



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakkaan näkökulmasta

Karekallas, Inka

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakkaan näkökul-  
masta

Inka Karekallas  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2016

Inka Karekallas

### Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakkaan näkökulmasta

Vuosi 2016 Sivumäärä 46 + 3

---

Tässä opinnäytetyössä lähdin selvittämään Riihen aika Oy:n tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia saamastaan palvelusta. Riihen aika Oy on yksityinen sosiaalialan yritys, joka tuottaa Vantaan kaupungin sosiaalitoimelle ostopalveluna sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. Valtaosa asiakkaista, ja kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat, ovat tulleet Riihenajan palvelun piiriin Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiriin (HUS) läheteellä. Tällöin palvelu toteutetaan yhteistyönä sosiaalitoimen, terveydenhuollon ja Riihenajan tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilön kanssa ja on luonteeltaan kuntouttavaa. Opinnäytetyön teoreettiset käsitteet paikantuvat osallisuuden vahvistamiseen ja elämänhallintaan, tavoitteelliseen ja kuntouttavaan sosiaalityöhön sekä palveluohjaukseen sekä sosiaaliseen kuntoutukseen. Opinnäytetyössä haetaan vastauksia siihen, kuinka asiakkaat kokevat palvelun ja sen antaman hyödyn omassa elämässään. Lisäksi tavoitteena on verrata Riihen aika Oy:n itse asettamia tavoitteita asiakkaiden kokemuksiin palvelusta. Tuloksia voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineiston keräämiseen sovellettiin teemahaastattelua. Laadullinen tutkimusmenetelmä valittiin, koska tavoitteena oli saada asiakkaiden oma ääni esiin palvelun kokemusten selvittämiseksi. Haastatteluteemat - osallisuus, elämänhallinta, kuntoutus, suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen sosiaalityö sekä asiakasprosessi - nostettiin esille Riihenajan omasta palvelukuvauksesta. Riihenajan palvelu näyttäytyi hyvin asiakaslähtöisenä palveluna, jossa pystyttiin vastaamaan yksilöllisesti sekä joustavasti asiakkaiden vaihteleviin tarpeisiin. Ammatilliset tukihenkilöt auttoivat konkreettisissa elämäntilanteissa, kuten viranomaisasioinnissa tai asioiden selvittämisessä. Tukihenkilöillä näytti olevan myös henkisen tuen ominaisuuksia, jota haastateltavat kuvasivat kannustamiseksi ja luottamukseksi heidän omiin kykyihinsä. Yksi opinnäytetyön keskeinen tavoite oli hyödyntää asiakaskokemuksia palvelun kehittämisessä. Haastatteluissa ei kuitenkaan noussut juuri kriittistä palautetta. Riihenajan keskeistä työvälinettä, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa voisi kuitenkin kehittää, sillä haastatteluissa ne mieltäytyivät enemmän velvollisuudeksi. Onnistunut suunnitelma konkretisoi asiakkaan elämäntilannetta ja motivoi asiakasta oman elämän hoitamisessa.

Asiasanat: ammatillinen tukihenkilötoiminta, palveluohjaus, sosiaalinen kuntoutus, osallisuuden vahvistaminen, elämänhallinta

Inka Karekallas

**Customer experience of the professional support person activity by Riihenaika Ltd**

Year	2016	Pages	46 + 3
------	------	-------	--------

---

The aim of this Bachelor's thesis was to examine the customer experience of the professional support person activity of assisted housing provided by Riihenaika Ltd. Riihenaika Ltd is a private company that provides social rehabilitation outsourcing services to the city of Vantaa. The majority of customers, and all who participated in this research, have come to Riihenaika by referral from the Hospital District of Helsinki and Uusimaa (HUS). In these cases, the service is provided in co-ordination with municipal social services, public healthcare and a professional support person of the assisted housing provided by Riihenaika Ltd. The aim of the support person service is to empower Riihenaika's customers to cope with their normal lives.

