

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Marika Sorvari ja Kaisu Tulokas

ASIAKASLÄHTÖISYYS MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN TEHOSTETUSSA
PALVELUASUMISESSA

Opinnäytetyö 2014

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

SORVARI, MARIKA

TULOKAS, KAISU

Asiakaslähtöisyys mielenterveyskuntoutujien tehostetussa palveluasumisessa

Opinnäytetyö

51 sivua + 3 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Tuija Suikkanen-Malin

Toimeksiantaja

Anonyymi

Joulukuu 2014

Avainsanat

mielenterveyskuntoutus, asumispalvelut, tehostettu palveluasuminen, asiakaslähtöisyys

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakaslähtöisyyden toteutumista tehostetun palveluasumisen asumisyksikön arjessa. Sen tavoitteena oli tuoda esille asukkaiden kuvauksia ja kokemuksia asumisyksikön arjesta sekä heidän toiveitaan asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön tutkimusaihe oli hyödyllinen paitsi kyseisen asumisyksikön myös muiden toimeksiantajan ylläpitämien asumisyksiköitten kehittämistyössä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelun teemoja olivat asuminen ja arjen toiminnot, toiminta ja henkilökunta. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja tutkimuksessa haastateltiin kuutta asumisyksikön asukasta. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Tutkimuksen mukaan asiakaslähtöisyys toteutui asumisyksikön arjessa ennen kaikkea yksilöllisyyden huomioimisena, vaikuttamismahdollisuuksina, osallisuutena sekä asukkaiden ja työntekijöiden välisenä yhteistyönä. Asumisyksikössä tuettiin ja kannustettiin asukkaita toimijuuteen. Toimintaa haluttiin kehittää yhteistyössä asukkaiden kanssa. Henkilökunnan tapa toteuttaa asumisyksikön arkea ja toimintaa kertoi pyrkimyksestä toimia asiakaslähtöisesti asumismuodon sallimissa rajoissa. Kehittämistoiveita tutkimuksessa saatiin melko vähän. Lähinnä asukkaat toivoivat asumisyksikön ryhmätoiminnan lisäämistä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

SORVARI, MARIKA

TULOKAS, KAISU

Customer Orientation in the 24-Hour Housing Service Unit
for Mental Health Rehabilitees

Bachelor's Thesis

51 pages + 3 pages of appendices

Supervisor

Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer

Commissioned by

Anonymous

December 2014

Keywords

mental health rehabilitation, housing services, 24-hour service housing, customer orientation

The purpose of this study was to examine customer orientation in the everyday life of the 24-hour housing service unit. The objective was in the gathering of residents' experiences and hopes concerning living in the housing service unit. The results will be used for developing the work in the unit in question as well as in other housing service units that are upheld by the same client.

The study was conducted as a qualitative research using a theme interview as the method of gathering data. The themes of the interview were accommodation and activities of daily living, activities and personnel. Six residents were interviewed separately in order to collect the data for the study. The data was analyzed by themes.

According to the results customer orientation was realized in the everyday life in taking into account the individuality of each resident, giving possibilities to affect and to be involved as well as a collaboration between the residents and the personnel. The residents were supported and encouraged to participate and to the developing of the activities in the housing service unit together with the personnel. On the whole, the study indicates personnel's endeavor to customer oriented approach within the limits of the type of housing in question. Some wishes for development were presented. The residents hoped to get more group activities to their housing unit.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	MIELENTERVEYSKUNTOUS	7
	2.1 Kuntoutuskäsitys	7
	2.2 Kuntoutus mielenterveystyössä	8
3	MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIEN ASUMISPALVELUT	10
	3.1 Asumispalvelujen järjestämistä ohjaavat lait ja asetukset	10
	3.2 Asumispalveluita koskevat keskeiset suositukset ja ohjeet	11
	3.3 Asumismuodot	12
4	ASIAKASLÄHTÖISYYS	14
	4.1 Näkökulmia asiakaslähtöisyyteen	14
	4.2 Asiakaslähtöisen toiminnan periaatteita	15
	4.3 Asiakaslähtöisyys käytännön toiminnassa	16
	4.3.1 Yhteistyö ja yhteistoiminnallisuus	18
	4.3.2 Dialogisuus	19
	4.3.3 Voimaantuminen	21
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	22
	5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	22
	5.2 Tutkimuskohde	23
	5.3 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmä	23
	5.3.1 Teemahaastattelu	24
	5.3.2 Teemahaastattelujen toteutus	26
	5.4 Tutkimusaineiston analysointi	27
	5.5 Toteutusaikataulu	29
	5.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	29

6 TUTKIMUSTULOKSET	30
6.1 Asuminen ja arjen toiminnot	30
6.2 Toiminta	35
6.3 Henkilökunta	37
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	38
7.1 Asiakslähtöisyyden toteutuminen asumisyksikön arjessa	38
7.2 Asumisyksikön toiminnan kehittäminen	42
8 POHDINTA	44
9 LOPUKSI	45
LÄHTEET	47
LIITTEET	
Liite 1. Teemahaastattelurunko	
Liite 2. Suostumus haastatteluun	

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalvueluihin on 2000-luvulla kohdistunut erilaisia muutospaineita. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat kasvaneet ja moninaistuneet, ja palveluilta vaaditaan kykyä vastata niihin. Väestön ikärakenteen muutos ja sen aiheuttama asiakasmäärien kasvu on luonut paineita tehostaa julkisten resurssien käyttöä. Palveluiden tulee olla yhä laadukkaampia, vaikuttavampia, tehokkaampia ja tuottavampia. Muutostarpeisiin voidaan vastata kehittämällä asiakaslähtöisyyttä ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja, jotka lisäävät palveluiden vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 7 - 8.)

Asiakaslähtöisyydestä puhutaan paljon, ja palvelujen asiakaslähtöisyyttä pidetään usein itsestäänselvytenä. Kuitenkaan yksiselitteistä määritelmää sille, mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa, ei ole vaan käsite tulkitaan eri tavoin eri toimintaympäristöissä. (Virtanen ym. 2011, 15; Immonen 2005, 23). Kiikkalan (2000, 116 - 120) mukaan asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan periaatteena ilmenee useana eri ulottuvuutena. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu arvoihin, joista keskeisimpiä ovat ihmisarvo, kunnioitus, itsemäärääminen, yhdenvertaisuus, yksilöllisyys ja yhteistyö. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena toimijana, joka tekee itseään ja elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Asiakkaan ja työntekijän välillä on yhteistyösuhde, jossa molemmat osapuolet ovat yhdenvertaisia toimijoita.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakaslähtöisyyden toteutumista mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen asumisyksikössä. Sen tavoitteena on tuoda esille asukkaiden kuvauksia ja kokemuksia asumisyksikön arjesta sekä heidän toiveitaan asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi. Asukkaiden kuvausten, kokemusten ja toiveiden perusteella pyritään selvittämään, kuinka asiakaslähtöisyys toteutuu arjessa ja kuinka asumisyksikön toimintaa voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön tutkimusaihe on hyödyllinen paitsi kyseisen asumisyksikön myös muiden toimeksiantajan ylläpitämien asumisyksiköitten kehittämistyössä. Opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista lähestymistapaa, jolla saadaan parhaiten esille henkilökohtaisia kokemuksia, kuvauksia ja mielipiteitä. Aineistonkeruun menetelmänä on yksilöhaastattelu, ja haastateltavat ovat asumisyksikön asukkaita.

2 MIELENTERVEYSKUNTOUS

2.1 Kuntoutuskäsitys

Kuntoutuksella tavoitellaan sekä yksilön parempaa elämänlaatua että yhteiskunnan hyötyä. Sen keskeisenä perustana on ihmisen oikeus hyvään elämään, hyvinvointiin ja itsenäisyyteen. Kuntoutuksen avulla ylläpidetään työvoimaa sekä vähennetään sairaudesta tai vammasta aiheutuvaa hoidon tarvetta ja kustannuksia. (Koskisuus 2004, 10; Järvikoski & Härkäpää 2008, 51 - 52.) Kuntoutuksen perusteina voivat olla sekä sairauden tai vamman aiheuttamat ongelmat että työkyvyn heikkenemisen ja sosiaalisen syrjäytymisen uhka (Kuntoutusselonteko 2002, 3).

Nykyisen kuntoutuskäsityksen mukaan kuntoutus nähdään tavoitteellisena, prosessinomaisena toimintana, jolla pyritään myönteiseen muutokseen sekä kuntoutujassa itsensä että hänen suhteessaan muihin ihmisiin, ympäristöön ja yhteiskuntaan (Koskisuus 2004, 23 - 24). Kuntoutuksen keskeisiä tavoitteita ovat yksilön parempi toimintakyky, lisääntynyt hyvinvointi ja itsenäisyys sekä elämänhallinta ja voimaantuminen (Järvikoski & Härkäpää, 2008, 57). Valtioneuvoston kuntoutusselonteossa (2002, 3) kuntoutus määritellään

...ihmisen tai ihmisen ja ympäristön muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista, usein pitkäjänteistä toimintaa, jonka tavoitteena on auttaa kuntoutujaa hallitsemaan elämäntilanteensa.

Kuntoutusselonteko (2002, 3) korostaa kuntoutujan osallisuutta kuntoutusprosessissa. Käsitys kuntoutujasta toimenpiteiden ja asiantuntijuuden kohteena onkin vaihtunut näkemykseen, jonka mukaan kuntoutuja on itse aktiivinen toimija. Hän suunnittelee omaa elämäänsä, asettaa omia tavoitteitaan ja toteuttaa omia pyrkimyksiään. (Koskisuus 2004, 12 - 13; Järvikoski & Härkäpää 2008, 57.) Kuntoutusprosessissa tämä merkitsee asiakaslähtöistä ja voimavarasuuntautunutta toimintatapaa (Järvikoski & Härkäpää 2008, 57). Kuntoutuja ja ammattihenkilöt toimivat yhteistyökumppaneina niin tavoitteiden asettelussa kuin prosessin toteuttamisessakin. Kuntouttavista palveluista muodostuva kokonaisuus perustuu kuntoutujan yksilöllisiin tarpeisiin, ja se suunnitellaan yhteistyössä hänen kanssaan. (Asumista ja kuntoutusta, 13). Itse prosessi voidaan

nähdä kuntoutujan ja ammattihenkilöiden välisenä jatkuvana vuorovaikutussuhteena, jonka keskiössä on yksilössä tapahtuva muutos, kuntoutuminen (Koskisuus 2004, 30).

2.2 Kuntoutus mielenterveystyössä

Mielenterveyden ongelmille on tyypillistä, että terveydelliset ja sosiaaliset tekijät ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa (Kananaja 2010, 282). Useimpiin mielenterveysongelmiin liittyy sosiaalisen toimintakyvyn heikentyminen, jonka seurauksena toimiminen sosiaalisissa tilanteissa, kuten vuorovaikutuksessa ja erilaisissa rooleissa, rajoittuu (Riikonen & Järvikoski 2001, 164). Myös ympäristön sosiaaliseen rytmiin mukautuminen voi tuottaa vaikeuksia (Toivio & Nordling 2013, 322). Toimintakyvyn puutteiden vuoksi suoriutuminen arkielämässä hankaloituu. Vaikeuksia voi ilmetä esimerkiksi asumisen sujumisessa, raha-asoiden hoitamisessa, ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä työelämässä toimimisessa. (Kananaja 2010, 282.)

Mielenterveyskuntoutusta voi tarkastella diagnoosilähtöisestä näkökulmasta, jolloin keskiössä on sairaus: sen ymmärtäminen ja hyväksyminen, hoitaminen, oireiden hallitseminen sekä voinnin muutoksiin reagoiminen. Kuntoutuksella pyritään vähentämään sairauden aiheuttamia haittoja ja parantamaan toimintakykyä. (Lähteenlahti 2001, 179; Koskisuus 2004, 11 - 12.) Laajemmassa kuntoutusnäkökulmassa painotetaan lisäksi kuntoutujan osallistumista, voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Sairaudesta aiheutuvien ongelmien kartoittamisen ja myönteisten toimintamallien kehittämisen ohella on olennaista vahvistaa kuntoutujan voimavaroja ja löytää mielenterveyttä tukevia tekijöitä. (Koskisuus 2004, 11 - 12, 47.) Suuri osa niistä löytyy kuntoutujan arjesta: arkipäivän toiminnasta, työstä ja vapaa-ajasta sekä ihmissuhteista (Riikonen & Järvikoski 2001, 164 - 165). Koskisuus (2004, 86) nimittää kuntoutumista tukevia arkisia asioita arjen voimanylähteiksi, joita voivat olla esimerkiksi koti, liikunta, luonto, käsityöt sekä tavallinen arki ja arkiaskareista suoriutuminen.

Mielenterveyskuntoutuksen tarkoituksena on ennen kaikkea lisätä kuntoutujan kykyä toimia erilaisissa rooleissa sekä eri ympäristöissä (Koskisuus 2004, 47). Kuntoutujan edistyminen moninaisissa arkielämän taidoissa ja toiminnoissa, vuorovaikutustaitojen parantuminen, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen sekä oman sairauden hoitaminen ovat kuntoutuksen keskeisiä tavoitteita (Lähteenlahti 2001, 178 - 179). Kuntoutujaa tuetaan asumiseen, koulutukseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Kuntoutuksen avulla vähennetään syrjäytymisen uhkaa sekä tuetaan selviytymistä yhteiskunnassa.

(Kuhanen, Oittinen, Kanerva, Seuri & Schubert 2012, 102.) Kuntoutumisen myötä kuntoutuja kasvaa ottamaan vastuuta sekä itsestään että yhteisöstään ja ympäristöstään (Lähteenlahti 2001, 179).

Mielenterveyskuntoutujien asumisyksiköissä on arkielämän taitojen, kuten kodin hoidon, ruoanlaiton, raha-asoiden hoidon sekä henkilökohtaisen terveyden- ja hygieniahoidon, harjoittelu keskeistä. Kuntoutumista tuetaan ohjaamalla kuntoutujaa erilaisissa arjen toiminnoissa ja vuorovaikutustilanteissa. (Kuhanen ym. 2012, 102.) Keskeinen kuntoutumista tukeva osa on toimintojen ajallinen strukturointi säännöllisen päivä- ja viikko-ohjelman muotoon (Toivio & Nordling 2013, 322). Ohjelma toimii ajankäytön ja päivään sisältyvien toimintojen hahmottamisen tukena. Kuntoutuja ja työntekijä suunnittelevat päivä- ja viikko-ohjelmat yhdessä. Kuntoutumisen myötä kuntoutuja voi ottaa enemmän vastuuta oman päiväohjelmansa suunnittelusta. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 63.)

Yhteisöllisyydellä on tärkeä merkitys mielenterveyskuntoutuksessa. Erilaisia toimintamuotoja ovat esimerkiksi ryhmät, päivä- ja työtoiminta sekä klubitalot, joissa kuntoutuja saa harjoitusta muiden kanssa toimimisessa. Kuntoutumista tukee myös osallistuminen kulttuuriin ja liikuntaan liittyvään harrastustoimintaan ja tapahtumiin. Asumispalveluyksiköissä asuminen on yhteisöllistä. Jokainen asukas osallistuu vuorollaan arkipäivän askareisiin ja monia asioita tehdään yhdessä. Yhteisökokouksissa sovitaan asukkaiden viikoittaiset tai päivittäiset tehtävät, tiedotetaan ja tehdään päätöksiä yhteisistä asioista sekä selvitetään ongelmatilanteita. Yhteisöllisessä asumisessa kuntoutuja saa harjoitusta vuorovaikutustaidoissa sekä sosiaalisissa tilanteissa toimimisessa. Lisäksi yhdessä tekeminen ja sovitut tehtävät tuovat järjestystä ja aktiiviteettia päivän kulkuun. (Kuhanen ym. 2012, 102, 107.) Kuntoutujan omatoimisuutta sekä aktivoitumista tukee se, että hän joutuu ottamaan kykyjensä mukaisesti vastuuta selviytymisestään arjessa sekä yksilönä että yhteisön jäsenenä. Tämän edellytyksenä on, että kuntoutujalle annetaan siihen tilaisuus eikä tehdä hänen puolestaan liikaa. (Kettunen ym. 2009, 63 - 64.)

