanat eivät ole yksiselitteisiä ja kehonkielen tulkinta vaatii haastateltavalta herkkyyttä osata tulkita haastateltava oikein. (Kananen 2014, 71.)

4.2.3 Kuvat haastattelun välineenä

Haastattelussa käytin kuvia kommunikaation apuvälineenä ja voimistamassa mahdollista haastattelun jatkokäyttöä. Kukaan haastateltavistani ei käyttä apuvälineitä kommunikointiin

päivittäisessä arjessaan. Kuusi haastateltavista osasivat lukea ja kirjoittaa vähintään välttävällä tasolla, mutta viisi haastateltavista ei osannut lukea, eikä kirjoittaa, mikä vaikutti osaltaan kuvien valikoitumisen haastattelun apuvälineeksi. Ajatukseni oli konkretisoida haastateltavan tarve tai toivomus kuvana, joka on konkreettinen käsin kosketeltava esine, joka jää asiakkaan itsensä haltuun. Tarkoitus oli siis jättää muisto, johon sekä asiakas että työntekijä voivat palata jälkikäteen. Kuvien tarkoitus oli olla elävä tarpeiden ja haaveiden varasto, joita selaamalla voi löytää arkeen itselleen sopivia asioita.

Haastattelussa käytin lähinnä sclera-, valo- ja piirroskuvia, joita etsin Kehitysvammaliiton Papunet.net sivuston kuvatietopankista. Tetzchner ja Martinsen kirjoittavat kuvien valinnan tulee huomioida käyttäjänsä. Kuvat tulee valita siten, että asiakas pystyy fyysisesti hahmottamaan kuvan ja ymmärtää kuvan tarkoituksen. (Tetzchner ja Martinsen 2010, 36, 37.) Otin siis haastatteluja varten mukaani useita eri kuvatyyppejä samasta aiheesta, jotta jokainen haastateltava löytäisi itselleen sopivan kuvatyypin. Haastattelujen aikana huomasin, että haastateltavat tosiaan valitsivat itselleen mieluisia kuvatyyppejä. Osa asiakkaista oli kiinnostunut enimmäkseen valokuvista, osa piirroskuvista ja jotkut valitsivat mustavalkoisia selkeitä sclerakuvia. Pääsääntöisesti haastateltavia kiinnostivat värikkäät piirros- ja valokuvat.



Kuvio 2: Piirroskuva, sclerakuva ja valokuva hakusanalla koira. Papunet.net.

Käytännössä toimin kuvien kanssa siten, että hain valitsemistani aihepiireistä kuvia, tein Papunet-sivuston kuvatyökalun avulla pdf-tiedoston, jonka tulostin. Yhdelle arkille mahtui kuusi kuvaa, jotka leikkasin erilleen sekä muovitin kontaktimuovilla käytön helpottamiseksi. Näin kuvista syntyi eräänlainen kuvakorttipankki. Jatkossa käytän haastattelun aiheista tehdyistä kuvista käsiteitä kuvakortti tai kortti. Haastattelutilanteessa esitin haastateltavalle eri versioita samasta aihepiiristä, ja haastateltava sai itse valita haluamansa kortit. Jotta saatoin varmistua, että haastateltava ymmärsi kuvan symboliksi tietylle toiminnolle, kävimme jokaisen kortin kohdalla keskustelun kuvasta ja sen aiheen merkityksestä haastateltavalle. Esimerkiksi kun käsittelimme korttia teemasta koira, keskustelimme siitä, haluaisiko haastateltava tavata koiria, pitääkö hän koirista, haluaako haastateltava lemmikin ja millaisia haasteita sekä hyviä seikkoja lemmikin hankkimiseen voisi liittyä. Jokainen kuva sai erilaisia ulottuvuuksia, kun sitä käsiteltiin oman teemansa yhteydessä.

Kortit jakautuivat kahteen yläkategoriaan ”kotona” eli kotona tehtäviin asiat ja kodin ulkopuolelle suuntautuviin asioihin eli ”muualla”. Kotona kategoriaan kuuluivat seuraavat teemat: koti, esineet, ruoka, hygienia ja kauneus, eläimet, luovuus, pelit ja ulkotyöt. Muualla kategoriaan kuuluivat sisäliikunta, ulkoliikunta, talviliikunta ja paikat.

Kotona	Koti	siivoaminen, leipominen, tiskaaminen, jne.
	Esineet	Kamera, CD-levyt, legot, TV, jne.
	Ruoka	Lihapullat, salaatti, muffinit, jne.
	Hygienia ja kauneus	Sauna, kynsilakka, hiustenlaitto, jne.
	Eläimet	Koira, kissa, ravit, ratsastus, jne.
	Luovuus	Maalaaminen, piirtäminen, lukeminen, jne.
	Pelit	Afrikan tähti, pelikortit, Kimble, jne.
	Ulkotyöt	Haravointi, lumenluonti, kukat, jne.
Muualla	Sisäliikunta	Tanssi, keilaus, kuntosali, jne.
	Ulkoliikunta	Jalkapallo, pyöräily, mölkky, jne.
	Talviliikunta	Hiihto, mäenlasku, luistelu, jne.
	Paikat	Kirkko, ravintola, teatteri, ralli, jne.

Taulukko 2: Korttien teemat

Teemaan koti kuuluivat kodinhoidolliset tehtävät, kuten siivoaminen, leipominen, tiskaaminen jne. Teemassa esineet olivat erilaisia kodin esineitä, kuten kamera, CD-levyt, legot, TV ja grilli, jotka edustivat kotona tehtäviä arkipäiväisiä asioita. Ruoka korteissa pohdittiin, millaisia ruokia asiakkaat haluavat tehdä itse kotona. Hygienia ja kauneus korteissa esiteltiin kortteja kuten sauna, kynsilakka, hiustenlaitto, meikkaaminen, peseytyminen sekä rentoutuminen, lepo ja juttelu. Eläimet korttien kautta pyrin selvittämään, esimerkiksi kuinka moni asiakas haluaisi käydä kävelyttämässä koiraa tai silittelemässä kissaa. Luovuus teeman alla olivat kortit kuten piirtäminen, maalaaminen, käsityöt, musiikki, kirjat, lehdet, askartelu, opiskelu ja kirjeiden kirjoittaminen. Pelit teemaan kuuluivat erilaiset lauta-, kortti- ja pöytäpelit. Lisäksi kategoriassa olivat muistipelit, ristikot sekä erilaiset arvoitukset ja palapelit. Ulkotyöt kategoriaan kuuluivat lumityöt, hedelmien ja marjojen poiminta, kukkien ja yrttien kasvatus, haravointi ja puutarhan hoito.