This thesis examines how the customers of Riihenaika experience the service and how it benefits their lives. An additional goal was to evaluate how Riihenaika's own work objectives reflect on the overall customer experience. Results of this thesis can be used to develop the service to establish a more customer-orientated approach. The research was performed as a qualitative research where the research material was obtained with semi-structured theme interviews. This method was chosen because the aim of this thesis was to emphasize the customers' own opinions of the service. The themes of the interviews - involvement, life management, rehabilitation, orderliness, and goal-orientated social work - were extracted from Riihenaika's own service description. In addition to the empirical part, the theoretical part of this thesis explains the concepts of involvement, life management, rehabilitation, goal-directed social work, and customer process.

Riihenaika's service appeared to be very customer-orientated where customers' needs could be answered both individually and in a flexible way. Professional support persons helped their customers in concrete tasks like assisting the customers in transactions with officials or helping them to run some errands. In addition, support persons also seemed to have a role in mental support, which customers described as encouragement and trust in customers' own abilities. One of the main goals of this thesis was to utilize the results in improving the service. Unfortunately, the customers gave very little critical feedback in the interviews. However, the essential working instrument of Riihenaika, the service and rehabilitation plan, could be improved because interviewees saw them merely as compulsory tasks instead of useful working tools. A successful plan could concretize customers' life situations and motivate them to manage their lives more efficiently.

Keywords: professional support person activity, service coordination, social rehabilitation, life management

## Sisällys

1.	Johdanto .....	6
2.	Opinnäytetyön viitekehys.....	7
2.1.	Riihenajan tuetun asumisen ammatillinen tukihenkilötoiminta .....	8
2.2.	Teoreettinen viitekehys .....	9
2.2.1.	Osallisuuden vahvistaminen ja elämänhallinta.....	9
2.2.2.	Tavoitteellinen ja kuntouttava sosiaalityö.....	12
2.2.3.	Palveluohjaus ja sosiaalinen kuntoutus asiakkaan elämässä .....	13
3.	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	15
4.	Aineisto ja menetelmät .....	16
4.1.	Laadullinen tutkimus.....	17
4.2.	Teemahaastattelu .....	17
4.3.	Aineiston keruu .....	18
4.4.	Aineiston analyysi.....	19
4.5.	Opinnäytetyin aikataulu .....	20
5.	Luotettavuus ja eettiset kysymykset .....	21
5.1.	Luotettavuus ja opinnäytetyön laadun arviointi .....	21
5.2.	Haastateltaviin liittyvät eettiset kysymykset .....	23
6.	Tutkimustulokset ja tulkinta .....	23
6.1.	Osallisuus .....	24
6.2.	Elämänhallinta .....	27
6.3.	Kuntoutus .....	30
6.4.	Suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen sosiaalityö .....	33
6.5.	Asiakasprosessi .....	36
7.	Pohdinta .....	38
7.1.	Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakkaan kokemana .....	38
7.2.	Palvelun tavoitteet asiakkaan näkökulmasta.....	39
7.3.	Asiakkaiden kokema hyöty .....	40
7.4.	Palvelun kehittäminen asiakkaan näkökulmasta.....	40
7.5.	Luotettavuuteen liittyvä pohdinta .....	41
7.6.	Lopuksi .....	42
	Lähteet .....	44
	Liitteet.....	47
	Liite 1: Tiedote ja osallistumispyyntö tutkimukseen .....	47
	Liite 2: Suostumuslomake opinnäytetyötutkimusta varten .....	48
	Liite 3: Teemahaastattelun teemat sekä kysymysrunko .....	49

## 1. Johdanto

”Ei aina ollut tälläistä / täyttä mallasta / jos liikaa ahmii kermaa ni virnunaama irvistää / feissiki siinä puutuu ja ilmeet vähenee / liituraita muuttuu ruutuun / koht jo sama kölvi finaalissa / alkaa se muita dissaa ja halua kyykyttää / stögää muihin röökinsä eikä roiku följyssä / liikaa hiisaa spliffin tippi hihassa / pelkkä filsu handussa / turpa kii ja matkalla pohjalle / matkalla pohjalle / matkalla pohjalle.

Pidä kiinni / pidä kiinni / noustaan!

Ohoi / ohoi / ohoi elämä! Vaikka arki armoton voi laivan kaataa / purjeet nostan taas / purjeet nostan taas!” (Tundramatiks, 2012.)