3 MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIEN ASUMISPALVELUT

3.1 Asumispalvelujen järjestämistä ohjaavat lait ja asetukset

Kunnan velvollisuudesta järjestää asumispalveluja säädetään sosiaalihuollon lainsäädännössä (Asumista ja kuntoutusta 2007, 14). Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan on huolehdittava asumispalvelujen järjestämisestä niitä tarvitseville henkilöille. Asumispalveluja järjestetään palvelu- tai tukiasumisena. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 17. §, 22. - 23. §.) Palvelu- ja tukiasunnoissa asuvien henkilöiden itsenäistä asumista tuetaan erilaisten sosiaalipalvelujen avulla (Sosiaalihuoltoasetus 607/1983, 10. §). Kunta voi järjestää sosiaalihuoltolakiin perustuvaa palveluasumista eri asiakasryhmille, kuten mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vanhuksille (Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen 2012, 17). Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut järjestetäänkin yleensä sosiaalihuoltolain nojalla (Mielenterveys- ja päihdehuollon ympäri-vuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido 2012, 10). Sosiaalihuoltolain mukainen palveluasuminen on kunnan määrärahasidonnainen palvelu, ja kunta vahvistaa perusteet sen myöntämiselle (Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen 2012, 17).

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (jäljempänä vammaispalvelulaki) mukainen palveluasuminen on tarkoitettu vaikeavammaiselle henkilölle, joka ei ilman palvelua kykene suoriutumaan tavanomaisista arjen toiminnoista. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 8. §). Vaikeavammaiseksi määritellään lainsäädännössä henkilö, joka *”vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti”*. (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987, 11. §.) Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen on vaikeavammaisen henkilön subjektiivinen oikeus, joten kunta ei voi evätä palvelua määrärahojen puutteen perusteella (Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen 2012, 18). Mielenterveyshäiriötä sairastavien henkilöiden palveluasuminen voidaan myöntää vammaispalvelulain nojalla, jos henkilön katsotaan olevan vaikeavammaisen sairautensa vuoksi (Asumista ja kuntoutusta 2007, 15). Tuki- ja palveluasumisen järjestämisvelvollisuudesta säädetään myös mielenterveyslaissa. Sen mukaan melisairautta tai mielenterveyshäiriötä sairastavalle henkilölle on järjestettävä mahdollisuus

lääkinnälliseen tai sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvään tuki- tai palveluasumiseen (Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116, 5. §).

3.2 Asumispalveluita koskevat keskeiset suositukset ja ohjeet

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujien asumisen ja kuntouttavien palvelujen kehittämiseen ja niiden laadun parantamiseen. Se koskee sekä julkista että yksityistä palvelutuotantoa. Suosituksen lähtökohtana on, että toimivien asumispalvelujen avulla sekä parannetaan kuntoutujien elämänlaatua että vähennetään erikoissairaanhoidon kustannuksia. Ensisijaiseksi tavoitteeksi asetetaan asumisen turvaaminen ja pysyvyys kuntoutujan omassa kodissa. Tarvittaessa kuntoutujalle järjestetään asuminen tukiasunnossa tai asumispalveluyksikössä. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 9, 18, 24.)

Kehittämissuosituksen mukaan on keskeistä, että kuntoutujalle turvataan riittävät ja tarpeenmukaiset kuntoutumista ja asumista tukevat palvelut asumismuodosta riippumatta. Niiden tavoitteena on parantaa tai ylläpitää kuntoutujan toimintakykyä sekä tukea kuntoutujan suoriutumista itsenäisesti eri elämäntoiminnoissa. Palvelut suunnitellaan ja järjestetään yhteistyössä eri toimijoiden kesken, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi toimiva. Kuntoutuja asuu kuntoutumiselleen tarkoituksenmukaisimmassa asumismuodossa, ja hänellä on mahdollisuus siirtyä itsenäisempään asumiseen kuntoutumisen myötä. Laadukas ja yleiset asumisen standardit täyttävä asuminen nähdään kuntoutumista edistävänä tekijänä. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 21, 23 - 24.)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirastot ovat yhteistyönä laatineet valtakunnallisen valvontaohjelman mielenterveyshuollon ympärivuorokautisille asumispalveluille. Sen lähtökohtana on varmistaa, että asiakkaan oikeus saada lainsäädäntöön, suosituksiin ja ohjeisiin perustuvia palveluita toteutuu yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti. Ohjelman tavoitteena on parantaa palvelujen laatua, saatavuutta ja vaikuttavuutta sekä vähentää alueellisia eroja. Valvontaohjelma on valvonnan perusasiakirja, joka koskee niin julkisia kuin yksityisiäkin palveluntuottajia. (Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido 2012, 6 - 7.)

Valvontaohjelman linjaukset tukevat valvonnan menettelytapojen sekä aluehallintovirastojen ratkaisujen yhdenmukaisuutta koko maassa. Ohjelmassa kuvataan palvelutoiminnan keskeisiä tavoitteita ja sisältöjä, mikä auttaa palveluntuottajia kehittämään omaa toimintaansa sekä sen omavalvontaa. Vastuu toiminnan asianmukaisuudesta kuuluu ensisijaisesti palveluntuottajalle, minkä vuoksi omavalvontaa pidetäänkin keskeisenä tekijänä asumispalveluyksikön toiminnan kehittämisessä sekä laadunhallinnassa. (Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido 2012, 6 - 8.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen suunnitteluopas sisältää ohjeita valtion tukeman asuntotuotannon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sen mukaan erityisryhmien, kuten mielenterveyskuntoutujien, asumisratkaisujen tulee perustua asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja tarveselvityksiin. Suunnitteluopas painottaa normaaliasumisen periaatetta tavallisen asuntokannan joukossa. Erityisryhmien asuntojen tulee tiloiltaan vastata normaalia asumista ja niissä tulee olla mahdollisuus tavanomaisiin kodin toimintoihin. Mielenterveyskuntoutujien ryhmäkotiasumiselle on oltava perustellut syyt ja sitä voidaan järjestää ainoastaan silloin, kun asukas tarvitsee ympärivuorokautista tukea ja apua. Ryhmämuotoisessa asumisessa on vältettävä laitosmaisia ratkaisuja ja pyrittävä turvaamaan asumisen yksilöllisyys ja itsenäisyys pienissä asumisyksiköissä. (Suunnitteluopas 2013, 2, 4, 11 - 17.)

Palveluasumisen opas on tarkoitettu palvelu- ja tukiasuntojen rakennuttamisen eri osapuolille sekä niiden rakentamisesta ja käytöstä vastaaville päättäjille. Erityisryhmien asumistarvetta tulee oppaan mukaan arvioida kunnassa pitkällä aikavälillä kuitenkin huomioiden yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeet. Asuntotarpeen arviointiin osallistuvat kunnan asunto-, sosiaali- ja terveystoimi yhteistyössä. Erityisryhmien asumisen laatukriteereiksi mainitaan oppaassa muun muassa asuntojen ja asumisyksiköiden sijainti tavallisilla asuinalueilla palvelujen läheisyydessä, yksilölliset asumisratkaisut, pienet asumisyksiköt sekä riittävän kokoiset, turvalliset, viihtyisät ja toimivat asunnot. (Palveluasumisen opas 2013, 2, 7, 15.)

3.3 Asumismuodot

Tuettu asuminen on asumispalvelujen itsenäisin asumisen muoto. Siinä kuntoutuja asuu omassa kodissaan, joka voi olla vuokra- tai omistusasunto. Mikäli kuntoutujalla ei ole omaa asuntoa, häntä autetaan sen hankkimisessa tai hänelle voidaan järjestää

tukiasunto. Asuminen tukiasunnossa on luonteeltaan väliaikaista, ja siitä siirrytään itsenäisempään asumiseen kuntoutumisen edistymisen myötä. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 18 - 19.)

Tuetussa asumisessa kuntoutuja tarvitsee käytännön tukea ja ohjausta, jotta hän kykenisi asumaan itsenäisesti (Asumista ja kuntoutusta 2007, 19). Tuen määrä ja muoto voivat vaihdella kuntoutujan tarpeiden mukaan. Asumisen sujuminen varmistetaan käymällä tapaamassa kuntoutujaa sovituin väliajoin hänen kotonaan. (Mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittäminen 2012, 9.) Kuntoutujaa tuetaan arkielämän toimintojen harjoittamisessa, palvelujen käyttämisessä sekä mielekkään vapaa-ajan toiminnan löytämisessä. Kuntoutuja saa ohjausta työllistymiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Asumiseen saatava tuki ja muut kuntoutujan tarpeiden mukaiset palvelut auttavat turvaamaan asumisen sekä edistävät itsenäistä selviytymistä. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 19.)

Palveluasumisella tarkoitetaan kokonaisuutta, jonka muodostavat asunto sekä asumista tukevat palvelut. Palveluasuminen on avohoitoa, ja asuminen perustuu asukkaan ja asunnon omistajan väliseen vuokrasopimukseen. Asukas maksaa asunnostaan vuokraa ja asumiseen liittyvistä palveluista asiakasmaksuja. Asukkaan saamat etuudet, esimerkiksi asumistuki, määräytyvät samoin kuin kotona asuvan henkilön etuudet. (Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen 2012, 19, 21, 33.) Palveluasumista järjestetään asumispalveluyksiköissä, joissa asuminen on usein luonteeltaan yhteisöllistä. Henkilökunta on paikalla päivisin, ja puhelinpäivystys on toiminnassa ympärivuorokautisesti. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 19 - 20.)

Palveluasumisessa kuntoutuja tarvitsee pitkäjänteistä ja tiivistä kuntoutusta sekä päivittäistä tukea ja apua arjesta suoriutumiseen (Asumista ja kuntoutusta 2007, 19; Mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittäminen 2012, 9). Kuntoutus on monipuolista, ja sen tavoitteena on parantaa kuntoutujan toimintakykyä sekä vahvistaa hänen sosiaalisia suhteitaan. Kuntoutuksen avulla edistetään kuntoutujan omatoimista selviytymistä erilaisissa arkielämän toiminnoissa. Häntä ohjataan harjoittelemaan itsenäisen asumisen vaatimia taitoja, kuten kodinhoitoa ja raha-asioiden hoitamista, sekä itsenäistä päätöksentekoa. Kuntoutujaa tuetaan sairauden kanssa selviytymisessä sekä asumispalveluyksikön ulkopuoliseen toimintaan suuntautumisessa. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 20.)

Tavallisen palveluasumisen tavoin myös tehostettu palveluasuminen on avohoitoa (Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen 2012, 21). Tehostetussa palveluasumisessa asuvan kuntoutujan toimintakyky on merkittävästi alentunut, ja hän tarvitsee säännöllisesti ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja tukea. Tämän vuoksi asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa paikalla kaikkina vuorokauden aikoina. Kuntoutuja saa apua ja tukea suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoistaan, kuten henkilökohtaisen hygienian huolehtimisesta, ruokailusta ja siivouksesta. Häntä avustetaan myös lääkehoidon toteuttamisessa. Kuntoutujaa tuetaan ylläpitämään ihmissuhteitaan sekä ohjataan hoitamaan asioitaan itsenäisesti. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 20; Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido 2012, 11.) Asuminen asumispalveluyksikössä on yhteisöllistä. Kuntoutujaa tuetaan ottamaan vastuuta omasta elämisestään sekä yksilönä että yhteisön jäsenenä. (Asumista ja kuntoutusta 2007, 20.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS

4.1 Näkökulmia asiakaslähtöisyyteen

Kiikkala (2000, 116, 120) on tarkastellut asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveydenhuollon aatteellisena lähtökohtana ja toiminnan periaatteena. Hänen mukaansa asiakaslähtöisyys sisältää neljä eri ulottuvuutta. Se ilmenee toiminnan arvoperustana ja näkemyksenä asiakkaasta, työntekijästä sekä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta. Nämä eri ulottuvuudet ovat nivoutuneet toisiinsa ja sisältävät eettisen velvoitteen asiakastyölle. Sorsa (2002, 65, 67 - 68) on tutkinut asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hän näkee asiakaslähtöisyyden asiakastyön periaatteena sekä käytännön työskentelyn arvopohjana. Asiakaslähtöisyys ilmenee sekä ajattelutapana että toiminnan tasolla. Asiakaslähtöinen työskentely perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyösuhteeseen, joka on luonteeltaan dialoginen ja yhteistoiminnallinen ja jonka tavoitteena on voimaantuminen.

Laitila (2010, 155) on tutkinut asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä mielenterveys- ja päihdetyössä. Asiakaslähtöisyys voi toteutua hänen tutkimustulostensa mukaan kolmella tasolla: organisaatioiden toiminnassa, yhteistyösuhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä sekä yksittäisen työntekijän työskentelyssä. Virtanen ym. (2011, 15 - 16) puolestaan tarkastelevat asiakaslähtöisyyttä asiakkuusajattelun ja siinä tapahtuneiden muutosten näkökulmasta. Keskeistä on asiakkaan näkeminen palvelujen käyt-

täjänä sekä aktiivisena ja yhdenvertaisena toimijana sen sijaan, että asiakas nähtäisiin passiivisena palvelujen kohteena. Palvelujen asiakaslähtöisyys määrittyy asiakkaan tarpeiden kohtaamisesta käsin.

4.2 Asiakaslähtöisen toiminnan periaatteita

Asiakaslähtöisen toiminnan perustana on ihmisarvo. Asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisena ihmisenä, riippumatta hänen sairaudestaan tai muusta hyvinvointivajeestaan. (Kiikkala 2000, 116; Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakaslähtöisessä toiminnassa korostuu yhdenvertaisuuden periaate. Yhdenvertaisuus edellyttää työntekijältä valmiutta tuoda esille inhimillisyytensä ja riisua osa ammatillisesta roolistaan. Yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä toteutuu kahden yhdenvertaisen ihmisen välisessä suhteessa, jossa työskennellään yhdessä. (Sorsa 2002, 44, 55.) Tasavertaisuus puolestaan merkitsee asiakkaan ja työntekijän välistä työkumppanuutta. Työskentelyn tavoite yhdistää osapuolia ja kummankin osapuolen tietoa ja osaamista tarvitaan tavoitteen toteutumiseksi. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 34.)

Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakasta kunnioitetaan ja hänen kanssaan työskennellään yhteistyössä niin, että hänellä on mahdollisuus olla aktiivinen ja vaikuttaa. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus omiin asioihinsa. (Kiikkala 2000, 116.) Se tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus ja vapaus tehdä itseään ja elämäänsä koskevia päätöksiä. Itsemääräämisoikeuden käyttäminen edellyttää asiakkaan kykyä ottaa vastuuta päätöksistään. (Kettunen ym. 2009, 38.) Asiakaslähtöisyyden arvoperustaan kuuluvat myös toiveikkuus ja tulevaan suuntautuminen. Työntekijän tehtävänä on ylläpitää toiveikkuutta ja auttaa asiakasta näkemään muutoksen mahdollisuudet. Työskentely suuntautuu kohti tulevaisuutta. (Kiikkala 2000, 116.)

Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään ainutkertaisena yksilönä, jolla on paras tietämys omasta elämästään. Hän on oman elämänsä asiantuntija. Asiakas on kokonainen olento, jolla on tietoa, taitoja, voimaa, voimavaroja, tahtoa ja mahdollisuuksia. Hän tekee omassa elämässään valintoja ja päätöksiä ja on siten aktiivinen toimija. Asiakas on myös yhteisön ja yhteiskunnan jäsen. Hän on osa sosiaalista verkostoa, johon kuuluvat esimerkiksi perhe, läheiset, ystävät ja työtoverit. Hän on oman ikäryhmänsä edustaja sekä oman kulttuurinsa ja uskontonsa ilmentäjä. Asiakkaalla on omat tapansa elää ja olla yhteisössään ja yhteiskunnassa. (Kiikkala 2000, 117 - 118.) Asiakas tuo asiakastilanteeseen oman kokonaisuutensa ihmisenä, oman persoonansa. Ihmi-

sen kokonaisuus sisältää fyysisen, sosiaalisen, mielellisen sekä henkisen olemuspuolen, joihin on vaikuttanut eletty elämä ja elinympäristö. Asiakaslähtöisessä toiminnassa ihminen nähdään kaikkien olemuspuoliensa muodostamana kokonaisuutena. (Kokkola, Kiikkala, Immonen & Sorsa 2002, 50; Immonen 2005, 23.)