Muualla kategoriaan kuuluivat siis liikunta ja urheilulajit. Käsittelimme osaa lajeista harrastamisen ja katsojan näkökulmista. Liikunnan jaoin siis kolmeen luokkaan, sisälajit, ulkolajit ja talvilajit. Sisälajeja olivat esimerkiksi tanssiminen, keilailu, painonnosto ja sähly. Ulkolajeiksi luetteloin esimerkiksi jalkapallo, mölkky, käveleminen, pyöräily ja kalastaminen. Talvilajeja

olivat esimerkiksi hiihto, mäenlasku, pilkkiminen, potkukelkkailu ja mäenlasku. Paikat kategoriaan kuului paljon paikkoja diskosta yökyläilyyn. Teemaan kuului muun muassa kirkko, kirjasto, huvipuisto, kahvila, karaoke, rallikisat ja teatteri. Kuvakortteja oli lopulta yhteensä noin 245, joista osasta oli siis useampia eri versioita.

4.2.4 Arviointi

Kehittämistoiminnan seurauksena syntyy uutta tietoa. Yksi tärkeä toiminnasta saatu tieto on se, toimiiko työväline. Lisäksi syntyy tietoa siitä ympäristöstä, jossa toiminta tapahtuu. Etenkin prosessorientoitunut kehittämistyö tuottaa jatkuvasti uutta aineistoa ja tietoa, joka siten ohjaa toimintaa. Kehittämistyöni tavoite oli tuottaa alku prosessille, jossa asiakaslähtöisyyttä parannetaan nostamalla asiakkaan valinnat konkreettisen toiminnan lähtökohdaksi. (Toikko ja Rantanen 2009, 39, 50.)

Käytössäni oli kaksi aineistoa. Ensimmäinen aineisto olivat kuvakortit, jotka asiakkaan haastattelu tilanteessa valitsivat. Oman arviointiprosessini avuksi tein taulukon, johon erittelin kaikki haastateltavat ja kuvakortit. Varsinaiset kortit jäivät asiakkaille konkreettisenä kuvakansiona heidän omaan käyttöön. Toinen ja tärkein aineistoni ovat haastatteluista tekemäni muistiinpanot. Muistiinpanot kirjoitin heti haastattelujen jälkeen ja niihin olen kirjannut huomioitani haastattelun kulusta, haastateltavista sekä omista tuntemuksistani ja reflektioitani. Muistiinpanoihini olen merkinnyt myös arviointia ja analyysia työvälineeni onnistumisesta ja käyttämisestä.

Työvälineeni keskeinen teoria on, että asiakkaan hyvinvointi kasvaa, mikäli hänen valinnanmahdollisuutensa ja osallisuutensa määrä kasvaa, ja tätä edesautetaan ohjaamalla asiakasta yksilöllisesti ja asiakaskeskeisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyöni tuottaman tiedon arviointi alkoi siten, että puhtaaksikirjoitin tekemäni muistiinpanot ja taulukoin asiakkaiden tekemät kuvakorttivalinnat. Taulukoin asiakkaiden tekemät kuvakorttivalinnat, mistä hahmottuvat asiakkaiden valintojen samankaltaisuudet sekä erot. Haastattelumuistiinpanot teemoittelin seuraavien kategorioiden alle tarpeet, toiminta ja toimintakyky, identiteetti ja yksilöllisyys, vuorovaikutus, ohjaaminen ja kuntoutus. Teemoittelun tavoitteena oli löytää aineistosta niitä näkökulmia, jotka vahvistaisivat tai olisivat ristiriidassa keskeisen teoriansi kannalta. Lisäksi tämän kirjallisen työn tavoite on arvioida sitä, olenko onnistunut kehittämistyön tarpeen arvioinnissa, toiminnan suunnittelussa sekä varsinaisessa toiminnassa ja mitkä ovat kehittämistyön tulokset sekä tuotteet.

5 Tulokset ja hankittu uusi tieto

Kehittämistyön tavoite on aikaansaannoksen tuotteistaminen konkreettiseen toimintaan. Oma välineeni ei jäänyt elämään yksikköön, mutta sen tuottamaa tietoa on käytetty. Työvälineen kehittäminen itsessään siis epäonnistui, koska en osannut tarpeeksi osallistaa työyhteisöä työvälineen kehittämisessä ja käyttämisessä. Prosessin aikana pyrin mahdollisimman avoimesti kertomaan toiminnastani ja selittämään toimintaani. Työyhteisö oli suurimmaksi osaksi kiinnostunut toiminnastani, ja työnkehittämisen ilmapiiri oli pääosin varovaisen kiinnostunutta. Muistiinpanojeni mukaan yksikön työntekijöiden reaktiot olivat kannustavia ja kiitollisia. Jälkikäteen arvioituna, minun olisi ollut hyvä pitää viikoittaisia tiedonjakamispalavereja eteneväni. Tieto ei saavuttanut työntekijöitä tasaisesti.

Prosessia arvioidessani huomaan haukanneeni liian suuren palan suunnitellessani korttien teemoja. Rajaamalla korttien teemat esimerkiksi vain yhteen teemaan kuten liikuntaan olisin kokenyt keskittää enemmän voimavaroja menetelmäni osallistamiseen yksikössä. Tietoa asiakkaiden yksittäisistä tarpeista olisi syntynyt vähemmän, mutta työvälineen kehittäminen olisi voinut helpottaa. Mikäli suunnittelisin kehittämistyön uudelleen, tekisin oman kehittämistyöni lisäksi havainnoivan toimintatutkimuksen, jossa osallistaisin työntekijät haastattelemaan asiakkaita.

Prosessin yhteydessä sain paljon tietoa asiakkaista. Yksittäisten tarpeiden tai mielihaluojen kartoittaminen loi paljon ajatuksia siitä, millaista toimintaa asiakkaat haluavat elämäänsä. Toisaalta laitostumisen havaitseminen sekä laitostavien ajatustapojen ja toiminnan havaitseminen ovat ensiarvoisen tärkeää yksilöllisen palvelun kehittämisessä. Tässä luvussa käyn läpi sitä tietoa, jonka löysin kehittämisprosessin aikana. Olen otsikoinut kehittämisprosessi saamaani tietoa seuraavien kategorioiden alle toiminta ja toimintakyky, tarpeet, identiteetti, yksilöllisyys, vuorovaikutus, ohjaaminen ja kuntoutus. Näiden teemojen taustalla on oma jäsenyykseni yksilöllisestä asumispalvelusta.

5.1 Toiminta ja toimintakyky

Oman haastattelutyökaluni ajatus oli pyrkiä purkamaan toimintakyvyn rajoitteita. Monien asiakkaiden kohdalla toimijaidentiteettiin on syntynyt vamma ja ympäristön mahdollisuuksien ristiriidan vuoksi turhia esteitä. Fyysiset esteet ovat kuitenkin yleensä ylitettävissä, mikä tarkoittaa osallisuuden ja itsensä toteuttamisen rajoittumisen olevan ajatuksen tasolla tapahtuva ongelma. Uusien toimintamahdollisuuksien tarjoaminen asiakkaalle mahdollistaa opitun avuttomuuden eli laitostumisen katkaisemisessa. Jos asiakas ei tiedä mistä vaihtoehdoista hän voi valita, hänen valintansa ei voi olla täysin hänen omansa.