Syrjäytyminen ja väliinpuutoaminen ovat todellisia ongelmia tämän päivän suomalaisessa yhteiskunnassa. Yhteiskunnan kasvavat odotukset ja yksilöön kohdistuvat vaatimukset asettavat paineita elämässä selviämiseen. Samalla yhteiskunnassa on kasvanut ajatus yksilön omasta vastuusta elämästään ja elämänvalinnoistaan. Yllä lainatuissa laulunsanoissa elämä ei ole aina ollut matkaa pohjalle, vaan huonot valinnat ja valtarakenteet suistavat elämän raiteiltaan. Matka pohjalle saadaan kuitenkin katkaistua ja elämä kaikista vastoinkäymisistään huolimatta kantaa eteenpäin. Kaikilla ei ole kuitenkaan mahdollisuutta, kykyä tai voimia itse kääntää elämänsä kurssia. Usein siihen tarvitaan ammattilaisen apua.

Sosiaalialan ammattilaisen tehtävä on auttaa ihmisiä poikkeuksellisissa ja ongelmallisissa elämäntilanteissa. Ammattilainen voi tarjota huolenpitoa tai ylläpitää ihmisen kuntoa, mutta ensisijaisesti tehtävänä on puuttua tilanteisiin ja saada aikaan muutoksia. (Raunio 2009, 58-59.) Tällaisen intervention tavoitteena on vahvistaa sosiaalityön keinoin ihmisen omia voimavaroja tilanteen ratkaisemiseksi. Näitä voimavaroja on tarkoitus kohdentaa ihmisen elämäntilanteeseen ja näin parantaa elämänlaatua sekä osallisuutta. (Raunio 2009, 64.) Sosiaalialan ammattilaisten työtä rajaa sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolakia on uudistettu viime vuosina ja se on tullut asteittain voimaan vuoden 2015 alusta alkaen. Keskeistä uudessa sosiaalihuoltolaissa on asiakkaan etu ja asiakaslähtöisyys sosiaalialan työssä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2016, 4).

Valtion ja kuntien taloudellinen tilanne asettaa reunaehdot sosiaalialan ammattilaisille, jotka työskentelevät syrjäytyneiden tai syrjäytymisen uhan alla elävien parissa. Suurin toimija sosiaalialalla on julkinen sektori, jolla on myös lakisääteisiä velvoitteita järjestää palveluita kansalaisille. Sosiaalialan työntekijän näkökulmasta juuri vajavaiset taloudelliset resurssit ovat suurin haaste tehtäessä vaikuttavaa työtä asiakkaiden parissa. Keskustelu aihepiiristä on siirtynyt suorien leikkausten tekemisestä työn tehostamiseen. Julkisella puolella tuotetaan vain ne palvelut, jotka ovat tehokkainta järjestää itse. Palveluiden tuottaminen voidaan järjestää uudelleen esimerkiksi tilaaja-tuottajamallin mukaisesti, jossa palveluiden tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan hallinnollisesti toisistaan. Palveluiden tilaajana voi toimia julkinen sekto-

ri, tuottajana taas yksityinen tai julkinen palveluntuottaja tai kolmannen sektorin palveluntarjoaja. (TEM 2010.) Palveluita voidaan tällä tavalla tuottaa vain kulloinkin tarvittava määrä.

Keskityn opinnäytetyössäni yhden yksityisen palveluntuottajan, Riihenaika Oy:n, palveluntarjontaan ja siinä tarkemmin sosiaalisen kuntoutuksen tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden näkökulmaan. Järjestelmässä, jossa palvelun tilaajat ja tuottajat yhdessä päättävät, mitkä ovat hyvän palvelun laatukriteerit, on vaarana, ettei asiakkaan ääni pääse kuuluviin (Toikko 2011, 105). Sen vuoksi pidän tärkeänä, että asiakkaiden kokemukset huomioidaan palvelun laatua mitattaessa. Tavoitteenani oli antaa Riihenajan asiakkaille mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä ja tällä tavoin vaikuttaa palvelun laatuun. Toisena tavoitteenani oli kuvata asiakasprosessia. Nykyaikana usein arvostetaan tuloksia, mitattavuutta ja tehokkuutta, joiden todentaminen sosiaalityössä on ongelmallista (ks. esim. Kivipelto ym. 2013, 17-21) esimerkiksi hankalasti osoitettavien syy-seuraussuhteiden takia. Palvelun laadun arvioimisessa yksi mahdollisuus on tutkia asiakkaan kokemaa hyötyä palvelusta. Opinnäytetyötä lähdettiin toteuttamaan näistä näkökulmista käyttäen tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua.