Näkemyksiä asiakkaasta toimijana eli subjektina on keskeistä asiakaslähtöisessä ajattelussa (Virtanen ym. 2011, 19). Subjektuudella tarkoitetaan yksilön käsitystä itsestään ihmisenä, jolla on kykyjä tehdä päätöksiä ja valintoja ja joka voi itse toiminnallaan vaikuttaa omaan elämäänsä (Mönkkönen 2007, 142). Asiakaslähtöisessä toiminnassa subjektiuus merkitsee, että asiakas osallistuu aktiivisesti omaan palveluprosessiinsa sen sijaan että olisi passiivinen palvelujen ja toimenpiteiden kohde. Toiminta on asiakaslähtöistä, kun se toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa eikä ainoastaan tätä varten. (Virtanen ym. 2011, 19.) Myös Särkelä (2001, 29) näkee asiakkaan subjektiuden keskeisenä asiakastyössä. Asiakas on oman elämäntilanteensa muutoksen toteuttaja, ei muutostyön kohde. Näin ollen muutostyön edellytyksiä parannetaan, kun asiakkaan subjektiutta tuetaan.

Subjektuuden ja osallisuuden toteutuminen on mahdollista, kun asiakas kohdataan oman elämänsä asiantuntijana prosessissa. Asiantuntijuudesta tulee jaettava, kun asiakkaalla on kokemukseen perustuva asiantuntemus omasta elämästään ja työntekijällä puolestaan ammattitaitoon perustuva tietämys ja ymmärrys. (Pohjola 2010, 59.) Asiakaslähtöinen palvelu ja asiakkaan kokemus osallisuudesta syntyy näiden asiantuntemusten yhdistämisen myötä (Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeessa 2/2012, 11).

4.3 Asiakaslähtöisyys käytännön toiminnassa

Asiakaslähtöisyys voi toteutua asiakastyöskentelyssä, kun luovutaan asiantuntijakeskeisyydestä ja siirrytään yhteistyöhön ja yhteistoiminnallisuuteen. Asiakkaalla on paras tietämys omasta elämästään, ja hän määrittelee oman näkemyksensä tilanteestaan. Työntekijällä on ammatillista osaamista, ja hän käyttää oman asiantuntijatyönsä pohjana asiakkaan esille tuomia ajatuksia tilanteestaan ja elämästään. Asiakas ottaa vastuun omasta hyvinvoinnistaan yhteistyössä työntekijän kanssa. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset ovat tällöin työskentelyn lähtökohtana. Asiakas määrittelee sen, kuinka paljon työntekijä on yhteistyössä mukana ja miten nopeasti edetään. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiat hoidetaan joka tilanteessa niin kuin asiakas haluaa.

(Noppiari, Kiiltomäki & Pesonen 2007, 33 - 34; Friis, Eirola & Mannonen 2004, 173 - 174.)

Asiakaslähtöiseen toimintaan sisältyy ajatus työntekijän ja asiakkaan subjektiivisuudesta. Asiakkaan tuen tarpeisiin perustuvat tavoitteet määritellään ja niiden toteutumisista arvioidaan yhdessä. Myös asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus rakennetaan yhdessä, sillä molemmilla osapuolilla on annettavaa vuorovaikutukseen. On kuitenkin tärkeää, että työntekijä kykenee tarkastelemaan asiakkaan tilannetta objektiivisesti, asiakkaan kokemusmaailmasta käsin. (Vilén ym. 2002, 32.)

Asiakaslähtöinen toiminta on vastavuoroista. Vastavuoroisuuden edellytyksenä on asiakkaan ja työntekijän välinen vuoropuhelu sekä yhteisymmärrys siitä, miten asiakkaan tarpeisiin voidaan parhaiten vastata. Asiakassuhteen jatkuvuus luo mahdollisuuden yhteisymmärryksen kehittymiselle. (Virtanen ym. 2011, 18.) Työskentely voi olla vastavuoroista sekä puheen, toiminnan että tunteiden tasolla. Työntekijän tulee olla asiakkaalle tärkeä ihminen tunnetasolla, jotta hän voisi jakaa asioitaan tämän kanssa. Välittäminen ja aito kiinnostus asiakkaasta sekä hänen esittämistään asioista edesauttaa tunnesiteen syntymistä. (Kiviniemi, Läksy, Matinlauri, Nevalainen, Ruotsalainen, Seppänen & Vuokila-Oikkonen 2014, 112.)

Asiakaslähtöisessä toiminnassa työntekijä on asiakkaan kanssa yhdenvertainen ihminen. Hänen on aito persoona, avoin, rohkea, aktiivinen ja ammattitaitoinen. Työntekijä uskoo muutoksen mahdollisuuksiin asiakkaan elämässä ja kykenee suuntaamaan tulevaisuuteen. Hän näkee asiakkaan kokonaisena ihmisenä ja pystyy selkiyttämään asiakasta koskevat oletukset. Työntekijä on asiakasta varten ja tukee häntä itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen. (Kiikkala 2000, 119.) Työntekijä pyrkii työskentelyssään välittävän ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen. Työskentely on ihmiskeskeistä ja kokonaisvaltaista. (Sorsa 2001, 65.)

Asiakaslähtöisesti toimiva työntekijä on kykenevä vastaamaan asiakkaan tunteisiin. Työntekijä tutkivan asenteensa avulla etsii asiakkaan kanssa yhteistä uutta ymmärrystä. Työntekijällä tulee olla halu kehittää itseään ammatillisesti, jotta hän voi omaksua asiakaslähtöisen työtavan. Hänellä tulisi olla myös selkeä käsitys omasta arvopohjastaan sekä ymmärrys omasta ihmisyydestään. Työskentelyssä työntekijä on mukana omana aitona persoonana. Hän kykenee antamaan tilaa asiakkaalle ja toimii levollisesti. (Kokkola ym. 2002, 25.) Työntekijältä vaaditaan uskallusta kohdata asiakas, olla

ihminen ihmiselle (Vilén ym. 2002, 43). Hänen tulee olla aidosti kiinnostunut asiakkaasta, asiakkaan elämästä sekä elämäntilanteesta. Hänen tulee myös sitoutua työskentelemään asiakkaan kanssa yhdessä. (Laitila 2010, 160.)

Työntekijällä on kaksi roolia. Hän on työskentelyssä asiantuntija, mutta myös tavallinen ihminen, joka kulkee asiakkaan rinnalla ja oppii asiakkaan kokemuksista. Työntekijä on ammattilainen, josta tulee läheinen asiakkaalle. Vaarana on, että työntekijä ammatillisuuttaan käyttäen alkaa liikaa tulkita asiakkaan elämää asiakkaan ohi. Dialogisen lähestymisen avulla työntekijä voi käyttää ammatillisuuttaan ja mahdollistaa myös asiakkaan osallisuuden omassa tilanteessaan. (Kokkola ym. 2002, 26.)

Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on luottamuksellinen. Työntekijä voi pyrkiä ymmärtämään asiakkaan tilannetta vertaamalla sitä yleensä ihmissuhteisiin. Suhteessa pyritään tavallisuuteen, luonnollisuuteen ja lojaalisuuteen. Asiakkaalle annetaan tukea ja neuvoja. Kun saadaan luotua asiakkaan ja työntekijän välille yhteisyyttä, asiakas voi myös puhua hankalista asioistaan suuremmin. Työntekijän tulee pyrkiä siihen, että valta asiakassuhteessa jakautuu tasaisesti asiakkaan ja työntekijän välillä. Tällöin asiakkaan vaikutusvalta lisääntyy. (Rostila 2001, 45 - 46.)

Asiakaslähtöisyyttä pidetään yleensä itsestänselvyytenä, mutta usein se jää käytännössä toteutumatta, koska asiakaslähtöisyyteen liittyy paljon monitasoisia vuorovaikutus-, valta-, ja organisaatiosuhteita sekä kysymyksiä, jotka liittyvät vastuuseen ja osaamiseen. Jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi asiakkaitten kanssa työskennellessä, tulee työntekijän taata, että ihmisarvo, tasavertaisuus, rehellisyys ja jatkuvuus ovat turvattuja. Asiakas tulee huomioida persoonana, jota halutaan aidosti auttaa ja josta välitetään. Työntekijän tulee tietää mitä tehdään ja sanotaan. Jos työntekijä on motivoitunut työssään, hän myös miettii tarkasti, miten ja millä tavalla asiakkaalle puhuu. Työntekijällä on asiantuntijätietoa ja valtaa tulkita asiakkaan kertomaa tilannetta. Hänen tulee kuitenkin luopua asiantuntijavallastaan ja kohdata asiakas yhdenvertaisena, täysivaltaisena ihmisenä. (Immonen 2005, 23 - 25.)

4.3.1 Yhteistyö ja yhteistoiminnallisuus

Yhteistoiminnallisuus tarkoittaa, että asiakas ja työntekijä kantavat vastuun yhdessä. Työntekijällä on jo työnsä puolesta ammatillinen vastuu. Asiakas voi olla vastuullinen osapuoli vain, jos asiakas pystytään näkemään yhteistyökumppanina, jolla on voima-

varoja. Nämä asiakkaan voimavarat tulee myös pystyä täysinmittaisesti hyväksymään. Asiakas ottaa vastuuta niin paljon kuin hän tilanteessaan kykenee ja kantaa näin oman osuutensa yhteisen tavoitteen hyväksi. Asiakas nähdään ihmisenä, jonka kanssa kuljetaan yhdessä. Työntekijän ja asiakkaan välinen kanssakäyminen on sosiaalinen tapahtuma, jossa molemmat osapuolet tuovat esille omat inhimilliset näkemyksensä tilanteesta. Työntekijä ja asiakas käyvät vuoropuhelua ja tuottavat näin tuloksia. (Pohjola 1993, 72, 86.)

Juhila (2006, 137 - 139) käsittelee yhteistyötä asiakkaan kanssa horisontaalisena kumppanuussuhteena. Hän pitää asiakkaan asiantuntijuutta yhtä arvokkaana kuin työntekijän. Tällöin asiakas ja työntekijä ovat samalla tasolla ja suhde on vastavuoroinen. Työntekijän asiantuntijuuteen liittyvät taustalla olevat teoriat ja ymmärrys, joiden kautta hän näkee asiakkaan tilanteen. Hänellä on oma ammatillinen tietämyksensä ja kokemuksia siitä, miten ratkaista esimerkiksi samankaltaisia tilanteita. Asiakas taas tuo suhteeseen oman tietonsa, hänellä on arjen asiantuntijuutta. Jos halutaan, että kumppanuussuhde toteutuu, pitäisi asiakkaan esille tuomien asioiden vaikuttaa myös työntekijän näkemyksiin. Asiakkaan esille tuoma tieto auttaa työntekijää onnistumaan työssään. Myös Rostilan (2001, 47) mukaan yhteistyössä sekä asiakas että työntekijä antavat oman panostuksensa suhteeseen. Asiakkaan tarjoama sisältö, kuten arvot, toiveet ja kuva omasta maailmastaan, tarjoavat sisällön työskentelyyn. Työntekijä taas ymmärtää ammatillisesti muutosprosessin rakennetta ja kykenee näin ohjaamaan vuorovaikutusta ja yhteistyön etenemistä.

Yhteistyösuhteessa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa aitous on tärkeä elementti. Ihmisarvoa kunnioitetaan ja molemmat osapuolet ovat tasa-arvoisia. Toiminta on yksilöllistä ja joustavaa. Asiakslähtöisyyden toteutumisen edellytys on, että suhde on turvallinen ja luottamuksellinen. Tällöin on mahdollista myös käsitellä ristiriitoja ja vaikeita asioita. Asiakslähtöisesti toimivassa yhteistyösuhteessa työntekijä on asiakkaan motivoija ja tukija, joka luo mahdollisuuksia asiakkaan tilanteeseen. Vastuu mahdollisuuksiin tarttumiseen ja tilanteen etenemiseen on kuitenkin lopulta asiakkaalla itsellään. (Laitila 2010, 158 - 159.)

4.3.2 Dialogisuus

Dialogisuuden käsite perustuu oletukseen, että tiedon rakentuminen tapahtuu vuorovaikutuksessa, jossa molemmilla osapuolilla on oma tärkeä osuutensa. Vuorovaikutus

käsitetään vastavuoroiseksi suhteeksi, jossa osapuolet pyrkivät yhdessä rakentamaan molemminpuolista ymmärrystä. (Mönkkönen 2007, 87, 104, 185.) Osapuolien keskinäisestä viestinnästä, yhdessä puhumisesta ja kuuntelemisesta, muodostuu kokonaisuus, johon molemmat osapuolet ovat tuoneet oman osuutensa tietojensa, kykyjensä ja tahtonsa mukaan. Tästä kokonaisuudesta syntyy uusi ymmärrys, jonka molemmat osapuolet voivat kokea yhteiseksi. (Peavy 1999, 88.) Tätä uutta, yhteistä ymmärrystä ei kumpikaan osapuolista voisi tuottaa yksin. Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa osapuolet vaikuttavat toisistaan. He oppivat uutta ja heidän mielipiteensä tai asenteensa voi muuttua. (Mönkkönen 2007, 89, 104.)

Peavy (1999, 88 - 89) kuvaa dialogista vuorovaikutusta sellaisena olemisen tapana, jossa viestinnän osapuolet ovat tasa-arvoisia kumppaneita eikä kumpikaan yritä määrätä tai hallita toista. He kunnioittavat toisiaan sekä välisiään eroavaisuuksia. Dialogiin osallistuminen edellyttää osapuolilta valmiutta siihen, että antaa kuulemansa muuttaa itseään. Mönkkösen (2007, 185) mukaan dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolet ovat aktiivisia toimijoita. He ovat kiinnostuneita toistensa näkökulmista ja rohkeita kehittämään yhdessä uusia ideoita ja ratkaisuja.

Dialogisessa vuorovaikutuksessa keskeistä on kuuntelu ja halu ymmärtää. Omien oletuksien ja ennakkokuulojen vaikutus yritetään minimoida ja kuunnella toista avoimin mielin ja tarkkaavasti. Paneutuva ja empaattinen kuunteleminen on sinällään keino asioiden selkeyttämiseen, tuen antamiseen ja toivon herättämiseen, vaikka toinen osapuoli ei itse kykenisi tai haluaisi osallistua dialogiin. Välittömän vaikutuksen lisäksi se antaa voimaa myös tulevien ongelmien ratkaisemiseen. (Peavy 1999, 87 - 89).

Haarankangas (2008, 28 - 30) määrittelee dialogisen keskustelun edellytykseksi neljän periaatteen toteutumista. Näitä ovat kuunteleminen, kuultuun vastaaminen, merkitysten yhteinen jakaminen sekä reflektiivisyys. Dialogisessa keskustelussa osapuolet haluavat kuunnella toisiaan ja ovat siihen valmiita. Tilanteeseen asettaudutaan avoimin mielin, arvostavasti ja kiinnostuneena kuulemaan, mitä toisella on sanottavaa. Kuultuun vastataan, huomioidaan toisen sanoma ja annetaan palautetta. Tällöin puhuja saa kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Dialogisessa keskustelussa jaetaan yhdessä merkityksiä. Osapuolet tuovat keskusteluun erilaisia näkökulmia ja antavat erilaisia merkityksiä asioille. Kun osapuolet ovat valmiita vastaanottamaan toistensa ajatuksia ja tutkimaan niitä yhdessä, on uusien merkityksien ja yhteisen ymmärryksen syntyminen

mahdollista. Dialoginen keskustelu on reflektiivistä. Eri näkökulmien pohdinta sekä asioiden tarkastelu erilaisten merkitysten ja mahdollisuuksien kannalta tekevät keskustelusta reflektiivisen tapahtuman. Reflektiivisyys toteutuu sekä sosiaalisena reflektiona että osapuolien sisäisenä itsereflektiona, kun asioita tarkastellaan vähintään kahden erilaisen näkökannan perusteella. Reflektiivisessä toiminnassa kyseenalaistetaan vain yhden oikean totuuden mahdollisuus.