Analysoidessani haastatteluja toiminnan ja toimintakyvyn kannalta pidin mielessäni Lauri Rauhalan ihmisen jäsenyyksen ihmisen toimintarakenteesta. Fyysiset, psyykkis-henkiset ja tilanteittaiset henkilön ominaisuudet vaikuttavat paitsi asiakkaan valintoihin, myös hänen ohjaamiseensa. Liikkumisen rajoitusten osalta selkeimmät tapaukset olivat asiakkaat, jotka joutuvat käyttämään liikkumisessa pyörätuolia. Pyörätuolin käyttäminen rajoittaa liikkumista yleensä aina jonkin verran. Se miten paljon, riippuu asiakkaan muista fyysisistä esteistä.

Fyysisiä esteitä olivat cp-vammasta johtuva spastisuus, heikkonäköisyys, voimakas karsastus sekä ikääntymiseen liittyvä heikkous ja fyysiset sairaudet. Fyysisten toimintakyvyn edellytysten alentuma ei kuitenkaan ollut asiakkaidenkaan mielestä välttämättä vaihtoehtoja poissulkevaa. Kuten yksi asiakas totesi, apuvälineiden avulla mikä tahansa on mahdollista. Käytännön esimerkkinä fyysisen toimintakyvyn esteen ylittämistä toimivat käyttämäni kuvakortit, heikkonäköinen asiakas kykeni hahmottamaan mustavalkoiset selkeät sclera-kuvat. Sclera-kuvien avulla voitiin siis käydä keskustelua samoista aiheista kuin muiden asiakkaiden kanssa.

Apuvälineisiin liittyvä ohjaamisen kannalta haasteita. Apuvälineitä on paljon ja niiden hankkiminen voi olla asumispalveluyksikölle haastavaa, koska se vaatii perehtymistä ja aikaa. Toimintaehdotukseni onkin, että yksikössä tulisi valita vastuuhenkilö vastaamaan asiakkaiden apuvälinetarpeista. Oma yhteiskunnallinen keskustelunsa on miettiä mihin kaikkiin apuvälineillä saavutettaviin toimintoihin yhteiskunnan on velvollisuus taloudellisesti osallistua. Lainsäädäntö on kuitenkin melko yksiselitteinen ja puolustaa vammaisen henkilön oikeutta apuvälineisiin ja sitä kautta oikeutta osallisuuteen.

Psyykkis-henkisen toimintakyvyn osalta ajatukseni palautuvat kehitysvamman asteeseen, sisäiseen oma-aloitteisuuteen, joka näyttäytyy myös motivaationa sekä laitostumiseen. Oma tulkintani aineistosta on se, että laitostaustaisuuden merkitys motivaatiolle ja oma-aloitteisuudella on merkittävä. Niiden asiakkaiden, joiden taustalta löytyy laitostasumista, on vaikeampi ymmärtää oikeus toimia oma-aloitteisesti. Otan esimerkiksi asiakkaan, joka ilmoitti haastattelutilanteessa olevansa kiinnostunut menemään seuraamaan jokamiesrallikilpailuja. Noin kaksi viikkoa haastattelun jälkeen paikkakunnalla järjestettiin kilpailut, jota seuraamaan lähti yksiköstä kolme asiakasta. Kun asiakkaalta myöhemmin tiedusteltiin, miksi hän ei lähtenyt mukaan, hänen vastauksensa oli: en tiennyt, että sinne voi lähteä. Kyse ei siis ollut Rauhalan jäsenyyksen mukaisesti tilanteittaisesta valinnasta, vaan laitostumisesta. Asiakkaalle ei ollut kirkastunut se, että hän voi esittää halunsa lähteä. Asiakkaan toiminnan taustalla oli ilmeisesti ajatus, ettei voi pyytää työntekijä sitoutumaan avustamaan häntä ralliin, mitä asiakas tarvitsi, koska hän käyttää pyörätuolia.

Laitostuminen on sopeutumista olosuhteisiin. Laitostuminen kertoo siis asiakkaan valitsevan toimintatapansa sen ympäristön mukaan, jossa hän on. Särkelän toiminta-areena-ajatuksen mukaisesti asiakkaan toiminta-areena on asumispalveluyksikkö. Hän valitsee siellä ollessaan ne käyttäytymis- ja toimintatavat, jotka vastaavat hänen todellisuuskuvansa. Mikäli asumispalveluyksikkö haluaa toimia eettisesti, asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti koko yksikön läpi on iskostettava ajatus asiakkaan autonomiasta ja itsemääräämisoikeudesta. Jotta asiakkaiden todellisuuskuva muuttuu sellaiseksi, että asumispalveluyksikkö todella toimii asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti, työntekijöiden tulee ohjauksen avulla tehdä se selväksi, toimimalla johdonmukaisesti periaatteiden mukaan. Eli työntekijöiden on ymmärrettävä, miten asiakaslähtöisyys toimii ja miten se toimii yksikön käytännön arjessa. Asiakaslähtöisyys täytyy siis sitoa toimintaan. Asiakkaille se tarkoittaa rohkeutta valita, haluta ja vaatia eli oman subjektiivisuuden ymmärtämistä. Työntekijälle se tarkoittaa ymmärrystä, miten vastataan asiakkaan tarpeisiin käytännön toiminnassa.

5.2 Tarpeet

Tarpeiden määrittely nousee opinnäytetyötutkimuksessani keskiöön. Juuri tarpeiden määrittelyn kautta pyrin pääsemään muihin tavoitteisiini. Vuorovaikutuksen ja ohjaamisen keinoin käsittelin asiakkaan kanssa yhdessä hänen tarpeitaan. Pääpainona kuvatyökalussani olivat asiakkaiden kasvutarpeet: itsensä toteuttaminen, esteettiset tarpeet, tietämisen ja ymmärtämisen tarpeet sekä arvostuksen tarpeet.