Valitsin opinnäytetyölleni tämän aiheen, koska uskon, että paneutuvalla, asiakkaan tarpeista lähtevällä palvelulla saavutetaan parempia tuloksia kuin mitä kiireessä ja suoriteperustaisella työllä pystytään tekemään. Pidän tärkeänä, että tehokkuutta ja taloudellisuutta korostavassa ajassamme myös toisenlainen, asiakkaiden lähtökohdista tehtävä työ saa tilaa keskustelussa. Olen myös kiinnostunut sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista. Tiedostan vaikuttavuuden arvioinnin olevan laaja aihe opinnäytetyöhön suhteutettuna, minkä vuoksi lähdin kartoittamaan laajan vaikuttavuuden sijasta koettua vaikuttavuutta.

## 2. Opinnäytetyön viitekehys

Tässä kappaleessa esittelen tutkimuksellisen viitekehysten, johon opinnäytetyöni asettuu. Opinnäytetyö toteutettiin Riihenaika Oy:ssä, missä tarkemmin selvitettiin tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoimintaa asiakkaan näkökulmasta. Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta rajasi työtäni ja antoi sille puitteet. Riihenajan omalle työlleen asettamista tavoitteista rakentui myös työni teoreettinen viitekehys, jota esittelen jälkimmäisessä alaluvussa. Riihenajan palvelusta ovat vastuussa sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saaneet työntekijät ja luonteeltaan se on sosiaalialan työtä, vaikka sitä ei tehdäkään sosiaalialalla. Sen vuoksi pidän perusteltuna verrata työn teoreettista perustaa sosiaalityöhön.

## 2.1. Riihenajan tuetun asumisen ammatillinen tukihenkilötoiminta

Riihenaika on yksityinen sosiaalialan yritys, joka tuottaa sosiaalialan palveluita, kuten kuntouttavaa työtoimintaa, perhetyötä sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa. (Riihenaika, 2014a.) Tämä opinnäytetyö toteutettiin Riihenajan tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan piirissä. Yrityksen asiakkaina ovat pääsääntöisesti kunnat, jotka ostavat ostopalveluna Riihenajan palveluita sosiaalitoimen asiakkailleen. Asiakkaat tulevat Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan piiriin pääsääntöisesti Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) mielialahäiriöpoliklinikan läheteellä. Siellä asiakkaan palveluntarve arvioidaan yhdessä kunnan sosiaalitoimen kanssa, minkä jälkeen asiakkaalle tehdään päätös sosiaalisesta kuntoutuksesta sekä myönnetään sosiaalitoimesta maksusitoumus palveluun määräajaksi palveluntarpeen mukaan. Sosiaalitoimen myöntämään päätökseen sosiaalisesta kuntoutuksesta kirjataan palvelun kesto ja kuinka paljon Riihenajan ammatillisella tukihenkilöllä on viikoittain aikaa käyttää asiakkaan kanssa työskentelyyn.

Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on tarjota paneutuvaa työtä asiakkaille, jotka tarvitsevat kokonaisvaltaisempaa palvelua kuin mitä esimerkiksi kunnan sosiaalitoimi pystyy itse tarjoamaan. Palvelun ideologisen perustana on ajatus palveluohjauksesta. Asiakkaalle tarjotaan asiakkaan omista tarpeista lähtevää, paneutuvaa ja intensiivistä ohjausta, jolla pyritään vahvistamaan asiakkaan omia voimavaroja. Tähän pyritään luomalla asiakkaan kanssa luottamuksellinen suhde, joka synnyttää työskentelylle turvallisen ilmapiirin. (Hänninen 2007, 12.) Asiakas saa tukea ja ohjausta yhteistyössä tarvittavien tahojen, kuten kunnan työllistymis- tai terveyspalveluiden kanssa. Työ on tavoitteellista ja sen tarkoituksena on taata asiakkaalle mahdollisuus itsenäiseen elämään (Riihenaika 2014b).