Asiakastyössä dialogisuus edellyttää turvallista ilmapiiriä, jossa toista kohdellaan arvostaen ja yhdenvertaisesti (Immonen 2005, 28). Parhaiten dialoginen vuorovaikutus onnistuu yhteistoiminnallisessa suhteessa, jossa vallitsee asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus (Mönkkönen 2007, 123). Tällöin vaikeitakin asioita voidaan käsitellä ja tuoda esille ristiriitaisia näkemyksiä (Immonen 2005, 28). Dialogisessa suhteessa oikeutus ottaa kantaa toisen asioihin ja vaikuttaa toiseen on syntynyt suhteen kehittymisen myötä. Asiakas on valmis ottamaan annetun tiedon vastaan ja kokee sen merkityksellisenä. (Mönkkönen 2007, 93.)

4.3.3 Voimaantuminen

Asiakaslähtöisen toiminnan näkemys asiakkaasta toimijana ja oman hyvinvointinsa asiantuntijana merkitsee sitä, että asiakas nähdään resurssina. Hänen voimavarojaan hyödynnetään palveluprosessin toteuttamisessa ja kehittämisessä. Koska toimijan rooliin liittyy vastuun ottaminen omasta hyvinvoinnista sekä osallistuminen prosessiin, on asiakaslähtöisessä toimintatavassa keskeistä aktivoida asiakasta ja luoda mahdollisuuksia voimaantumiseksi. (Virtanen ym. 2011, 19.)

Voimaantuminen tarkoittaa sisäisen voimantunteen rakentumista. Se on ihmisestä itsestään lähtevä henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi. Voimaantunut ihminen on löytänyt omat voimavaransa ja toimii omista motiiveistaan käsin. Hän on aktiivinen ja luova toimija, joka asettaa omia päämääriään ja luottaa omiin mahdollisuuksiinsa. (Siitonen 1999, 83, 93, 117 - 118.) Voimaantuminen näkyy haluna yrittää ja tehdä parhaansa sekä vahvistuneena uskona omiin kykyihin (Toivio & Nordling 2013, 327). Sisäisen voimantunteen saavuttanut ihminen on myönteinen ja toiveikas, ja hänellä on halua ottaa vastuuta sekä omasta että yhteisönsä hyvinvoinnista (Immonen 2005, 27). Voimaantumisen avulla on yhteys sekä ihmisen omaan että yhteisön hyvinvoinnin kokemukseen (Siitonen 1999, 162).

Toimintaympäristö vaikuttaa voimaantumiseen. Toista ihmistä ei voi voimaannuttaa, sen sijaan ympäristö voi tehdä voimaantumisen mahdolliseksi ja edesauttaa sitä. Voimaantumista tukevassa ympäristössä ilmapiiri on turvallinen, ja ihminen voi tuntea olevansa hyväksytty ja arvostettu. (Siitonen 1999, 93, 161.) Hänellä on mahdollisuus asettaa itselleen päämääriä ja tavoitella niitä. Yrittäminen ja erehtyminen on sallittua. (Immonen 2005, 27.) Myös sosiaalisissa prosesseissa tapahtuu voimaantumista. Tärkeä voimaantumiseen vaikuttava tekijä on vuorovaikutus toisten kanssa. (Vilén ym. 2002, 26.) Työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa voimaantumisen kokemus syntyy, kun asiakas löytää kohtaamisen tuloksena yhteyden omiin voimavaroihinsa. Tuolloin asiakas alkaa nähdä vaihtoehtoja ja uskaltautuu tekemään elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Asiakkaasta tulee toimija, joka vaikuttaa aktiivisesti oman elämänsä kulkuun. (Kettunen ym. 2009, 23.)

Marjo Viisterä on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut palveluasumista mielenterveyskuntoutujan voimaantumisen välineenä. Hänen mukaansa voimaantumisen edellytyksenä on yksilöllinen ja kuntoutujan omiin lähtökohtiin ja voimavaroihin perustuva palveluasuminen. Voimaantumista tukeviksi tekijöiksi hän mainitsee valinnanvapauden, itsemääräämisen, vapaaehtoisuuden, turvallisen ilmapiirin, toiveikkuuden ja kuulluksi tulemisen. Kuntoutujan itsearvostusta ja uskoa omiin kykyihin ja taitoihin tuetaan asettamalla sopivia tavoitteita, joiden saavuttaminen tuo onnistumisen kokemuksia. Voimaantumisen lähteitä löytyy arjen asioista ja päivittäisistä toiminnoista. (Viisterä 2006, 71.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää asiakaslähtöisyyden toteutumista mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen asumisyksikön arjessa. Sen tavoitteena oli tuoda esille asukkaiden kuvauksia ja kokemuksia asumisyksikön arjesta sekä heidän toiveitaan asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi. Asumisyksikkö voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia kehittäessään toimintaansa niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin asukkaiden tarpeisiin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten asiakaslähtöisyys toteutuu asumisyksikön arjessa?
2. Miten asumisyksikön toimintaa voisi asukkaiden mielestä kehittää?

5.2 Tutkimuskohde

Opinnäytetyön tutkimuskohde oli Kymenlaaksossa sijaitseva mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen asumisyksikkö sekä siellä asuvat asukkaat. Yksikkö oli julkisen sektorin ylläpitämä ja aloittanut toimintansa vuonna 2002. Yksikössä oli 17 asiakaspaikkaa. Asiakkaat ohjautuivat asumisyksikköön sosiaalipalveluiden kautta. Asumisyksikössä työskenteli vastaava hoitaja, seitsemän lähihoitajaa, sairaanhoitaja ja keittäjä. Jokaiselle asukkaalle oli nimetty omaohjaaja ja kullakin ohjaajalla oli kolme asukasta ohjattavanaan.

Asumisyksikön asunnot olivat yhdelle henkilölle tarkoitettuja kaksioita sekä kahden henkilön soluasuntoja. Asunnoissa oli keittiö sekä wc- ja kylpyhuonetila, jotka soluasunnoissa olivat asukkaiden yhteiskäytössä. Talossa oli yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä sauna ja kodinhoitohuone. Henkilökunnan käytössä oli toimistotiloja.

5.3 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmä

Tutkimusmenetelmän valinta perustuu tutkimusongelmaan ja -kohteeseen. Kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä käytetään, kun halutaan tuoda esille tutkittavien henkilöiden näkökulmia ja saada heidän äänensä kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 28.) Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on, että ihminen kuvaa kokemaansa todellisuutta, jolloin voidaan saada selville ihmiselle itselleen merkityksellisiä ja tärkeitä asioita. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä saamaan selville totuutta tutkittavasta asiasta vaan selvittämään aineistoa tulkitsemalla ihmisen asioille antamia merkityksiä. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on lisäksi olla emansipatorinen eli lisätä tutkittavien henkilöiden ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Tutkittavat eivät siten ole pelkästään tiedon tuottajia tutkimusta varten vaan myös heidän omat ajattelu- ja toimintatapansa voivat muuttua. (Vilkka 2005, 97 - 98, 103). Laadullinen tutkimusmenetelmä soveltui tähän opinnäytetyöhön, koska vastauksia tutkimuskysymyksiin haettiin asumisyksikön asukkaiden omista kokemuksista ja kuvauksista. Laadullinen me-

netelmä mahdollisti asukkaiden henkilökohtaisten kokemusten ja mielipiteiden esille saamisen heidän itsensä suoraan ilmaisemana.

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelulla on päämäärä, jonka määrittää tutkimuksen tavoite. Haastattelija tekee kysymyksiä sekä ohjaa ja kohdistaa keskustelua tiettyihin aiheisiin tiedon tarpeen perusteella. (Ruusu-vuori & Tiittula 2005, 23.) Haastattelu valikoitui menetelmäksi, koska se on joustava ja siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Tällöin voidaan itse tilanteessa toistaa kysymyksiä, selventää tai syventää vastauksia, oikaista väärinkäsit-tyksiä, esittää lisäkysymyksiä ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastatte-lussa on mahdollista vaihdella aiheiden ja kysymysten järjestystä tilanteen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73; Hirsjärvi & Hurme 2011, 34 - 36.) Haastattelun etuna on myös, että haastateltava voi aktiivisesti ja vapaasti tuoda esiin itselleen merkityk-sellisiä asioita (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35).

5.3.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyössä haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua. Siinä haastattelu kohdentuu tutkimusongelman kannalta keskeisiin aiheisiin eli teemoihin. Teemat suunnitellaan etukäteen tutkimuksen viitekehyksen perusteella, ja haastattelu etenee teemojen varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelua varten ei laadita yksityiskohtaista kysymysluetteloa vaan teema-alueuuttelo, jota haastattelutilanteessa tarkennetaan kysymyksillä. Kysymykset kohdistuvat teema-alueisiin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66.) Teemojen käsittelyjärjestystä voi haastattelutilanteessa vaihdella; olennaista on, että haastateltava voi kuvata jokaiseen teema-alueeseen liittyviä koke-muksiaan. Haastattelijan tehtävänä on pitää huolta, että haastateltava pysyy annetuissa teemoissa. (Vilka 2005, 101 - 103.) Opinnäytetyössä tutkimusongelmana oli asiakas-lähtöisyyden toteutuminen asumisyksikön arjessa. Haastattelujen tavoitteena oli selvit-tää asukkaiden kokemuksia asumisyksikön arjesta ja saada heidän toiveitaan asumi-syksikön toiminnan kehittämiseksi. Teema-alueiden suunnittelun perustana käytettiin opinnäytetyön teoriaosuutta sekä tutkimusongelmaa. Teemat siis muodostettiin asiois-ta, jotka kuuluvat asumiseen ja kuntoutujan arkeen tehostetun palveluasumisen asu-misyksikössä. Teemojen suunnittelussa oli siten keskeistä rajata alueet kattamaan ai-noastaan asumisyksikön sisällä tapahtuvaa toimintaa. Asukkaiden kokemuksia kartoit-

tavien kysymysten avulla pyrittiin selvittämään asiakaslähtöisyyden ilmenemistä asumisyksikön arjessa.

Haastattelurunko rakentui kolmesta teema-alueesta (liite 1): asuminen ja arjen toiminnot, toiminta ja henkilökunta. Jokaiseen teema-alueeseen sisällytettiin myös kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, joiden avulla haluttiin saada esiin asukkaiden mielipiteitä ja toiveita asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi. Asuminen ja arjen toiminnot -teemassa kartoitettiin asumiseen ja asumisyksikön arkeen liittyviä konkreettisia toimintoja ja ilmapiiriä. Teema sisälsi asuntoon, kotitöihin, ruokailuun, henkilökohtaiseen hygieniaan, rajoituksiin, yhteisiin asioihin ja vastuutehtäviin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi kysyttiin mielipiteitä asumisesta. Toiminta-teemassa selvitettiin asukkaiden toimintaa asumisyksikössä. Siihen kuuluivat viikko-ohjelma, päiväohjelma, vapaa-aika, asumisyksikössä järjestettävä toiminta ja vaikutusmahdollisuudet. Teemassa kysyttiin myös toiveita asumisyksikössä järjestettävän toiminnan kehittämiseksi. Henkilökunta-teemassa kartoitettiin henkilökunnan toimintaa. Teema sisälsi kysymyksiä yhteistyöstä, luottamuksesta, yksilöllisyydestä ja tasavertaisuudesta. Lisäksi kysyttiin henkilökunnan toimintaan liittyviä toiveita.

Teemahaastattelussa ei ole tyypillistä laatia varsinaista kysymysluetteloa. Teemahaastattelua käyttävän haastattelijan on kuitenkin hyvä varautua siihen, että haastattelu ei etenekään odotusten mukaan. Haastateltava saattaa esimerkiksi olla valmistautunut vastaamaan strukturoituihin kysymyksiin tai häntä jännittää haastattelutilanne. Tällaisten tilanteiden varalta on hyvä, että haastattelijalla on valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä, joiden avulla varmistetaan haastattelun sujuvuus ja tiedonsaanti. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48, 103.) Teemahaastattelurunkoon päädyttiin lisäämään valmiita kysymyksiä, jotta tärkeimmät asiat tulisivat varmasti esille haastattelussa. Valmistelemalla kysymykset etukäteen ennakoitiin myös sitä, että haastateltavan vuorovaikutustaidot ja kyky ilmaista itseään voivat olla rajoittuneita.

Tutkimusongelma määrittää myös haastattelussa tarvittavat taustatiedot. Taustatietojen avulla tutkimuksen tekijä voi hahmottaa millaista kokemusta, ymmärrystä tai asiantuntemusta vasten haastateltava kuvaa tutkittavaa asiaa. (Vilkkä 2005, 110.) Opinnäytetyössä haastattelujen taustakysymyksenä päädyttiin kysymään haastateltavan asumisaikaa asumisyksikössä. Asumisajan pituuden katsottiin vaikuttavan haastateltavan kokemuksiin asumisesta asumisyksikössä.

5.3.2 Teemahaastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, joka on yleisin haastattelujen toteuttamistapa. Yksilöhaastattelun vaihtoehtona harkittiin ryhmähaastattelua. Sitä ei kuitenkaan valittu, koska ryhmässä voi olla vaarana yksittäisten henkilöiden dominoiva vaikutus siihen, kuka saa puhua ja mitä sanotaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 61, 63). Toteuttamistavasta keskusteltiin myös asumisyksikön henkilökunnan kanssa. Heidän näkemysensä mukaan ryhmähaastattelutilanteessa olisi todennäköistä, että yksittäisten asukkaiden kokemukset ja mielipiteet eivät välttämättä pääsisi esille yhtä hyvin kuin yksilöhaastattelussa. Osa asukkaista myötäilee helposti muiden mielipiteitä ja sanomisia, jolloin haastattelijoiden on vaikea saada selville juuri heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään.

Haastattelun tarkoituksena on saada tutkimusaiheesta mahdollisimman paljon tietoa. Sen onnistumista edesauttaa, että haastateltava tietää haastattelun aiheesta jo etukäteen. Tietoja voidaan antaa samalla, kun kysytään suostumusta haastatteluun ja sovitetaan sen ajankohdasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Henkilökunta kertoi opinnäytetyöstä sekä sen tavoitteista asumisyksikön asukkaille ja kyseli vapaaehtoisia haastateltavia. Henkilökunnan mukaan haastateltavia oli aluksi vaikea saada. Asukkaat eivät omasta mielestään osanneet tai uskaltaneet puhua asioista haastatteliijoille tarpeeksi ”hienosti”. Henkilökunta kuitenkin korosti opinnäytetyön merkitystä asumisyksikön toiminnalle, jolloin kuusi asukasta ilmoitti suostuvansa haastatteluun. Asumisyksikölle oli toimitettu etukäteen suostumuslomake (liite 2), jossa kerrottiin opinnäytetyöstä ja sen tarkoituksesta sekä haastattelujen toteuttamisesta. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuksen ennen haastattelun toteuttamista. Haastattelujen toteuttamisajankohdasta sovittiin henkilökunnan kanssa, ja henkilökunta sopi yksilökohtaiset haastatteluajat asukkaiden kanssa. Haastattelut pidettiin kolmena iltana viikon aikana, ja kunakin iltana haastateltavia oli kaksi. Haastatteluihin osallistuivat molemmat opinnäytetyön tekijät.

Haastattelupaikan tulisi olla rauhallinen, turvallinen ja häiriötön, jotta saadaan hyvä kontakti haastateltavaan. Usein kotiympäristön koetaan olevan tällainen. Kaikki eivät kuitenkaan halua vierasta ihmistä kotiinsa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 74.) Haastatteluun varattuun tilaan on hyvä tutustua ennakkoon sen sopivuuden varmistamiseksi (Vilka 2005, 112). Henkilökunnan ehdottama haastattelupaikka oli heidän käytös-

sään oleva toimisto- ja kokoustila, jonka soveltuvuus käytiin etukäteen tarkistamassa. Lisäksi haastateltaville oli ennakkoon annettu mahdollisuus valita, haluavatko haastattelupaikaksi kyseisen henkilökunnan tilan vai oman asuntonsa. Haastatteluista yksi toteutettiin asukkaan kotona ja muut henkilökunnan tilassa. Yksi haastateltavista halusi asumisyksikön ohjaajan olevan mukana haastattelutilanteessa.