Haastattelutilanteessa suurin osa asiakkaista osoitti huomattavaa motivaatiota mielenkiinnonkohteidensa ja tarpeidensa määrittelyyn. Eroja syntyi siitä, miten oma-aloitteisesti asiakkaat tavoittelivat näitä kohteitaan. Ohjauksen tavoitteeksi tulee jokaisen asiakkaan kohdalla erilaiset tarpeet. Peruseriaate on, jos asiakkaan toimintakyky eli fyysiset ja psyykkiset toiminnan mahdollisuudet ovat hyvät, ohjaamisen tavoite on näyttää asiakkaalle uusia mahdollisuuksia ja kiinnostuksen kohteita. Mitä enemmän esteitä toimintakyvyssä on, sitä enemmän ohjaaminen on laitostumisen purkamista ja motivaation sekä oma-aloitteisuuden syöttämistä. Tilanne ei kuitenkaan valitettavasti ollut näin yksiselitteinen. Usean asiakkaan kohdalla havaitsin selvää opittua epävarmuutta ja avuttomuutta. Tarkoitin tällä epäuskoa omaan kykyihinkin ja osaamiseen. Tämä näyttäytyi vahvistuksen tarpeena ja miellyttämisen haluisuutena. Työntekijä näyttäytyy asiakkaalle auktoriteettina, joka sanoo, onko valinta oikea, onko asiakas toiminut oikein. Kyse on heikosta subjektiivisuudesta.

Osalla asiakkaista oli selviä jo olemassa olevia mielipiteitä tarpeistaan ja kiinnostuksen kohteistaan. Asiakkaat kokivat myös innostusta ja halua tulla kuulluksi. Tein haastatteluja yleensä kaksi per henkilö ja huomattavaa oli, että lähes kaikki olivat haastattelun väliajalla prosessoineet haastattelutilannetta ja tulivat seuraavaan haastatteluun innostuneena uusista

valinnanmahdollisuuksista. Tulkitsen tilanteen siten, että pelkkä mahdollisuus valita lisäsi heidän tunnettaan itsestään subjektina.

5.3 Yksilöllisyys

Yksilöllisyyttä pohtiessani mietin sen luonnetta ja jälleen sen suhdetta Rauhalan toimintarakenteen jäsenyykseen. Yksilöllisyys toteutuu psyykkis-henkisen ja fyysisen osa-alueen kohdalta tarpeiden ja toiminnan kautta. Yksilöllisyyden tilanteittaisuus ja muutoksenomaisuus on kuitenkin myös huomioitava. Oma ajatukseni tuottaa yksilöllisyyttä, oli kehittää haastattelutyökalu, jonka sisään on rakennettu muutos. Ihminen muuttuu elämänsä aikana. Psyykkiset ja fyysiset ominaisuudet muuttuvat sekä henkilön mielipiteet, asenteet ja maailmankuva muuttuvat. Kyse on prosessista, jossa asiakkaallekin täytyy antaa mahdollisuus muuttaa mieltään.

Yksilöllisyyttä haetaan palvelusuunnitelmien avulla. Palvelusuunnitelmapalaverien tuotokset ovat aina sen hetken tuotteita, jossa ne tehdään ja niihin tehdään muutoksia hitaassa vuosittaisessa syklissä. Asiakkaan näkemys omista tarpeistaan voi muuttua nopeammin kuin mihin palvelusuunnitelmalla voidaan reagoida. Yhden asiakkaan kohdalla asiakas oli itse unohtanut oman palvelusuunnitelmansa sisällön, jonne oli itse määritellyt omat tarpeensa. Tarve oli asiakkaan itsensä mielestä muuttunut, mutta tässä kohdassa yksikkö ei kyennyt reagoimaan tilanteeseen. Ajatukseni oli luoda dynaamisempi tapa päivittää asiakkaan tarpeita ja toiveita. Kyse on siis ajatuksesta, että identiteetin rakentaminen on prosessi ja asiakkaalla on oikeus muuttaa mieltään, valintojaan ja käsitystään itsestään sekä elämästään.

5.4 Identiteetti

Elämänhallinta ja siihen liittyvä pystyvyysodotus ovat siis minuuden osia, joita pyrin työkaluni avulla vahvistamaan. Kuka minä olen ja mitä minä haluan sekä mitä minä en halua ovat kysymyksiä, joihin pyrin saamaan vastauksia. Näiden kysymysten esittäminen asiakkaalle antaa hänelle tilaisuuden pohtia niitä ja ilmaista oman mielipiteensä. Haastattelutyökaluni avulla halusin poistaa merkityksettömyyden kokemusta ja antaa asiakkaalle tilanteen, jossa hän valitsee ja hallitsee elämänvalintojaan.

Helpoimmissa haastatteluissa asiakkaalla oli selvä näkemys itsestään, mutta myös tahtotila vastaanottaa uusia asioita tarkasteltavaksi, kuitenkin pystyen määrittämään, että ei, tätä en halua. Tulkitsen kieltäytymisen nimenomaan onnistumisena. Asiakas määrittää tuolloin omia

rajojaan ja tunnistaa itsensä. Tällaisten asiakkaiden toimintakyky ja tunne omasta subjektiudesta oli kaikkein vahvin. He olivat oma-aloitteisia ja motivoituneita itse ottamaan oman elämänsä käsiinsä toimimalla.

Haasteellisimmat haastattelut olivat niitä, joissa asiakkaalla ei ollut realistista käsitystä omasta toimintakyvystään, tarpeistaan ja mielipiteistään. Epärealistinen minäkuva näkyi esimerkiksi asiakkaalla, jonka toimintakyvyn esteet tekisivät mahdottomaksi ylläpitää itsenäisesti, ilman avustusta lemmikkiä. Lemmikin ylläpitäminen ei ole mahdotonta, mutta eettisesti eläimen hyvinvoinnin kannalta, lemmikin hoitaminen ja huolenpito olisi ilman avustusta hyvin haasteellista. Asiakkaan minäkuva oli epärealistinen, koska hän koki kykenevänsä huolehtia lemmikistä itsenäisesti. Tämän tyyppisiä tilanteita jäsennän niin, että asiakkaiden toiveet liikkuvat kahdella tasolla. Ensimmäinen on todelliset, realistiset, toteutettavissa olevat toiveet ja tarpeet ja toinen on unelmien kenttä. Haastattelussa annettiin tilaa myös unelmille. Lähes kaikki asiakkaat ymmärsivät sen, että näillä kahdella on eroa. Toiselle sen hahmottaminen on helpompaa kuin toiselle. On inhimillistä omata sokeita pisteitä omassa toimintakyvyssä ja identiteetissään.

Tarpeiden ja mielipiteiden epärealistisuus näkyy laitostuneilla ja omasta subjektiudestaan epävarmoilla asiakkailla. Asiakas tekee valintansa siitä näkökulmasta, mitä olettaa työntekijän haluavan kuulla ja minkä olettaa olevan asumispalveluyksikön kannalta hänelle mahdollista. Asiakas ei ole tuolloin valitseva, valtaa käyttävä subjekti vaan työntekemisen kohde, objekti. Jättämällä valinnan jonkun muun tehtäväksi, hän samalla siirtää vastuun toiminnastaan ja elämästään toiselle.