Haastattelujen aluksi kerrattiin haastattelutilanteeseen liittyviä asioita, kuten haastattelujen nauhoittaminen sekä haastateltavan mahdollisuus keskeyttää haastattelu halutesaan. Haastateltavan suostumus haastatteluun varmistettiin ennen haastattelun aloittamista, vaikka se oli saatu kirjallisena etukäteen. Haastattelujen kestoajaa ei ollut rajattu etukäteen vaan haastateltaville annettiin mahdollisuus vastata kiireettömästi haastattelukysymyksiin ja niistä esiin nousseisiin lisäkysymyksiin. Tämän ansiosta myös kysymysten ulkopuoliset asiat pääsivät esille, mikä edesauttoi haastateltavien vapautuneisuutta tilanteessa. Haastattelutilanteissa koettiin tärkeämmäksi haastateltavien vapautuneisuus ja mahdollisuus ilmaista itseään laajemminkin kuin vain teema-alueiden rajaamissa asioissa. Haastattelujen kesto vaihteli noin puolesta tunnista tuntiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, jotta saatiin tarkasti talteen haastateltavien kerromat asiat.

Joissakin haastatteluissa haasteeksi nousi haastateltavan kyky ilmaista itseään sekä ymmärtää esitettyjä kysymyksiä. Tällaisissa tilanteissa yritettiin selventää kysymystä tai kysyä eri tavoin, jotta haastateltavan oma mielipide saataisiin esille. Tästä huolimatta haastateltava ei välttämättä osannut vastata esitettyyn kysymykseen. Yhdessä haastattelussa ohjaajan läsnäololla saattoi olla vaikutusta haastateltavan esille tuomiin asioihin. Kun haastattelussa käytiin läpi henkilökuntaa käsittelevää teema-aluetta, ohjaaja tarjoutui lähtemään pois haastattelutilanteesta. Haastateltava kuitenkin halusi ohjaaja olevan paikalla koko haastattelun ajan. Osa haastateltavista vaikutti väsyneeltä haastattelun edetessä, mikä saattoi heijastua saatuihin vastauksiin. Jotta mikään teema-alue ei olisi jäänyt vähemmälle huomiolle, teema-alueita ja niihin liittyviä kysymyksiä käytiin läpi eri järjestyksessä.

5.4 Tutkimusaineiston analysointi

Haastatteluaineiston analysointi aloitettiin litteroimalla aineisto eli muuntamalla puhe tekstiksi. Aineiston litteroinnin tarkkuuden määrittää tutkimusongelma ja tutkittava ilmiö. Jos halutaan tutkia vuorovaikutusta tai haastatteluun osallistuneiden välisiä suh-

teita, litterointi tulisi tehdä mahdollisimman tarkasti ja merkitä ylös myös puheen tauot ja merkitykset. Jos taas tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita asiiasällöistä, kovin tarkkaa litterointia ei ole tarpeen tehdä. Hyvä olisi kuitenkin litteroida haastateltavien puheenvuorojen lisäksi myös haastattelijan tekemät kysymykset ja kommentit. Tällöin voidaan pohtia, vaikuttiko haastattelijan muotoilema kysymys saatuun vastaukseen. (Ruusuvuori 2010, 424 - 425.) Opinnäytetyössä haastatteluaineisto litteroitiin haastattelu kerrallaan sanasta sanaan. Litteroidessa ei merkitty haastateltavan puheen taukoja eikä äänenpainoja tai äännähdyksiä, koska tutkimuksessa oli tärkeää haastateltavien tuottama asiiasältö. Aineistosta jätettiin litteroimatta sellaiset kohdat, joissa haastateltava puhui ohi tutkittavan asian. Litteroitua aineistoa kertyi 31,5 sivua rivivälillä yksi kirjoitettuna.

Kun aineisto on litteroitu, sitä tulee lukea läpi moneen kertaan, että aineisto tulee tutuksi. Aineiston analyysi edellyttää, että tuntee aineistonsa. Tutusta aineistosta alkaa nousta ajatuksia ja kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 143.) Litteroinnin jälkeen aineistokokonaisuus luettiin läpi moneen kertaan, jotta se tulisi tutuksi. Sen jälkeen aineisto järjestettiin uudelleen teemoittelemalla. Teemat muodostettiin teemahaastattelurungon mukaisesti. Kustakin haastattelusta poimittiin teemoittain sekä haastattelukysymykset että vastaukset niihin. Tällainen etenemistapa oli luonteva, koska haastattelut etenivät pääsääntöisesti haastattelurungon mukaan. Samalla aineistoa karsittiin edelleen ja jätettiin pois sellaiset asiat, jotka eivät olleet olennaisia tutkittavaan ongelman kannalta. Aineiston teemoittelu tehtiin tekstinkäsittelyohjelmalla, jolloin teemojen alle voitiin helposti koota myös sellaiset kohdat aineistosta, jotka sopivat useaan eri teemaan.

Opinnäytetyössä tavoitteena oli tuoda esille asukkaiden kuvauksia ja kokemuksia asumisyksikön arjesta, jotta voitaisiin tarkastella asiakaslähtöisyyden toteutumista asumisyksikössä. Asukkaiden kuvaukset ja kokemukset siis järjesteltiin teema-alueittain, jolloin myös asiakaslähtöisyyden toteutumista voitiin tarkastella teemoittain. Aineiston analyysissä edettiin niin, että asukkaiden kokemukset ja kuvaukset arjesta tiivistettiin opinnäytetyön tuloksiksi. Asiakaslähtöisyyden toteutumista selvitetiin analysoimalla tuloksia. Niitä peilattiin teoriaan asiakaslähtöisyydestä ja etsittiin asiakokonaisuuksia, jotka kuvasivat arjessa toteutuvia asiakaslähtöisyyden elementtejä. Tuloksista nousi esiin myös asukkaiden toiveita asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi.

5.5 Toteutusaikataulu

Asumisyksikön vastaavaan hoitajaan otettiin yhteyttä maaliskuussa 2013 ja kysyttiin mahdollisuutta tehdä opinnäytetyö yksikölle ajankohtaisesta asiasta. Tuolloin sovittiin alustavasti, että yksikössä toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely, jonka tuloksia asumisyksikkö voi hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Aihe vahvistettiin Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa huhtikuussa 2013. Opinnäytetyön toteuttaminen edellytti tutkimuslupaa, jonka hakemiselle oli edellytyksenä tutkimussuunnitelman hyväksyminen aloitusseminaarissa. Koska aloitusseminaria ei ehditty pitää enää kevään aikana, tutkimusluvan hakeminen siirtyi syksyyn 2013.

Syyskuussa 2013 otettiin yhteyttä kaupungin arkielämän tukipalvelujen palveluvastaavaan ja keskusteltiin hänen kanssaan opinnäytetyöstä ja sen toteuttamista. Keskustelussa opinnäytetyön aihe tarkentui, ja tutkimussuunnitelman laadintaan sekä tutkimusluvan hakemiseen saatiin samalla hyödyllistä tietoa. Käytännön syistä opinnäytetyön ohjaaja vaihtui syyskuun 2013 alussa, ja aloitusseminaari pidettiin syyskuun 2013 lopussa uuden ohjaajan kanssa. Lopullinen tutkimussuunnitelma valmistui lokakuussa 2013, jolloin myös anottiin tutkimuslupaa. Lupa saatiin marraskuussa 2013. Vuoden 2014 alussa kirjoitettiin teoriaosuutta sekä laadittiin teemahaastattelurunko ja tarkentavat kysymykset teema-alueittain. Haastattelut toteutettiin asumisyksikössä helmikuun 2014 lopussa ja haastatteluaineisto litteroitiin maaliskuussa 2014. Aineisto analysoitiin kesällä 2014. Syksyn 2014 aikana kirjoitettiin opinnäytetyön tulokset, johtopäätökset ja pohdinta sekä viimeisteltiin teoria-osuutta.

5.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tärkeimpiä eettisiä periaatteita ovat haastateltavan informointi ja siihen perustuva suostumus, luottamuksellisuus sekä yksityisyyden säilyminen (Hirsjärvi & Hurme 2011, 20). Asumisyksikön asukkaille kerrottiin opinnäytetyöstä ja sen tavoitteista. Osallistuminen oli vapaaehtoista, ja haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta. Haastateltavilla oli mahdollisuus keskeyttää haastattelu halutessaan. Haastattelut olivat luottamuksellisia eikä haastatteluaineistoa päässyt näkemään muut kuin opinnäytetyön tekijät. Nauhoitetut haastattelut sekä litteroitu aineisto hävitettiin heti aineiston analysoinnin jälkeen. Haastateltavien henkilöllisyys ei tullut esille tutkimuksen missään vaiheessa. Yksityisyyden säilymistä heikensi kuitenkin se, että asumisyksikön henkilökunta kertoi opinnäytetyöstä asuk-

kaille ja samalla kysyi vapaaehtoisia osallistujia haastatteluun. Näin henkilökunta tiesi, ketkä haastatteluihin osallistuivat. Toisaalta henkilökunnan mukanaolo opinnäytetyön toteutusvaiheessa oli välttämätöntä, että tutkimushaastattelut ylipäättään voitiin tehdä. Tutkimussuunnitelmassa ja -luvassa oli määritelty jo ennakoon se, miten tutkimusaineistoa voitiin yksikössä kerätä.

Laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus ovat sidoksissa toisiinsa (Vilka 2005, 158). Luotettavuutta lisää tarkka selostus tutkimuksen eri vaiheista ja aineiston tuottamisen olosuhteista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 232). Opinnäytetyössä kuvattiin tutkimuksen toteutuksen ja aineiston analysoinnin eri vaiheet sekä haastattelutilanne ja -olosuhteet mahdollisimman tarkasti. Näin tuotiin näkyväksi, mitä opinnäytetyön eri vaiheissa oli tehty ja millä tavoin johtopäätöksiin oli päädytty.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa tilastollisia yleistyksiä vaan kuvata ilmiötä tai tapahtumaa tai ymmärtää tiettyä toimintaa. Näin ollen on tärkeää, että tutkimukseen osallistuvilla haastateltavilla on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Tässä opinnäytetyössä asuminen asumisyksikössä oli riittävä peruste haastatteluun osallistumiselle. Haastateltavia ei valikoitu millään muulla perusteella, koska katsottiin, että jokaisella asumisyksikössä asuvalla oli omakohtaista kokemusta asumisyksikön arjesta. Haastatteluun osallistuneiden asukkaiden asumisajat vaihtelivat neljästä kahteentoista vuoteen. Voidaankin ajatella, että pitkän asumisajan ansiosta haastateltavilla oli runsaasti kokemukseen perustuvaa tietoa asumisesta.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Asuminen ja arjen toiminnot

Haastateltavat asuivat itsekseen kaksioissa tai kahden henkilön soluasunnoissa. Heidän asumisaikansa vaihtelivat neljästä kahteentoista vuoteen. Haastatteluista ilmeni, että asumisyksikössä oli voinut vaihtaa asuntoa, esimerkiksi soluasunnosta omaan asuntoon. Eräs haastateltava oli vaihtanut asuntoa useampaan kertaan ja koki pienemmästä asunnosta suurempaan siirtymisen eteenpäin menemisenä. Yksi haastateltava oli joutunut vaihtamaan pienempään asuntoon uuden asukkaan saapumisen vuoksi.

Haastateltavat kertoivat, että olivat itse kalustaneet ja sisustaneet asuntonsa. Osalle haastateltavista kodin laittaminen ”*oman maun mukaan*” oli tärkeää.

Haastatteluista ilmeni, että haastateltavilla oli tietty viikoittainen siivouspäivä, joka määräytyi asuinportaan mukaan. Tuolloin kaikki samassa portaassa asuvat siivosivat oman asuntonsa. Haastateltavat kertoivat, että ainoastaan tuona tiettyinä päivinä siivottiin. Joka toinen viikko siivouspäivänä haastateltavat vaihtoivat lakanansa. Erään haastateltavan mukaan asumisyksiköstä joutui muuttamaan pois, jos ei siivouspäivänä siivonnut. Haastattelijoiden kysyttyä asiasta tarkemmin haastateltava kuitenkin kertoi, että ohjaajat huolehtivat siitä, että siivous tehtiin. Yksi haastateltavista toi esille, että mikäli siivouspäivänä ei jostain syystä pystynyt siivoamaan, voi henkilökunnan kanssa sopia toisen ajankohdan siivoamiselle. Siivouskäytännöistä sai muutoinkin sopia henkilökunnan kanssa:

”...mie saan niinku kahen viikon välein siivota ja muiden pitää joka viikko...Niin, se on poikkeuslupa.”

”...mie siivoon aamupäivällä osan ja iltapäivällä osan.”

Haastattelujen mukaan haastateltavat pesivät itse pyykkinsä paitsi lakanapyykin, jonka toimintaryhmä pesi. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltavilla oli sovitut pyykkipäivät. Yksi haastateltavista sai itse päättää, milloin pesi pyykkinsä. Sovittujen pyykkipäivien lisäksi haastateltavat tosin kertoivat voivansa pestä pyykkiä tarpeen mukaan.

Haastateltavat kertoivat syövänsä asumisyksikön keittäjän valmistamaa ruokaa, jota tarjottiin viisi kertaa päivässä tiettyinä kellonaikoina. Haastateltavat eivät itse osallistuneet varsinaiseen ruoanlaittoon, mutta kukin vuorollaan osallistui muihin keittiötoihin. Ruokailusta sai olla pois, jos siihen oli syy. Pääasiassa haastateltavat söivät yksikön yhteisissä tiloissa sijaitsevassa keittiössä. Yksi haastateltavista kertoi ruokailevansa omassa asunnossaan omasta halustaan, koska koki ruokailutilanteet vaikeiksi. Omassa asunnossa oli ruokailtava myös, jos oli sairas tai jos ei ollut paikalla ruoka-aikaan. Haastateltavat kertoivat voivansa vaikuttaa keittäjän laatimiin ruokalistoihin:

”Kylhän se kokki kysyy välil niitä mielipiteitäkii, että mitäs työ haluaisitte syödä joskus ja mitäs uutta työ haluaisitte et kokeiltais.”

Haastateltavien asunnoissa oli valmius laittaa ruokaa, mutta heidän kertomansa mukaan hella ei ollut toiminnassa. Haastateltavat käyttivät omaa mikroaani, mikäli halusivat lämmittää ruokaa kotonaan. Yksi haastateltavista toivoi voivansa valmistaa itse ruokaa omassa asunnossaan, koska oli aikaisemmin laittanut ruokaa ja piti ruoanlaitosta. Haastateltavien asunnoissa oli jääkaappi ruokatarvikkeiden säilytystä varten. Useat haastateltavat kertoivatkin hakevansa kaupasta ”evästä” omaan asuntoonsa.

Kaikilla haastateltavilla oli asunnossaan mahdollisuus käydä suihkussa. Osalla haastateltavista oli sovittu viikko-ohjelmassa, kuinka usein he peseytyivät. Osa kävi suihkussa oma-aloitteisesti, kun siltä tuntui. Haastattelusta ilmeni, että henkilökunta ei puuttanut peseytymiseen, mutta puuttuisi kyllä, jos peseytymisen laiminlöisi. Asumisyksikössä oli tietyt saunapäivät, jolloin saunassa voi halutessaan käydä.

Haastateltavilta kysyttiin, millaisia rajoituksia asumisyksikössä oli. Haastateltavat toivat esille, että liikkua sai vapaasti, kunhan ilmoitti henkilökunnalle asumisyksiköstä poistumisesta ja paluuajasta. Yksi haastateltavista kertoi, että henkilökunnalta tuli kyssä lupa poistumiseen. Asukkaiden liikkumista rajoitti se, että ulko-ovista ei päässyt ulos eikä sisään ilta yhdeksän ja aamu seitsemän välillä. Asumisyksikön ulkopuolella ei voinut olla tuona aikana ilman erityistä syytä ja etukäteen sopimista. Aamukokouksessa ja ruokailuissa piti olla paikalla, jos ei etukäteen ollut muuta sovittu. Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että kaikilla asukkailla ei olisi samoja rajoituksia. Yksi haastateltavista toi esille, että hän ei saanut liikkua linja-autolla kello neljän jälkeen ja joutui antamaan bussikorttinsa sekä puhelimensa henkilökunnalle yöksi.