Mielenkiintoinen yksittäinen kohtaaminen syntyi down-syndrooma-asiakkaan kanssa, jonka vuorovaikutuksessa nousevat esiin tietyt asperger-tyyppiset piirteet. Haastattelussa en kyennyt saamaan irti uusia näkökulmia asiakkaasta, ja koinkin haastattelut epäonnistuneina, mutta jälkikäteen tarkasteltuna juuri identiteetti itsessään tuli haastattelussa esiin. Ne asiakkaalle rakkaimmat ja läheisimmät elämänasiat, jotka hän näki kuvakorteissa edessään, saivat aikaan voimakkaan tunnereaktion. Asiakas valitsi kaikkein vähiten kuvia, mutta ne kuvat, jotka hän kelpuutti näkyvät juuri hänelle tärkeinä elämän määrittäjinä. Vaikka vuorovaikutus oli haasteellista, itsensä määrittäminen tapahtui haastattelussa silti.

5.5 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on riippuvainen haastateltavan ja haastattelijan välisestä luottamuksesta. Luottamus syntyy kunnioituksesta, arvostuksesta ja vilpittömästä kiinnostuksesta (Kananeen 2014, 72). Koska olen ollut työsuhteessa asumispalveluyksikköön eri pituisia jaksoja vuodesta 2006 lähtien, tunsin lähes kaikki haastateltavat entuudestaan. Tällä oli selvä vaikutus

luottamuksen syntymiseen. Haastateltavat tunsivat minut siis ennen tutkimuksen tekoprosessia ja minun oli huomioitava asia toimintaani suunnitellessa, haastattelujen aikana sekä haastatteluja analysoidessani. Koen, että minulla on hyvät ja luottamukselliset suhteet kaikkiin haastattelemiini henkilöihin. Minun on kuitenkin huomioitava mahdollisuus, että roolini työntekijänä voi aiheuttaa haastattelussa saadun tiedon vääristymistä.

Luottamuksen vaikutuksen vuorovaikutukseen näkyi selvästi haastattelussa yksikön uusimman asiakkaan kanssa. Ennen haastattelua hän oli asunut yksikössä vasta muutamia viikkoja, ja hän muutti sinne omaisten luota, ilman aiempaa taustaa laitos- tai asumispalveluasumisesta. Luottamus työntekijöihin ylipäänsä oli vasta rakenteilla. Luottamuksen puute näkyi varovaisuutena ja haluttomuutena osallistua. Hieman samankaltainen luottamuksen rakennusprosessi oli käynnissä toisella uusista asiakkaista. Hänen tilanteensa erosi siten, että kysymyksessä oli itsenäistynyt nuori ensikodissaan. Luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä ilmenee siinä, miten asiakas uskoo työn-tekijästä olevan apua hänen elämässään. Luottamus luo tilan vuorovaikutukseen ohjaukselle ja neuvonnalle.

Valitsemani menetelmä on erittäin riippuvainen vuorovaikutuksesta. Jää haastattelijan tehtäväksi varmistaa, ettei keskustelu jää kiinni vain korttien esittämiin vaihtoehtoihin. Haastateltavan tehtävä on myös varmistaa, että kortin symboliarvo tulee ymmärretyksi. Koska menetelmä risteyttää haastattelua ja ohjaamista enemmän kuin yleensä haastattelu, jää haastattelijan tehtäväksi varmistaa ohjaamisen eettisyys. Ohjaaminen on aina työskentelyä, jolla pyritään ohjattavan haluamaan lopputulokseen. Vuorovaikutus ylittää potentiaaliinsa vasta kun vuorovaikutuksen valtasuhde on tiedostettu ja huomioitu. Ohjaaja ei määrittele, eikä voi viedä asiakkaalta määrittely valtaa. Esimerkiksi yksi kuvista esitti balettitantsijaa, mutta asiakas totesi kuvan nähdessään tähtilamppu. Oikeus tulkita on asiakkaalla, ja velvollisuus tehdä sille tilaa on ohjaajalla.

Kyky käsitteiden merkitysten muodostamiseen vaatii ihmiseltä omakohtaisia positiivisia ja negatiivisia kokemuksia. Kommunikaatiossa viestien sisältö riippuu vuorovaikutuskumppanien kokemuksesta ja käsitemaailmasta, ilman kokemusta ei ole sanottavaa. Samalla sanalla voi olla myös eri ihmisille eri merkitys tai samalle asialle voi olla monta eri sanaa. (Huuhtanen 2011, 14.) Haastattelussa havaitsin, että mikäli käsite ei ollut haastateltavalle entuudestaan tuttu, korttia ei mielellään valittu. Keskustelun kautta kuitenkin sain selville, että kaikki haastateltavat olivat valmiita uusien itselleen vieraiden aiheiden kokeilemiseen. Aiemmat negatiiviset ja positiiviset kokemukset ohjasivat korttien valintoja selvästi. Negatiivinen kokemus tai oman pystyvyyden aliarvioiminen estivät kortin valinnan.

Tutkimukseni kannalta dialogisuus on merkityksellistä. Ilman dialogia haastattelun kautta olisi ollut mahdotonta löytää uutta. Dialogisuutta voidaan kutsua yhteisen uuden rakentamiseksi,

ja se oli tavoitteeni; työkalu, joka mahdollistaa yhteisen uuden toiminnan luomisen. Yhden aihepiirin tai teeman kautta herää kiinnostus toiseen. Dialogisuutta oli mahdollista löytää myös kuvien kautta. Oli pysähdyttävä niiden kuvien ääreen, jotka puhuttelevat, pohdittava yhdessä miksi. Tilan ja ajan antamisen seuraus on luonnollinen keskustelu ja jatkokysymykset. Tässä merkittävää oli oma kehittyminen haastattelijana. Kehittymisen kohde oli jatkuva tarve löytää parempia, asiakkaan tilannetta avaavampia kysymyksiä.

5.6 Ohjaaminen ja kuntouttaminen

Aineistosta nousee esille ajatus prosessista. Ohjaamisessa ja haastattelemisessa kehittyminen, luottamus ja vuorovaikutus ovat kaikki prosesseja. Prosessi ei ala, eikä pääty, vaan on jatkuvasti olemassa oleva tapahtuma. Sekä ohjaaja että asiakas tulevat kohtaamistilanteeseen tuoden mukanaan menneisyytensä, maailmankuvansa ja minäkuvansa.