Haastateltavat kokivat rajoitukset eri tavoin. Osan mielestä rajoitukset ja säännöt toivat turvallisuutta ja olivat tarpeellisia:

”Minust ne on ihan turvallisia ja on tietyt rajat ja sellaiset selvät säännöt ja kaikki tällä jutskat, ei mitenkään mitään pahaa oo sanottavaa.”

Yksi haastateltavista koki ilmoittamisen vaivaannuttavaksi ja rajoitukset välillä turhiksi. Toisaalta samainen haastateltava tähtäsi itsenäiseen asumiseen ja koki tärkeäksi sen, että joutui sopeutumaan sääntöjen noudattamiseen:

”Täs talos on kaikki niin sääntöjen mukaan tehty ja niin myös tuol ulkomaailmas sieläki joutuu sääntöi noudattaa, mut pitää alkaa totuttelee siihen.”

Eräs haastateltavista oli joutunut totuttelemaan rajoituksiin, jotka asumisen alkuaikoina tuntuivat vaikeilta. Menoista ilmoittaminen tuntui nykyisin kuitenkin ymmärrettävältä, koska muutoin henkilökunta olisi huolissaan.

Haastatteluista ilmeni, että asumisyksikön yhteisistä asioista päätettiin yhteisissä tiloissa pidettävässä aamukokouksessa. Aamukokous pidettiin joka arkiamu kello yhdeksältä, ja siihen osallistui kaikki yksikön asukkaat. Kokouksessa asukkaiden piti ilmoittaa, mitä kukin päivän aikana tekee. Jokaiselta kysyttiin ja jokainen kertoi vuoron perään päivän tekemisensä. Aamukokouksessa sovittiin yhteisistä asioista ja keskusteltiin päivän tapahtumista, uusista ryhmistä, tulevista retkistä sekä ongelmatilanteista asumisyksikössä. Siinä myös kyseltiin asukkaiden mielipiteitä. Kokouksessa voi ehdottaa muutoksia toimintaan, ja haastateltavien mukaan henkilökunta toivoikin, että asukkaat toisivat esille omia muutosehdotuksiaan. Haastatteluista ilmeni, että henkilökunta piti omia palaverejaan, joissa keskusteltiin ja päätettiin talon yhteisistä asioista, ryhmistä, matkoista, hallinnollisista asioista sekä asioista, joita oli tullut esiin aamukokouksissa. Henkilökunta ilmoitti päätetyistä asioista aamukokouksissa asukkaille.

Haastateltavilla oli erilaisia mielipiteitä aamukokouksikäytännöstä. Osa haastateltavista koki, että aamukokouksia oli liian usein ja ne toistuivat samanlaisina:

”Välillä tuntuu puisevalt, ku se on joka aamu paitsi lauantaina ja sunnuntaina ei oo...melkein joka päivä sama ohjelma, aina samaa.”

”...noi tollaset aamukokoontumiset ni jotenki, ni tota tää voi olla aika karkeasti sanottu, että laitosmaisii juttui.”

Joillekin aamut olivat vaikeita ylipäättään, mikä vuoksi aamukokouksetkaan eivät olleet mieluisia. Haastateltavien mielestä yhteisten kokousten pitäminen jonakin toisena ajankohtana, esimerkiksi iltaisin, ei kuitenkaan onnistuisi. Yksi haastateltavista piti aamukokouksikäytäntöä hyvänä, koska hänen mielestään asumisyksikkö oli ”yksi perhe” ja oli hyvä kokoontua kuulemaan muiden päiväohjelma. Haastateltava koki, että aamukokouksesta oli hyvä alkaa päivä. Samaisen haastateltavan mielestä aamukokouksessa käsiteltävissä asioissa ”johtaja” sanoi kuitenkin viimeisen sanan, minkä hän koki turvalliseksi.

Haastateltavilla oli asumisyksikössä vastuutehtäviä kuten tiskikoneen tyhjentäminen, pöydän kattaminen, yhteisten tilojen lattioiden moppaaminen sekä lakanapyykin peseminen. Päivittäisiä vastuutehtäviä hoiti toimintaryhmä, johon kuului kerrallaan kolme asukasta. Toimintaryhmä vaihtui päivittäin, ja jokaisella asukkaalla oli toimintaryhmävuoro viiden päivän välein. Haastateltavien mukaan ryhmän jäsenet pystyivät keskenään sopimaan töiden jakamisesta. Kysyttäessä mielipidettä vastuutehtävistä haastateltavat suhtautuivat niihin pääosin myönteisesti. Niitä pidettiin piristävinä sekä hyvänä harjoitteluna tulevaisuutta varten. Eräs haastateltavista koki, että vastuutehtävät olivat hyvä asia, jotta talo toimisi. Vaikka vastuutehtävät eivät aina tuntuneet mielisiltä, ne hoituivat kyllä.

Suurin osa haastateltavista kertoi viihtyvänsä asumisyksikössä ja pitävänsä ilmapiiriä hyvänä. Osalle asuminen asumisyksikössä oli aluksi tuntunut vaikealta ja sopeutuminen vienyt aikaa. Yhdelle haastateltavista asuminen yksikössä tuntui edelleen vaikealta, koska asumisessa tuli noudattaa niin monia sääntöjä. Useissa haastatteluissa nousi esiin, että haastateltavat olivat saaneet sanktiota toimiessaan sääntöjen vastaisesti tai jättäessään tekemättä sovittuja tehtäviä. Osa haastateltavista koki sanktiot oikeudenmukaisiksi ja välttämättömiksi, koska muuten kaikki asukkaat eivät noudattaisi sääntöjä eivätkä tekisi sovittuja asioita. Toisaalta osa oli sitä mieltä, että sanktioita sai liian helposti pienistä asioista. Yksi haastateltavista kuitenkin oli sitä mieltä, että henkilökunta ei nykyään niin herkästi määrännyt sanktioita kuin aikaisemmin. Asumisyksikössä asumisen hyväksi puoliksi haastateltavat mainitsivat ruoan, ohjelmat kuten retket, toiset asukkaat, asumisen turvallisuuden ja rauhallisuuden, arkielämän taitojen oppimisen sekä mahdollisuuden olla omissa oloissaan. Normaalirutiinien ulkopuolinen toiminta koettiin piristäväksi ja sitä toivottiin lisää. Haastatteluista nousi esiin, että erityisesti asukkaiden keskinäinen ilmapiiri koettiin hyväksi ja sopuisaksi. Eräs haastateltavista mainitsi toisten asukkaiden olevan huumorintajuisia ja luotettavia. Hänen mukaansa asukkaat esimerkiksi kävivät kahvilla toistensa luona. Toisaalta eräs asukas kertoi, että yksittäisen henkilön huono tuuli heijastui kaikkiin asukkaisiin. Asumisen huonoiksi puoliksi koettiin toisten asukkaiden ajoittainen valehteleminen, etuileminen ruokailutilanteissa sekä liiallinen puheliaisuus.

6.2 Toiminta

Haastateltavilla oli henkilökohtaiset viikko-ohjelmat, jotka oli laadittu yhdessä oma-ohjaajan kanssa ja joiden sisältöön he kokivat voivansa vaikuttaa:

”Hoitajan kanshan se pitää se viikko-ohjelma. Jokaiselle on omat sopimukset joka asukkaalle. Kaikil ei o niinku sama jokasel vaan jokasel on ihan oma yksityin sopimus.”

”Mie olen puhunnu siit oman ohjaajan kanssa, ni ollaa sovittu, mitä siin on, kuuluu viikko-ohjelmaa...Siin pystyy vaikuttaa siihen hyvin ni.”

Yksi haastateltavista tosin totesi, että hänellä ei ollut nykyään minkäänlaista ohjelmaa. Viikko-ohjelmiin oli merkitty omat päivittäiset toiminnot, tehtävät ja menot. Näitä olivat esimerkiksi pyykipäivä, siivouspäivä ja päivätoimintaan sekä asumisyksikön järjestämään ryhmätoimintaan osallistuminen. Ohjelmaan merkittyihin asioihin tuli haastateltavien mukaan sitoutua. Haastatteluista ilmeni, että viikko-ohjelma oli saattanut pysyä lähes samanlaisina asumisen alusta asti tai se ei enää pitänyt paikkaansa, koska asukas pystyi hoitamaan tekemisensä ja menonsa itsenäisesti ilman sitä. Yhdellä haastateltavalla viikko-ohjelman päivittäminen oli parhaillaan tekeillä.

Haastateltavien arkea rytmittivät arjen rutiinit kuten ruokailut sekä siivous- ja pyykipäivät, päivätoiminta ja asumisyksikön järjestämä toiminta. Asumisyksikön ulkopuoliseen päivätoimintaan kertoi osallistuvansa kolme haastateltavaa. Henkilökunta oli ehdottanut heille päivätoimintapaikkaa:

”Se sano, et se on mulle hyväks, sinne on hyvä mennä.”

”...käy siellä niin kauan kuin haluat ja sitten ku se ei enää kiinnosta niin sit voidaan katsoa jotain muuta.”

Haastateltavat olivat itse voineet päättää osallistumisestaan. Päivätoimintaan osallistuminen koettiin mieluisana. Haastateltavat kertoivat, että asumisyksikössä järjestettiin erilaista ryhmätoimintaa. Yksikössä toimi heidän mukaansa esimerkiksi uimaryhmä, leipomisryhmä, ruokaryhmä sekä lenkkiryhmä. Muusta toiminnasta mainittiin levyraati, askartelu, joululeipominen, retket sekä matkat. Haastatteluista ilmeni, että

toimintaa oli tänä vuonna tullut lisää edellisiin vuosiin verrattuna. Haastateltavat olivat itse voineet päättää ryhmiin osallistumisestaan, tosin henkilökunta oli kehottanut tai kannustanut osallistumaan:

”...yrittää kannustaa, että kannattaa nyt kuitenkin mennä noihin ryhmiin, mikä edesauttais, että pärjää yksin.”

Mikäli ryhmään osallistumisesta oli sopinut, siihen oli sitouduttava.

Haastateltavat kokivat voivansa vaikuttaa asumisyksikössä järjestettävään toimintaan. He voivat esittää toiveitaan ja ehdottaa uusia ryhmiä tai retkiä. Heidän mielipiteitään käynnissä olevasta toiminnasta kysyttiin ja toimintaa järjestettiin asukkaiden enemmistön mielipiteen mukaisesti. Suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä järjestettävään toimintaan. Osa haastateltavista kuitenkin toivoi nykyistäkin enemmän toimintaa asumisyksikköön. Nämä haastateltavat toivoivat lisää ryhmiä sekä erityisesti enemmän retkiä ja matkoja. Uusiksi ryhmiksi ehdotettiin käsityökerhoa, kirjastoryhmää sekä hengellistä ryhmää.

Vapaa-ajan toiminnoiksi haastateltavat mainitsivat television katselun, musiikin kuuntelun, kaupassa ja kirpputorilla käymisen, lomat kotona, kävelylenkit, vierailut ystävien luona, käsityöt ja askartelun. Osa haastateltavista kertoi katsovansa televisiota yhteisissä tiloissa, osa omassa asunnossaan. Yhteisissä tiloissa asukkaat sopivat katsottavasta televisiokanavasta keskenään. Haastateltavat kertoivat ylläpitävänsä ihmissuhteitaan vierailemalla ystävien luona, viettämällä lomiam kotona sekä pitämällä yhteyttä puhelimitse. Vain osalla haastateltavista kävi vieraita asumisyksikössä. Eräs haastateltava kertoi tapaavansa ystäviään asumisyksikön ulkopuolella, koska hänen ystävillään oli ennakoluuloja paikkaa kohtaan. Kysyttäessä tarkemmin vierailujen käytännöistä osa kertoi, että vierailut piti sopia henkilökunnan kanssa etukäteen, ja osa kertoi vain ilmoittavansa vierailuista. Yksi haastateltavista kertoi, että henkilökunta päätti hänen vointinsa mukaan, pystyikö hän ottamaan vastaan vieraita tai lähtemään itse kyläilemään. Eräs haastateltavista mainitsi, että henkilökunta merkitsee vierailut kalenteriinsa.

6.3 Henkilökunta

Haastateltavien mielestä yhteistyö henkilökunnan kanssa sujui hyvin. He kokivat, että henkilökunta otti heidät tasapuolisesti huomioon. Haastatteluista ilmeni, että henkilökunta järjesti aina tarvittaessa aikaa kahdenkeskisille keskusteluille, jolloin voitiin puhua kaikista haastateltavia askarruttavista asioista:

”Aina mie pääsen juttelemaan.”

”Että ei jääny sillee et ois joku asia jääny sillee niinku että ei ois käsitelty...”

Ensisijaisesti keskusteluja käytiin omaohjaajan kanssa, mutta kenen tahansa henkilökuntaan kuuluvan kanssa voitiin käydä juttelemassa. Hyvänä ja turvallisena käytäntönä pidettiin, että henkilökunta kävi iltaisin asunnoissa juttelemassa ja toivottamassa hyvää yötä. Haastatteluista nousi esiin, että henkilökunta kannusti henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamisessa. Esimerkiksi ryhmätoimintaan osallistumiseen kannustettiin, koska siitä olisi hyötyä asukkaalle tämän tavoittellessa itsenäistä asumista. Suurin osa haastateltavista luotti henkilökuntaan ja pystyi keskustelemaan vaikeistakin asioista työntekijöiden kanssa. Yksi haastateltava piti osaa henkilökunnasta epäluotettavana, eikä sen vuoksi kertonut kaikista asioistaan. Kun haastateltavilta kysyttiin, mitä tapahtui, jos henkilökunnan kanssa oli eri mieltä jostakin asiasta, haastateltavat vastasivat hyvin eri tavoin. Yksi haastateltavista kertoi myöntävänsä henkilökunnan mielipiteeseen, kun taas erään haastateltavan mukaan tilanteesta syntyi väittely ja eri vaihtoehtojen miettiminen. Yksi haastateltavista koki, että henkilökunnan mielipiteen mukaan toimittiin. Eräs haastateltavista arveli, että erimielisyydet aiheuttaisivat molemminpuolista mykkäkoulua, mutta niitä pystyisi kuitenkin jälkepäin selvittämään.

Haastateltavien kokemukset tasavertaisuudesta henkilökunnan kanssa vaihtelivat. Haastatteluista nousi esiin, että haastateltavat kokivat ihmisinä olevansa samanarvoisia kuin työntekijät:

”No ihmisenä kaikki on samanarvosii ja se on ihan tilanteest riippumatta ja asioista. Ni ketää ei pidä tota arvostella...Kaikki on samanarvosii ja jokaisen pitäis muistaa se asia.”

”Myö ajatellaa aika samalviisii loppujen lopuks.”

Osa haastateltavista kuitenkin totesi, että he eivät tunteneet olevansa täysin tasavertaisia, koska työntekijät olivat terveitä ja he itse mielenterveyskuntoutujia. Yksi haastateltava koki vahvasti, että ei ollut tasavertainen työntekijöiden kanssa, koska nämä olivat koulutettuja ja vastuussa asumisyksikön asukkaista. Samainen haastateltava totesi, että ihmisarvo oli kuitenkin kaikilla yhtäläinen.

Asumisyksikön arjessa tasavertaisuutta koettiin keittiötoihin osallistumisessa. Työskentely yhdessä keittäjän apuna sai tuntemaan itsensä tärkeäksi ja tarpeelliseksi:

”...tuntee, et on niinku tärkeä sille, ku se sanoo aina, et hän ei pärjäis ilman teittii.”

Tasavertaisuuden kokemuksia syntyi myös keskusteluissa henkilökunnan kanssa:

”Ja sit kun niitä surujaa itkee tuolla, ni siinä on just se, että ne ei tunnu hoitajilta.”