Haastattelijana ja ohjaajana kehittyminen vaatii reflektiota. Kohtaamisen jälkeen tilanne on raadeltava auki ja jäsennettävä, mitä tapahtui. Tilanteeseen valmistautumattomana meneminen kostautuu heti vuorovaikutuksessa, ja vuorovaikutuksen onnistumisella on merkitystä luottamuksen ylläpysymisessä. Tilanteet, joihin en osannut valmistautua riittävästi liittyivät asiakkaan keskittymiskyvyn ylläpitämiseen. Jokaisen asiakkaan, jolla oli keskittymisvaikeuksia, kohdalla olisi pitänyt kyetä antamaan herpaantumiselle ja keskittymisen uudelleen kohdistamiselle enemmän tilaa ja aikaa. Kohtaamisten jälkeisessä reflektoinnissa havaitsee paineen onnistumiselle ja haastattelun loppuunsaattamiselle. Tilanne vertautuu tavalliseen työpäivään, joka muodostuu jostain syystä kiireiseksi ja paineiseksi. Asiakas ei tule kohdatuksi kiireen keskellä. Haastattelutilanteessa tuo kiire ja paine oli omaa tutkimusprosessiin liittyvää stressiä. Haastattelun onnistumiseen vaikutti siis oma väsymys ja keskittymiskyky, vaikka myös esimerkiksi yhdelle asiakkaalle sattui huono päivä haastattelupäiväksi. Toisena haastattelu kertana asiakas tulkitse kuvat loistavasti, kykeni keskittyä ja muisti huomattavasti paremmin kuin ensimmäisellä kerralla.

Prosessinomaisuus tulee kuitenkin esille haastatteluissa. Kaikkien asiakkaiden kohdalla toinen haastattelu kerta on koettu onnistuneemmaksi ja toisaalta kokemus haastattelujen onnistumisesta ylipäänsä paranee haastattelujen lisääntyessä. Tulkitsen tämän niin, että toisaalta kehityin itse haastattelijana, onnistuen kysymysten asettelussa ja valmistautumisessa, mutta myös asiakkaat ovat prosessoineet haastattelujen välillä, mikä on helpottanut seuraavaa haastattelua. Haastattelussa mukana kulkeneet kuvat sytyttivät monet haastateltavista. Kauniit, värikkäät, kiiltävät kuvat tekivät tilanteista asiakkaille selvästi mielenkiintoisen. Asiakkaat pitivät kuvien tulkittamisesta ja he olivat siinä hyviä. Yhden asiakkaan kohdalla etenkin jäin miettimään asiakkaan voimakasta visuaalisuutta. Olisiko voimakkaan visuaalisen käsittelykyvyn kautta mahdollista jollakin keinolla tuottaa lisää

hyvinvointia asiakkaan arkeen. Hyötyisikö asiakkaan tunnekäsittely esimerkiksi visuaalisista keinoista. Kuvissa ongelmallisinta oli tietenkin se, että ne rajoittivat välillä vuorovaikutusta.

Ohjaamiseen ja osallistamiseen, jolla tässä yhteydessä kutsun kuntouttamista, vaikuttaa selvästi valta. Sen tiedostaminen ja reflektointi ovat ehdottoman merkityksellisiä. Vallan väärinkäytön olemassaolo näkyy esimerkiksi haastatteluissa, joissa olen jälkikäteen kokenut ohjeistaneeni tai suunnanneeni tilanteessa liikaa. Etenkin sellaisissa tilanteissa koin toimineeni asiantuntijakeskeisesti, jossa jo edellä mainittu asiakkaan keskittymisen herpaantuminen on tapahtunut. Tulkitsen syyllistyneeni paremmin tietämiseen eli Mönkkösen kuvaamaan asiantuntijakeskeisyyteen. Tulkinta ja määrittelyt ovat tapahtuneet sen perusteella, millaiseksi tulkitsen asiakkaan. Asumisyksikön haastavimman asiakkaan kanssa, tiedostin vallan haastattelutilanteessa kaikkein selkeimmin. Pysin tiedostamaan ennakkoletuksiani ja välttämään deterministiset ajatukseni. Haastavan asiakkaan kohtaaminen vaatii aina reflektointia, haastattelutilanne ei poikennut tästä. Tulkintani on, että valmistautuminen onnistui, asiakkaan haastattelutilanteessa asiakas selkeästi koki mahdollisuutta osallistua itsensä ja tarpeidensa määrittelyyn. Hän on ollut tutkimusjakson jälkeen asiakas, joka on kaikkein eniten palannut haastatteluun.

Hyvä valmistautuminen ja reflektio tuottavat parhaan mahdollisen tuloksen. Kun nämä palikat ovat kohdallaan, tulee tärkeäksi luottaa omaan intuitioon. Vuorovaikutus etenee luonnollisesti ja sen etenemiseen on luotettava. Asiakas luottaa haastatteluun, jos haastattelija luottaa itseensä. Asiakas luottaa kohtamiseen, jos työntekijä luottaa itseensä.

Onnistumiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi olen tulkinut tilanteet, joissa asiakkaat ovat halunneet omaehtoisesti jakaa haastattelutilannetta muiden työntekijöiden kanssa. Osallisuus näkyy tuolloin lisääntyvänä vuorovaikutuksena, sosiaalisuutena, aktiivisuutena ja kiinnostuksena. Onnistumista on, mikäli asiakas oivaltaa ajatella omaa itseään ja tarpeitaan. Uusien mahdollisuuksien löytäminen eli toisin sanoen itsevarmuuden kokeilla, ja toisten asiakkaiden kohdalla omaksuminen omasta oikeudesta valita lisääntyminen vaatii pitemmän prosessin.

6 Pohdinta

Opinnäytetyöni taustalla on läheinen suhde yksikköön, jonne tämä työni sijoittuu. Projektini aikaan työyhteisössä oli tapahtunut muutoksia, mikä vaikutti kehittämissuunnitelmiini. Nämä muutokset olivat eräänlainen katalyytti kehittämistyön aloittamiselle yksikössä. Tämän työn lähtökohta oli olla mukana avaamassa ovia sille ajattelulle, että työtä voi tehdä toisin. Yksikön työntekijöistä moni ilmaisi suoraan toivovansa työn kehittämistä ja sitä kautta työn laadun parantamista. Koska työyksikkö on kooltaan varsin pieni, vuonna 2012 henkilökuntaa

oli vakituisesti seitsemän henkilöä, kartoitin työntekijöiden ajatuksia työnlomassa vapaamuotoisilla haastatteluilla, kyselemällä heiltä mielipiteitä ja ajatuksia.

Suunnitteluprosessi oli varsin äkinäinen tapahtuma, jossa pitkän ajan aikana kerääntyneet ajatukset ja näkemykset pulpahtivat varsin nopeasti toimintasuunnitelmaksi. Koska olin itsenäisesti ajatellut yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden teemoja suhteessa tähän tiettyyn asumisyksikköön tuona tiettyä ajankohtana, oli kaikkein helpoin lähteä projektiin yksin. Tukea tosin sain koko projektin ajan yksikön esimieheltä. Työn teemat olivat selvät varsin varhaisessa vaiheessa: yksilöllisyys, asiakaslähtöisyys, identiteetti ja vuorovaikutus. Nämä teemat saivat myöhemmin rinnalleen ohjaamisen ja kuntouttamisen näkökulmat.