Kysyttäessä haastateltavilta, mitä he haluaisivat henkilökunnan tekevän toisin, he toivoivat enemmän henkilökohtaista huomioon ottamista, ystävällistä kohtelua ja joustamista. Muutama haastateltava piti henkilökunnan antamia sanktioita joustamattomuuden osoituksena. Yhden haastateltavan mielestä henkilökunta käyttäytyi kuin kyseessä olisi ”maailmanloppu”, mikäli asukas toimi väärin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Asiakslähtöisyyden toteutuminen asumisyksikön arjessa

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille asumisyksikön asukkaiden kuvauksia ja kokemuksia yksikön arjesta. Niitä tarkastelemalla voitiin tehdä päätelmiä asiakslähtöisyyden toteutumisesta. Johtopäätöksissä tuodaan näkyville asiakslähtöisyyttä kuvaavia käytäntöjä ja toimintatapoja sekä arvopohjaa, jolle asumisyksikön toiminta perustuu.

Asumisyksikössä jokaisella asukkaalla oli oma asuntonsa, jossa saattoi viettää aikaa haluamallaan tavalla. Asukkailla oli mahdollisuus ilmentää persoonallisuuttaan omaa asuntoaan sisustaessaan ja viettäessään siellä vapaa-aikaa. Asukkailla oli vastuu omasta kodistaan ja kotitöiden tekemisestä. Pääsääntöisesti kotitöitä tehtiin asumisyksikön määrittelemän aikataulun mukaan. Vaikka asumisyksikössä rutiinit säätelivät

pitkälti asukkaiden päivittäistä ja viikoittaista toimintaa, niitä oli mahdollisuus yksilöllisesti muuttaa. Tästä voidaan päätellä, että asumisyksikössä huomioidaan paitsi asukkaan toimintakyky ja voimavarat myös jokaiselle ominainen, yksilöllinen tapa suorittaa arjen tehtävistä. Viisterän (2006, 71) mukaan yksilöllinen, kuntoutujan omiin voimavaroihin ja lähtökohtiin perustuva palveluasuminen tukee voimaantumista ja kuntoutumista.

Oleellinen osa arjen toimintoja on ruoan valmistaminen. Asumisyksikössä asukkailla ei ollut mahdollisuutta valmistaa ruokaa omassa asunnossaan, vaan ruokailu toteutettiin yhteisateriointina. Siten ruokailuajat rytmittivät asukkaiden päivät. Asukkaiden yksilöllisyys ja toimintakyky voitiin ottaa huomioon ruokailun toteuttamisessa. Heillä oli mahdollisuus olla osallistumatta yhteiseen ateriointiin ja ruokailla omassa asunnossaan. Asukkailla oli vaikuttamismahdollisuuksia siihen, mitä asumisyksikössä syötiin.

Asuminen asumisyksikössä oli yhteisöllistä. Asumisyksikön yhteisistä asioista päätettiin aamukokouksissa, joihin kaikki asukkaat osallistuivat. Yhteisellä kokoontumisella oli luotu asukkaille mahdollisuus ilmaista mielipiteitään ja sopia yhteisistä asioista. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta toteutetaankin asumisyksiköissä pitämällä säännöllisiä asukaskokouksia, joissa henkilökunta ja asukkaat voivat keskustella yhdessä päivittäisestä toiminnasta sekä sen kehittämisestä (Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa 2013, 55). Kannustamalla asukkaita omien näkemysten esille tuomiseen annetaan asumisyksikössä asukkaille mahdollisuus vaikuttaa sekä omaan että koko yhteisön toimintaan. Vaikka asumisyksikössä asuminen on strukturoitua, asukkaiden halutaan antavan panoksensa arjen muokkaamiseen ja toiminnan suunnitteluun. Tämä kuvastaa, että asukkaiden arvostelukykyyn luotetaan ja heidän näkökulmiaan arvostetaan. Asukkaat voivat olla osallisia oman elämänsä sisällön muotoutumisessa samoin kuin koko yhteisön rakentumisessa. Näyttääkin siltä, että asumisyksikössä asukas nähdään toimijana, jolla on kykyä osallistua yhteiseen päätöksentekoon, asumisyksikön toiminnan suunnitteluun sekä ongelmatilanteiden selvittelyyn yhdenvertaisena työntekijän kanssa. Siten asukkaat eivät ole vain passiivinen, henkilökunnan järjestämän toiminnan kohde. Näkemys asukkaasta toimijana ja yhdenvertaisena asiantuntijana työntekijän kanssa myös edistää yksilön voimaantumista.

Yhteisöllisyys ilmeni asumisyksikössä myös siten, että asukkaat kantoivat vastuun yhteisiksi määritellyistä tehtävistä sekä yksilönä että ryhmän jäsenenä. Viisterä (2006, 71) on tutkimuksessaan todennut, että onnistumisen tunteet arjessa ja päivittäisissä toiminnoissa tukevat voimaantumista. Kun kuntoutujalle asetettavat tavoitteet ovat realistisia, hänen on mahdollista selviytyä niistä ja siten saada varmuutta omiin kykyihinsä ja taitoihinsa. Tässä tutkimuksessa asumisyksikön asukkaiden kykyyn suoriutua tehtävistä luotettiin, ja heille annettiin vastuu ja vapaus suunnitella ryhmän sisällä tehtävien jakaminen ja toteutus. Asukkaat kokivat itsensä tarpeellisiksi osallistuksessaan vastuutehtävien tekemiseen. Vastuutehtävistä suoriutuminen vahvistaa asukkaan uskoa omiin kykyihinsä ja edesauttaa asukkaiden voimaantumista.

Asumisyksikössä oli kaikille asukkaille yhteiset säännöt. Lisäksi oli käytössä rajoituksia, jotka voivat aineiston perusteella olla sekä yhteisiä että yksilökohtaisia. Säännöt ja rajoitukset toivat turvallisuutta asumisyksikön arkeen ja asukkaiden elämään. Ne koettiin paitsi turvallisuutta tuottavina myös välttämättöminä ja ymmärrettävinä asumisyksikön toimimiselle. Turvallinen toimintaympäristö on puolestaan edellytys voimaantumisen. Myös Laitilan (2010, 157) väitöskirjassa tutkimukseen osallistuneet asiakkaat pitivät perusteltuja rajoituksia turvallisuutta tuottavina. Laitilan mukaan perustellut sekä asiakkaille ymmärrettäviksi tehdyt rajoitukset ovat osa asiakaslähtöistä toimintatapaa.

Asumisyksikön arkea säätelivät kaikille yhteiset rutiinit, kuten aamukokoukset, ruokailut ja siivouspäivät. Asukkailla oli yksilölliset viikko-ohjelmat, jotka oli laadittu työntekijän ja asukkaan yhteistyönä. Asukkailla oli mahdollisuus vaikuttaa oman viikko-ohjelmansa muotoutumiseen. Tämä osoittaa, että viikko-ohjelman laadinnassa hyödynnetään asukkaan tietämystä ja näkemystä omasta elämästään, tarpeistaan ja kyvyistään sekä työntekijän ammatillista näkökulmaa asiakkaan tilanteesta. Näin asiantuntijuudesta tulee jaettava, ja asukkaan subjektiivisuuden ja osallisuuden toteutuminen mahdollistuu. Asumisyksikön rutiinien lisäksi viikko-ohjelmiin oli merkitty ulkopuoliseen päivätoimintaan sekä asumisyksikön järjestämään ryhmätoimintaan osallistuminen. Päivätoimintaa oli suunniteltu ja pohdittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa, ja asukas sai itse päättää osallistumisestaan. Henkilökunta kannusti osallistumaan asumisyksikön ryhmätoimintaan, mutta osallistuminen oli vapaaehtoista. Jos asukas kuitenkin oli päättänyt olla mukana ryhmässä, hänen oli sitouduttava siihen ja kannettava vastuu omasta osallistumisestaan. Viisterä (2006, 72) on tutkimuksessaan toden-

nut, että yksilön vapautta tehdä omia päätöksiään ja valintojaan tukee periaate, jossa kuntoutujaa ohjataan ja tuetaan, muttei pakoteta osallistumaan toimintaan, johon hän ei vielä ole valmis. Toisaalta osa kuntoutujista saattaa käyttää vapaaehtoisuutta hyväkseen, jolloin päivät kuluvat ilman erityistä toimintaa. Tällöin on tärkeää, että työntekijät osaavat motivoida kuntoutujaa sekä antaa alkusysäyksen toimintaan ryhtymiselle. Tässä tutkimuksessa nousee esiin toisaalta asumisyksikön henkilökunnan kannustaminen ryhmätoimintaan osallistumiseen ja toisaalta vapaaehtoisuus osallistua. Vaikka asumisyksikössä ryhmätoimintaan osallistuminen nähdään tärkeäksi, asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hän saa itse päättää osallistumisestaan.

Vaikka asumisyksikön arki näyttäytyi melko rutiininomaisena ja strukturoituna, asukkaiden päivään sisältyi yksilöllistä toimintaa. Sen suunnittelussa asukas oli ollut mukana. Oman yksilöllisen arjen suunnittelun lisäksi asukkaalla oli mahdollisuus vaikuttaa asumisyksikössä järjestettävän ryhmätoiminnan sisältöön kertomalla mielipiteitään ja toiveitaan. Tästä voidaan päätellä, että asumisyksikössä asukas nähdään työntekijän kanssa tasavertaisena toimijana, joka voi vaikuttaa oman arkensa muotoutumiseen. Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeen raportissa todetaan, että asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakkaalla on mahdollisuus kokea osallisuutta omassa elämässään ja yhteisössään. Raportin mukaan esimerkiksi asumisyksikössä asukas voi kokea osallisuutta osallistuessaan ryhmätoimintaan sekä saadessaan mahdollisuuksia vaikuttaa ryhmätoiminnan sisältöön. (Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste -osahankkeessa 2012, 11.)

Asiakaslähtöisessä toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan valintoja ja omaa tapaa elää yhteisössä (Kiikkala 2000, 116). Asukkaat viettivät vapaa-aikaa haluamallaan tavalla henkilökunnan siihen puuttumatta. Vapaa-aikaa vietettiin yhdessä toisten kanssa esimerkiksi katselemalla televisioita yhteisissä tiloissa tai vierailemalla toisten asukkaiden luona. Jotkut asukkaat taasen viihtyivät itsekseen oman asuntonsa rauhassa. Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että asukkailla oli mahdollisuus ylläpitää ihmissuhteitaan ja tavata vieraita omassa asunnossaan.

Laitilan (2010, 158 - 159) tutkimuksessa asiakaslähtöinen yhteistyösuhde näyttäytyy tasa-arvoisena, ihmisarvoa kunnioittavana, yksilöllisenä ja joustavana suhteena asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakas ja työntekijä voivat tällaisessa suhteessa kohdata toisensa aidosti ja vuorovaikutuksellisesti. Asiakaslähtöiseen yhteistyösuhteeseen liit-

tyy turvallisuus ja luottamus, jolloin vaikeita ja ristiriitaisia asioita voidaan käydä läpi. Myös asiakkaiden tasapuolinen kohtelu on osa asiakaslähtöistä yhteistyösuhdetta. Tässä tutkimuksessa asukkaat toivat selkeästi esille, että kokivat olevansa ihmisinä yhdenvertaisia henkilökunnan kanssa. He myös kokivat, että henkilökunta kohteli asukkaita tasapuolisesti. Aineiston perusteella voidaan päätellä, että ihmisarvon kunnioittaminen ja tasa-arvoisuus ovat asumisyksikön arjessa toiminnan lähtökohtana. Lisäksi aineistosta ilmeni, että asukkaiden ja henkilökunnan välinen suhde oli luottamuksellinen. Henkilökunnalla oli aina aikaa kohdata asukas ja keskustella. Asumisyksikössä oli turvallinen ja arvostava ilmapiiri, jolloin asukkaat pystyivät kertomaan vaikeista ja henkilökohtaisista asioista henkilökunnalle. Vaikeista ja henkilökohtaisista asioista keskustellessa asukkaille syntyi kokemuksia tasavertaisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Kuulluksi tuleminen tunne syntyy kokemuksesta, jossa pelkän kuuntelemisen lisäksi kuuntelija ymmärtää tai edes haluaa ymmärtää kertojan sanomaa. Kuulluksi tulemisesta on myös itsemääräämisoikeuden ja toiveiden huomioonottaminen mahdollisuuksien rajoissa. (Vilén ym. 2002, 46.) Haastattelujen perusteella myös ristiriitoja ja erimielisyyksiä pystyttiin useimmiten käsittelemään, vaikkakin asukkailla oli tästä erilaisia kokemuksia. Aineistosta nousee voimakkaasti esiin, että työntekijä on asukkaan rinnalla kulkeva ihminen, johon voi luottaa, joka antaa tukea ja kannustaa päämäärien saavuttamisessa. Työntekijät ovat asukkaita varten ja välittävät heistä. Ajan antaminen asukkaalle sekä valmius kuunnella ja kohdata asukas kuvastavat ihmiskeskeistä työskentelytapaa ja kiinnostusta asukkaan elämästä.

7.2 Asumisyksikön toiminnan kehittäminen

Opinnäytetyön toisena tavoitteena oli tuoda esille asumisyksikön asukkaiden toiveita toiminnan kehittämiseksi. Toiveita kartoitettiin teema-alueittain siten, että jokaiseen teema-alueeseen sisältyi kehittämiseen liittyviä kysymyksiä. Kuitenkin haastatteluja tehdessä huomattiin, että asukkailta oli vaikea saada suoraan kysyttäessä konkreettisia kehittämisideoita. Pikemminkin kehittämisen aiheita nousi esiin muun keskustelun lomassa.

Asumiseen ja arjen toimintoihin liittyviä kehittämiskohteita olivat ruoanlaittomahdollisuus omassa asunnossa sekä aamukokouskäytäntö. Haastatteluista ilmeni, että omassa asunnossa ei voinut valmistaa ruokaa, vaikka kaikissa asunnoissa oli ruoanlaittomahdollisuus. Salo & Kallinen (2007, 276) ovat tutkimuksessaan todenneet, että

omien aterioiden valmistaminen vahvistaisi asukkaan omanarvontuntoa sekä psykistä yksilöitymistä. Mikäli asukkaalla on taito itse valmistaa ruokaa ja siihen on asunnossa mahdollisuus, tulisi tuota taitoa voida käyttää. Tässä tutkimuksessa erityisesti yksi haastateltavista olisi halunnut hyödyntää ruoanlaittomahdollisuuden ja laittaa itse ruokansa. Haastatteluista ei ilmennyt, miksi kaikilta asukkailta oli evätty ruoanlaittomahdollisuus. Yhdeksi asumisyksikön toiminnan kehittämiskohdaksi nousikin esiin se, että ne asukkaat, joilla olisi halua ja kykyä valmistaa ruokaa, voisivat tehdä ainakin osan ateriostaan itse omassa asunnossaan tai osallistua yhteisen ruoan valmistamiseen. Ruoanlaittomahdollisuuden hyödyntäminen tukee asukkaan omanarvontunnon vahvistumista sekä edesauttaa kuntoutumista (Salo & Kallinen 2007, 275).

Vaikka aamukokouskäytäntö oli asukkaille keino vaikuttaa ja olla osallinen asumisyksikössä, osa haastateltavista koki sen puisevana ja laitospaisena käytäntönä. Aamukokoukset toistuivat sisällöltään samanlaisina joka arkiamu. Lisäksi haastateltavat toivat esiin, että aamukokouksia ei tarvitsisi olla niin usein. Aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että aamukokoukset ovat niin sisäänrakennettu toiminto arjessa, etteivät asukkaat usko voivansa vaikuttaa sen muuttamiseen millään tavoin. Haastatteluaineistosta ei tosin voinut saada selville, ovatko asukkaat edes esittäneet aamukokouskäytäntöön liittyviä toiveita tai muutosehdotuksia henkilökunnalle.

Asumisyksikön järjestämää ryhmätoimintaa sekä retkiä ja matkoja toivottiin lisää, vaikka haastateltavien kertoman perusteella niitä olikin jo monipuolisesti. Ryhmäideoiksi mainittiin esimerkiksi kirjastoryhmä ja käsityökerho. Haastatteluista ilmeni, että toimintaa oli kuluvan vuoden aikana järjestetty enemmän kuin aikaisemmin. Suunniteltujen toimintojen lisäksi toivottiin normaalityyppisten ulkopuolista, spontaania tekemistä lisää.