Jälkikäteen arvioiden minun olisi pitänyt istuttaa toimintaani paremmin yksikköön osallistamalla yksikkö mukaan suunnitteluun ja varsinaiseen toimintaan. Opin kuitenkin kehittämistyöstä valtavasti. Kehittämistyön ydin on asenne työntekemiseen, ei yksittäiset projektit. Kehittämisprojekti kirkasti itselleni asenteen ja ilmapiirin merkityksen kehittämistyössä. Kehittämistyötä voi tehdä koko ajan ilman suuria suunnitelmia pienin ja vähän suuremmin refleктоimalla ja analysoimalla työn arkea. Tiedän nyt, miten kehittäminen olisi pitänyt tehdä. Olen kuitenkin tyytyväinen rooliini yksikössä eräänlaisena pioneerina kehittämistyössä.

Eettisyys on aina tärkeä näkökulma. Toikon ja Rantasen mukaan laadullisen tutkimusorientaation luotettavuudella tarkoitetaan vakuuttavuutta. Tämä tarkoittaa aineiston ja siihen perustuvan argumentaation näkyväksi tekemistä. Pyrin tässä kirjallisessa työssä kertomaan selventävästi lähtökohdistani, valinnoistani ja toiminnastani sekä toimintani tuloksista. Vakuuttavuudella pyritään osoittamaan valintojen taustat, mikä tuottaa eettisesti kestävästä tutkimusta. (Toikko ja Rantanen 2009, 121, 123.) Työni oli paljon yksinäistä ajatustyötä ja puurtamista, joten tämä kirjallinen työ on siksi tärkeä osuus koko prosessissa.

Eskola ja Suoranta jakavat tutkimuksen eettiset kysymykset tiedon hankinnan ja tiedon käyttämisen välillä oleviin kysymyksiin. Eettiset ongelmakohdat tiivistyvät tutkimuslupaan liittyviin kysymyksiin, aineiston keräämiseen, tutkimuskohteen hyväksikäyttämiseen, osallistumiseen liittyviin ongelmiin ja tutkimuksesta tiedottamiseen. (Eskola ja Suoranta 2003, 52.) Tutkimukselleni hain luvat Aspa Palvelut Oy:stä ja tilaaja-asiakas kuntayhtymältä. Lisäksi jokainen tutkimukseeni osallistunut sai itse päättää osallistumisestaan. Teimme haastateltavaksi suostumisesta kirjallisen sopimuksen, jonka muotoilin selkokieliseksi. Sopimuksessa haastateltava suostui siihen, että voin käyttää haastattelua opinnäytetyössäni. Vastaavasti sitouduin säilyttämään haastateltavien luottamukselliset tiedot ja tutkittavien henkilöllisyyden salassa. Osalle haastateltavista tämä oli hyvinkin merkityksellistä.

Aineisto itsessään jäi haastateltavien haltuun ja tein siitä ainoastaan muistiinpanot. Aineistoa kerätessä annoin jokaiselle haastateltavalle koodin, mitä olen käyttänyt analyysissäni. Kaikessa toiminnassa pyrin kunnioittamaan haastateltavien yksilöllisyyttä sekä yksityisyyttä. Oma ohjenuorani toiminnassani oli tuottaa miellyttävä yhteinen kokemus haastateltavan kanssa ja tutkimustani pyrin pitämään haastattelutilanteessa toissijaisena. Raportoinnin luotettavuutta pyrin lisäämään tarkoilla muistiinpanoilla ja avoimella kuvauksella tutkimuksesta. Raportin itsessään luovutan sen valmistumisen jälkeen yksikköön, jossa tutkimukseni tein. Kehittämistyöhön liittyviä intressiritiriitoja en ole kokenut. Työn lähtökohta on ollut asiakkaiden yksilöllisyyden vahvistaminen ja kehittäminen. Prosessin valinnat ja siitä tekemäni tulkinnat ovat omiani.

Eniten itselleni päänvaivaa tuotti pohtia omaa rooliani sekä tutkijana että asumispalveluyksikössä työskentelevänä asumispalvelutyöntekijänä. Minun oli tietoisesti muutettava oma roolini ohjaajasta tutkijaksi haastattelutilanteissa. Kirjallinen suostumus oli yksi keinoni vahvistaa tätä roolimutosta, mutten voi täysin olla varma, onnistuinko selkeyttämään roolini erilaisuutta. Työskennellessäni ohjaajana rooli on ohjata ja neuvoa, mikä sisältää valtarakenteen, joka minun oli huomioitava. Haastattelussa minun oli lopuksi vain pyrittävä puhtaaseen tutkimusotteeseen avoimella dialogilla sekä koetettava vuorovaikutuksessa luoda mahdollisimman tasa-arvoinen ja omiin mielipiteisiin kannustava ilmapiiri. Koen, että normaali työroolini on luottamusta herättävä ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden itsensä ilmaisuun, tämän koen helpottaneen haastattelutilanteita.

Haastattelussa oli tärkeää, että pyrin kyseenalaistamatta ymmärtämään haastateltavaani. Haastateltavan tarpeet ja toiveet otin sellaisena kuin ne olivat, ja pyrin kaikin tavoin välttämään omien käsitysteni esittämistä. (Kananen 2014, 73.) Eskola ja Suoranta määrittelevät tutkimuksen objektiivisuuden tarkoittavan sitä, vaikkei tutkija pysty välttämättä täysin olemaan antamatta omien uskomustensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttua tutkimuskohteeseen, hänen tulee tiedostaa ja tunnustaa oma subjektiivisuutensa suhteessa tutkimukseen. Tutkimusta tehdessä objektiivisuus on siis subjektiivisuuden tiedostamista. (Eskola ja Suoranta 2003, 17-18.)

Tulevaisuudessa yksikön kannattaa jatkaa kehittämistyötä ja kaikessa yksinkertaisuudessaan se tarkoittaa kokeilua. Asiakkaat ovat havaintoni mukaan valmiita antamaan oman panoksensa elämänsä suunnittelussa ja tavoitteiden määrittelyssä. Rajat ovat työntekijöiden ja asiakkaiden itselleen luomia, ja ne on mahdollista ylittää. Kehittämistyön täytyy olla yhteistyöprojekti. Uusia, luovia ja kestäviä toimintamalleja voisi saada yhdistämällä asiakkaiden ja työntekijöiden voimavarat. Se tarkoittaisi niin sanotusti päiden yhteen lyömistä ja yhdessä pohtimista, mitä halutaan tehdä ja miten se voitaisiin tehdä.

Lähteet

Asumista ja kuntoutusta: Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus 2007:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

AVI Aluehallintovirasto <https://www.avi.fi/>

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Finlex Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Viitattu 12.5.2016. 18.9.1987/759 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>

Finlex Kuntalaki 17.3.1995/365. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>

Finlex Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Finlex Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Finlex Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Finlex Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista Vammaispalvelu-laki 3.4.1987/380. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Finlex Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Finlex Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Finlex Perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Finlex Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

Finlex Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607>

Finlex Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 12.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Haarni, Ilkka 2006. Keskeneräistä yhdenvertaisuutta: Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elin-olot Suomessa tutkimustiedon valossa Helsinki: Stakes.

Hokkanen, Liisa 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Horsma Teija & Jauhiainen Elina (toim.) 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10 Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Huuhtanen, Kristiina (toim.) 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Hyttinen, Leena 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa (toim.) Satka Mirja, Pohjola Anneli ja Rajavaara Marketta Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi.

Jokinen, Arja 1995. Neuvottelu asiakkaan identiteetistä. Teoksessa (toim.) Jokinen Arja, Juhila Kirsi ja Pösö Tarja Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi ja Pösö, Tarja 1995. Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa (toim.) Jokinen Arja, Juhila Kirsi ja Pösö Tarja Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Juhila, Kirsi 2000. Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa (toim.) Jokinen Arja ja Suoninen Eero Auttamistyö keskusteluna: tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi 2009. Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä: Michael Foucault'in perintöä tulkitsemassa. Teoksessa (toim.) Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli ja Pösö Tarja Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Järvikoski, Aila 2000. Kuntoutujakeskeinen lähestymistapa kuntoutuksen asiakastyössä. Teoksessa (toim.) Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki ja Spangar Timo Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2: ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus.

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

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä Jyväskylä: Jyväskylän Ammatti- korkeakoulu

Karjalainen Pekka ja Sarvimäki Pirjo (toim.). 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

Kehitysvammaisten asumisen neuvottelukunnan laatusuositukset kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen vuosiksi 2010 - 2017 <http://www.kehitysvammaliitto.fi/fin/laatusuositukset-kehitysvammaisten-henkiloiden-asuntojen-rakentamiseen/>

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013:11. Tampere: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto.

Liukko, Eeva 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006.

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2012. Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015: Väliarviointi ja toteutumisen kannalta erityisesti tehostettavat toimet Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:24. Tampere: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Moring Juha, Bergman Viveca, Nordling Esa, Markkula Jaana, Partanen Airi, Soikkeli Markku (toim.) 2012. Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015: Monipuolista sisällöllistä ja rakenteellista kehittämistä. Työpaperi 15/2013 Tampere: Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos.

Mäkitalo, Merja 2004. Ohjaustyön jäsentäminen ja avainosaamisen käsite. Teoksessa (toim.) Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki ja Spangar Timo Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3: ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemelä, Jorma 2002. Identiteettityö, sosiaalinen pääoma ja marginaalista murtautuminen. Teoksessa (toim.) Ruuskanen Petri Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi: Näkökulmia sosiaali- ja terveys-aloille. Jyväskylä: PS-kustannus.

Niemelä Markku & Brandt Krista 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen: Pitkäaikaisesta laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:73 Helsinki.

Niemelä, Pauli 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa (toim.) Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli ja Pösö Tarja Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Nouko-Juvonen, Susanna (toim.) 1999. Pyörätuolitango: Näkökulmia vammaisuuteen. Helsinki: Edita

Onnismaa, Jussi 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Papunet.net. Kehitysvammaliitto 2016. Viitattu 12.5.2016. <http://papunet.net/materiaalia/kuvatyc3b6kalu>

Peavy Vance R. 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Teoksessa (toim.) Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki ja Spangar Timo Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1: ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa (toim.) Laitinen Merja & Pohjola Anneli Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rauhala, Lauri 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Rose, Stephen M. 2003. Sosiaalityön missio. Teoksessa (toim.) Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Riikonen, Eero 2000. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet kuntoutuminen. Teoksessa (toim.) Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki ja Spangar Timo Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1: ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut - Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Vaasa: ArkMedia Oy.

Saloviita, Timo 1989. Pienet asuinyksiköt kehitysvammalaitoksessa: tutkimuksia hoidon kehittämisestä. Sarja Valtakunnallisen tutkimus- ja kokeiluyksikön julkaisuja / nro 56. Kehitysvammaliitto

Sayed, Terttu 2015. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa (toim.) Näkki Pirjo ja Sayed Terttu Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Sipilä, Jorma 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi

Sosiaali- ja terveysministeriön päihdepalvelujen laatusuositukset 2002 Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2002:3

Särkelä, Antti 1994. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina Tampere: Vastapaino.

Teittinen, Antti & Kuusterä, Kirsti 2010. Angloamerikkailen deinstitutionalisaatio: tutkimuksen aiheista teoksessa. Teoksessa (toim.) Antti Teittinen Pois Laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka Helsinki: Gaudeamus.

Tetzchner, Stephen Von & Martisen, Harald 2010. Johdatus puhetta tulevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon Tampere: Tampere University Press

toimia.fi <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/> 2011 - 2014 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

VAMPO 2010 - 2015, 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle: Valtakunnallinen vammaispoliittinen ohjelma Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4 Helsinki

Valtion asuntorahaston (ARA) oppaat:

Suunnitteluopas 2013 - Keskeisiä tavoitteita valtion tukemien asuntojen suunnittelulle

Vaikeasti kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen ja asuinympäristöjen suunnitteluopas

2014 Koti kaikille -hanke Liisa Sievänen ja Markku Sievänen Lahti Edita Prima Oy, Helsinki

Palveluasumisen opas 19.8.2013

Valvira 2012. Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoidon valvontaohjelma 2012 - 2014 Helsinki Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Valvira 2012. Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut, valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 - 2014 Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Helsinki

Vanhalakka-Ruoho, Marjatta 2014. Aikuisten opiskelu, työ ja elämässä suunnanotto ohjauksen ja neuvonnan mahdollisuutena. Teoksessa Heikkinen Anja ja Kallio Eeva (toim.) Aikuisten kasvu ja aktivointi. Tampere: Tampere University Press.

Vehmas, Simo 2005. Vammaisuus: Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus.

Vesala, Hannu T. 2010. Hameennappi ja haalari: tutkimus puhumattoman, vaikeasti kehitysvammaisen naisen itsemääräämisestä ja valinnanmahdollisuuksista. Teoksessa (toim.) Antti Teittinen Pois Laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka Helsinki: Gaudeamus.

Vilen Marika, Leppämäki Päivi & Ekström Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Väyrynen, Riikka & Kuronen, Raija 2014. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2013 tilastoraportti Terveiden ja hyvinvoinninlaitos THL 27:2014.

Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö: Vammaisten ihmisten asumispalvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2003:4

Kuviot

Kuvio 1: Maslown tarvehierarkia. Järvikoski ja Härkäpää 2011, 54.	21
Kuvio 2: Piirroskuva, sclerakuva ja valokuva hakusanalla koira. Papunet.net.	41

Taulukot

Taulukko 1: Laitos- ja asiakassuuntautuneiden hoitokäytäntöjen eroja. Saloviita 1989, 25.11	
Taulukko 2: Korttien teemat.....	42