Haastatteluissa haluttiin saada esille myös henkilökunnan toimintaan liittyviä toiveita. Tässä kohdissa haastateltavat eivät juurikaan löytäneet kehitettävää vaan yhteistyön koettiin sujuvan pääosin hyvin. Henkilökunnalta kuitenkin toivottiin huomioonottamista, ystävällistä kohtelua ja joustamista. Joustamista toivottiin erityisesti sanktiokäytännöissä.

8 POHDINTA

Asiakaslähtöinen toiminta on voimakkaasti arvosidonnaista. Aineiston perusteella näyttää siltä, että asumisyksikön toiminnan arvoina ihmisarvoa sekä yhdenvertaisuutta pidetään tärkeinä. Haastateltavat toivat selkeästi esille, että jokainen on ihmisenä yhtä arvokas ja yhdenvertainen, on sitten työntekijä tai mielenterveyskuntoutuja. Vaikuttaisikin siltä, että asumisyksikössä henkilökunta ja asukkaat ovat yhdessä keskustelleet arvoista, ja asukkaille on muotoutunut selkeä käsitys omasta ihmisarvosta sekä ihmisten samanarvoisuudesta. Myös yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, tasavertaisuus ja osallisuus nousevat arvoina esiin. Asumisyksikössä yksilöllisyys otetaan huomioon etenkin kunkin asukkaan päivittäisen ja viikoittaisen toiminnan suunnittelussa. Asumisyksikön yhteisiä arjen rutiineita on mahdollisuus toteuttaa asukkaan yksilöllisten voimavarojen ja kykyjen mukaan. Itsemääräämisoikeus toteutuu valinnanvapautena. Asukkaat voivat esimerkiksi päättää itse osallistumisestaan järjestettyyn toimintaan asumisyksikön sisällä ja ulkopuolella samoin kuin vapaa-ajan vietostaan. Toisaalta kuitenkin aineistosta nousee esiin se, että asumisyksikön strukturoitu arki rutiineineen sekä säännöt ja rajoitukset kaventavat käytännössä asukkaiden valinnanvapautta. Tällaisia rajoittavia tekijöitä ovat esimerkiksi aamukokoukset, ruokailuajat sekä siivouspäivät. Myös ulko-ovien lukitseminen yöajaksi voidaan nähdä itsemääräämisoikeutta rajoittavana tekijänä. Huomattavaa on, että asukkaat itse eivät juurikaan kyseenalaistaneet edellä mainittuja rajoittavia tekijöitä.

Asumisyksikössä halutaan tukea asukkaiden osallisuutta kannustamalla asukkaita tuomaan esiin omia mielipiteitään, toiveitaan ja ehdotuksiaan. Asukkaat osallistuvat sekä oman arkensa että asumisyksikön toiminnan suunnitteluun. Näin asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman arkensa muotoutumiseen. Näyttäisikin siltä, että työntekijöiden näkökulman rinnalla pidetään asukkaiden näkökulmaa tärkeänä ja pyritään tasavertaiseen yhteistyösuhteeseen. Osallisuutta voi tarkastella myös yhteisöllisen asumisen näkökulmasta. Kun jokainen asukas joutuu kantamaan omalta osaltaan vastuuta asumisyksikön yhteisiksi määritellyistä velvoitteista sekä osallistumaan yhteisiin kokoontumisiin, hän on väistämättä osallinen, jopa tahtomattaan.

Erityisen merkittäviksi aineistosta nousevat sellaiset kuvaukset, joissa haastateltavat kertovat tasavertaisuuden ja tarpeellisuuden kokemuksistaan. Voimakkaimpia tasavertaisuuden kokemuksia oli haastateltaville syntynyt tilanteista, joissa työntekijä oli ollut

ihmisenä aidosti läsnä kuunnellen ja tukien. Työntekijän halu olla tavallinen ihminen ammatillisen roolinsa lisäksi on edellytys kohdata asiakas yhdenvertaisena ihmisenä ja luoda aito yhteistyösuhde. Toisaalta tasavertaisuuden tunteen oli synnyttänyt myös yhteinen arkinen tekeminen työntekijän rinnalla. Tuolloin haastateltava oli kokenut olevansa paitsi tasavertainen myös tarpeellinen. Ihminen tarvitseekin todellisia mahdollisuuksia olla hyödyllinen ja hyödyntää omia voimavarojaan.

Asumisyksikön arki voi olla asiakaslähtöistä, kun henkilökunta pitää asiakaslähtöisyyttä toiminnan lähtökohtana. Tuolloin on syytä pohtia, mitä asiakaslähtöisyys oikeastaan tarkoittaa juuri omassa toimintaympäristössä. Pelkkä periaate asiakaslähtöisyydestä ei siis riitä vaan sen tulee näkyä myös käytännön toiminnassa. Tutkimusaineisto kokonaisuutena kertoo henkilökunnan tavasta toteuttaa asumisyksikön arkea ja toimintaa. Aineiston perusteella asumisyksikön henkilökunnalla on pyrkimys toimia asiakaslähtöisesti asumismuodon sallimissa rajoissa.

Aineistosta ilmenee, että henkilökunta haluaa kehittää toimintaa ja ottaa asukkaat kehittämistyöhön mukaan. Näyttääkin siltä, että asumisyksikössä nähdään oman toiminnan kehittäminen tärkeäksi. Vaikka asumisyksikössä on foorumi yhteisten asioiden, mielipiteiden ja toiveiden esittämiselle, eivät asukkaat välttämättä juuri siinä tilanteessa osaa tuoda esille omia toiveitaan tai mielipiteitään. Myös asumisyksikön arkea eletessä voi nousta esiin tyytymättömyyden aiheita tai erilaisia toiveita, jolloin henkilökunnalla tulisi olla herkkyyttä huomata ne. Pienetkin parannukset ja asukkaiden toiveiden huomioiminen ovat merkityksellisiä.

9 LOPUKSI

Koimme opinnäytetyön aiheen melko vaikeaksi. Kun etsimme teorialtetta asiakaslähtöisyydestä, huomasimme, että käsite itsessään on epäselvä eikä asiakaslähtöistä toimintaakaan voi määritellä yksiselitteisesti. Tämän vuoksi oli haastavaa analysoida ja tulkita haastatteluaineistoa asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Aineiston analysointi kuitenkin auttoi ymmärtämään asiakaslähtöisyyden käsitettä paremmin, ja mielestämme onnistuimme kuvaamaan asiakaslähtöisyyden toteutumista asumisyksikön arjessa. Asiakaslähtöisyys näyttäytyi meille asukkaiden arvostamisena sekä sellaisena henkilökunnan toimintatapana, joka antoi asukkaille mahdollisuuden vaikuttaa omaan arkeensa joskus pieniltäkin tuntuvissa asioissa. Konkreettisia kehittämissuhteita saimme asukkailta melko vähän. Kehittämiskohdiksi nostimme toiveiden lisäksi asuk-

kaiden esille tuomia heille epämieluisia asioita, joita voitaisiin asumisyksikön arjessa muuttaa.

Opinnäytetyön prosessissa eniten parannettavaa olisi ollut haastattelujen toteuttamisessa. Haastattelukokemuksen puute vaikutti haastattelujen tekemiseen. Aineistoa analysoitaessa huomasimme, että joihinkin haastateltavien esille tuomiin seikkoihin olisimme kaivanneet lisäselvitystä, esimerkiksi sanktiokäytäntö sekä rajoitukset olivat tällaisia asioita. Haastattelun kuluessa olisimme voineet tehdä tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä enemmän. Lisäksi olisimme etukäteen voineet huomioida paremmin sen, että haastateltavat saattavat kokea haastattelutilanteen hyvinkin stressaavana ja väsyttävänä. Haastattelut olivat joillekin haastateltaville kestoaltaan liian pitkiä, koska yritimme noudattaa haastattelurunkoa tarkasti. Tällaisissa haastatteluissa olisimme voineet poimia haastattelurungosta ja tarkentavista kysymyksistä vain olennaisimmat asiat, jolloin joihinkin asioihin olisimme pureutuneet syvemmin ja joitakin asioita jättäneet pintapuolisemmalle tarkastelulle. Haastattelujen toteutus muistutti joissakin haastatteluissa enemmän strukturoitua haastattelua kuin teemahaastattelua.

Opinnäytetyön jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia asiakaslähtöisyyttä työntekijöiden näkökulmasta. Olisi mielenkiintoista selvittää, mitä työntekijöiden mielestä asiakaslähtöisyys on ja miten he voivat itse työntekijöinä vaikuttaa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Lisäksi voitaisiin tutkia, miten työyhteisö ja organisaatio vaikuttavat yksittäisen työntekijän mahdollisuuksiin toimia asiakaslähtöisesti.

LÄHTEET

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759.

Asumista ja kuntoutusta. 2007. Mielensterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3728.pdf&title=Asumista_ja_kuntoutusta_fi.pdf [viitattu 7.3.2014].

Friis, L., Eirola, R. & Mannonen M. 2004. Lasten ja nuorten mielensterveysystö. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Haarankangas, K. 2008. Parantava puhe. Dialogisuus ihmissuhteissa, mielensterveysystössä ja psykiatrisessa hoidossa. Nastola: Magentum Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Immonen, T. 2005. Kehittävä asiantuntijayhteistyö mielensterveysystön suunnitteluvälineenä. Stakes, Aiheita 15/2005. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77961/aiheita15_2005.pdf?sequence=1 [viitattu 14.4.2014].

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympäri vuorokautisissa palveluissa. Valviran selvityksiä 1:2013. Verkkojulkaisu. Saatavissa: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/e/Selvityksia_1_2013.pdf [viitattu 2.5.2014].

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

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2008. Kuntoutuskäsityksen muutos ja asiakkuuden muotoutuminen. Teoksessa: Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) Kuntoutus, s. 51 - 62.

Kananoja, A. 2010. Sosiaalityö terveydenhuollossa. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteenen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja, s. 275 - 285.

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kiikkala, I. 2000. Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa: Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut, 112 - 121.

Kiviniemi, L., Läksy, M-L., Matinlauri, T., Nevalainen, K., Ruotsalainen, K., Seppänen U-M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2014. Minä mielenterveystyön tekijänä. 2., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat. Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. 1. painos. Helsinki: Stakes.

Koskisuus, J. 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuhanen, C., Oittinen, P., Kanerva, A., Seuri, T. & Schubert, C. 2012. Mielenterveys-hoitotyö. 1. - 2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kuntoutusselonteko. 2002. Valtioneuvosto. Saatavissa:

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/kuntselonteko2002/kselte02.pdf> [viitattu 28.3.2014].

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Lähteenlahti, Y. 2001. Vaikeat mielenterveyshäiriöt. Teoksessa: Kallanranta, T., Rissanen, P. & Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus, s. 173 - 185.

Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 - 2014. Valvontaohjelmia 5:2012. 2012. Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira). Saatavissa: <http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvontaohjelma.pdf> [viitattu 25.3.2014].

Mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittäminen. Työryhmäraportti 31.3.2012. Ympäristöministeriön raportteja 10/2012. 2012. Saatavissa: <http://www.ymp.fi/download/noname/%7BED593579-2EB3-400C-8CF0-A997884BAF57%7D/31368> [viitattu 8.4.2014].

Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. 1. painos. Helsinki: Edita.

Noppiari, E., Kiiltomäki, A. & Pesonen, A. 2007. Mielenterveystyö perusterveydenhuollossa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan VammaisKaste - osahankkeessa 2/2012. Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy:n raportti. Saatavissa: <http://www.pshp.fi/download.aspx?ID=24385&GUID=%7B17783204-0385-4D35-BE54-C42D9B5ED86D%7D> [viitattu 15.5.2014].

Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. 2012. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Palveluasumisen opas. 2014. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n opas. Saatavissa: <http://www.ara.fi/download/noname/%7B36F5C1F3-FC22-4F97-B466-DE849213A3E7%7D/22531> [viitattu 8.4.2014].

Peavy, R.V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.

- Pohjola, A. 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa: Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö, s. 55 - 95.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä, s. 19 - 74.
- Riikonen, E. & Järvikoski, A. 2001. Mielenterveysongelmat. Teoksessa: Kallanranta, T., Rissanen, P. & Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus, s. 162 - 172.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi, s. 424 - 431.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, s. 22 - 77.
- Salo, M. & Kallinen, M. 2007. Yhteisasumisesta yhteiskuntaan? Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden tila ja tulevaisuus. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Oulun yliopisto.
- Sorsa, M. 2002. Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudissa. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Suunnitteluopas. Keskeisiä tavoitteita valtion tukemien asuntojen suunnittelulle. 2013.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n opas. Saatavissa:

<http://www.ara.fi/download/noname/%7B2D274119-2A14-44B7-A758-38ACB26CAB95%7D/22532> [viitattu 8.4.2014].

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Toivio, T. & Nordling, E. 2013 Mielenterveyden psykologia. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viisterä, M. 2006. Palveluasuminen mielenterveyskuntoutujan voimaantumisen välineenä. Tapaustutkimus asumispalveluyksikkö Majakassa. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopisto.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1.–2. painos. Helsinki: WSOY.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

2. Toiminta

- viikko-ohjelma Onko sinulla viikko-ohjelma?
Miten viikko-ohjelmasi on laadittu?
- päiväohjelma Mitä teet päivisin?
Jos käyt päivä- tai työtoiminnassa, miten paikka on valittu?
Oletko itse voinut vaikuttaa paikan valintaan?
- vapaa-aika Voitko itse päättää, miten vietät vapaa-aikasi?
Miten voit ylläpitää ihmissuhteitasi?
- toiminta asumisyksikössä Järjestetäänkö asumisyksikössä riittävästi toimintaa?
- vaikutusmahdollisuudet Miten voit vaikuttaa asumisyksikön toimintaan?
Kyselläänkö sinun mielipiteitäsi asumisyksikön toiminnasta?
Koetko, että mielipiteilläsi on vaikutusta?
- toiminnan kehittäminen Millaista toimintaa haluaisit asumisyksikköön?

3. Henkilökunta

- yhteistyö Miten yhteistyö henkilökunnan kanssa sujuu?
Miten kertomasi tai toivomasi asiat huomioidaan käytännössä?
Onko työntekijöillä tarpeeksi kiireetöntä aikaa sinulle?
Onko aikaa keskusteluille?
Koetko, että sinua kuunnellaan?
- luottamus Luotatko henkilökuntaan?
Voitko keskustella vaikeistakin asioista?
Mitä tapahtuu, jos olet eri mieltä henkilökunnan kanssa?
- yksilöllisyys Kuinka juuri sinut huomioidaan?
Onko työntekijöillä sama käsitys (avun)tarpeistasi kuin sinulla?
- tasavertaisuus Koetko olevasti tasavertainen työntekijöiden kanssa?
Miten se näkyy käytännössä?
- henkilökunnan toiminta Mitä haluaisit henkilökunnan tekevän toisin?

Hyvä asukas

Olemme Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita. Teemme opinnäytetyötä, jonka aiheena on asiakaslähtöisyys. Työn tarkoituksena on selvittää asukkaiden kokemuksia asumisyksikön arjesta sekä tuoda esille asukkaiden toiveita asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyötä varten haastattelemme asumisyksikön asukkaita ja haastatteluja käytetään työn aineistona. Haastatteluissa kysymme asumiseen ja arjen kulkuun liittyviä kysymyksiä. Kysymykset eivät koske asukkaiden henkilökohtaisia asioita. Haastattelut nauhoitetaan, jotta kaikki tarvittava tieto saadaan talteen. Muut kuin opinnäytetyön tekijät eivät pääse näkemään haastatteluaineistoa. Aineisto hävitetään analysoinnin jälkeen.

Kaikki haastatteluissa saamamme tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia eikä haastateltavan henkilöllisyys tule esille missään vaiheessa. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja haastattelun voi keskeyttää milloin tahansa.

Toivomme, että osallistut haastatteluun!

Ystävällisin terveisin

Kaisu Tulokas ja Marika Sorvari

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

Sosiaalian koulutusohjelma

Takojantie 1

48220 Kotka

SUOSTUMUS

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni haastatteluun.

Paikka ja aika

Allekirjoitus