Asiakkaan saapuessa Riihenajan palvelun piiriin hänelle laaditaan sekä palvelu- että kuntoutussuunnitelma. Palvelusuunnitelma tehdään jokaiselle asiakkaalle asiakkuuden alussa ja sitä tarkistetaan määräajoin. Asiakas, kunnan työntekijä ja mahdolliset läheiset otetaan mukaan suunnitelman laadintaan. Kuntoutussuunnitelma on osa palvelusuunnitelmaa. Siinä käsitellään konkreettisella tasolla asiakkaan kuntoutumiseen liittyviä asioita, kuten diagnooseja, lääkitystä sekä tuen tarpeita ja asiakkaan omia vahvuuksia. Suunnitelmat ovat kirjallisia ja asiakkaan omista tarpeista lähteviä. (Riihenaika 2014b.)

Käytännössä työskentely asiakkaan kanssa on yksilötyöskentelyä asiakkaan omalla alueella, kuten tämän kotona. Asiakasta tavataan säännöllisesti sopimuksessa määritellyn ajan mukaisesti, esimerkiksi 1-5 tuntia viikossa. Alkutapaamisessa sovitaan asiakkaan kanssa työskentelyn tavoitteet konkreettisesti niin, että asiakas tietää mitä, milloin ja miksi asioita tehdään. Asiakkaan tilanteen mukaan työntekijä voi auttaa esimerkiksi viranomaisasioiden selvittämisessä, käytännön asioiden hoitamisessa tai vaikka elämänhallinnan parantamisessa. Asiakkaal-



la on jatkuvasti käsitys työskentelyn tilanteesta ja hän pystyy itse vaikuttamaan työskentelyn tavoitteisiin. Työn vapaamuotoisuus mahdollistaa monenlaiset työskentelymenetelmät asiakkaan tilanteesta riippuen. Työskentelyä rajaa konkreettisesti vain sopimuksessa määritelty viikkotuntiaika ja sopimuksen kesto.

## 2.2. Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyöni keskeisimmät käsitteet paikantuvat osallisuuden vahvistamiseen ja elämänhallintaan, tavoitteelliseen ja kuntouttavaan sosiaalityöhön sekä palveluohjaukseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Keskeiset käsitteet nousivat esille Riihenajan työmuotojen ja työlleen asettamien tavoitteiden pohjalta. Rajaan teoreettista viitekehystä aikuissosiaalityöhön, sillä Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat ovat kunnan aikuissosiaalityön asiakkaita. Aikuisten parissa tehtyä sosiaalityötä on vaikea määritellä tarkkarajaisesti, mutta lähtökohtana sille on, että asiakkaat ovat aikuisia ja itse vastuussa elämästään. Sosiaalityön kysymyksissä keskitytään aikuisväestöä koskeviin teemoihin, mikä rajaa ulkopuolelle esimerkiksi lastensuojelun ja ikäihmisten sosiaalityön. (Kananoja ym. 2011, 211-212.)

Käytän Kirsi Juhilan (2008, 43-44) käyttämää jaottelua aikuissosiaalityön paikoista pohjana yhdelle aikuissosiaalityön määritelmälle, sillä kuntien tiukentuvien budjettien takia sosiaalityötä tarjotaan nykyään yhä useammin muualla kuin sosiaaliasemilla. Juhila jakaa aikuissosiaalityön paikat kolmeen osaan: kunnalliseen perustoimintaan, moniammatillisiin ja julkisiin areenoihin, sekä muihin hyvinvointiyhteiskunnan areenoihin. Tavanomainen sosiaaliasemilla toteutettava sosiaalityö sijoittuu kunnalliseen perustoimintaan yhdessä vaikkapa kuntouttavan työtoiminnan ja mielenterveystyön kanssa. Moniammatilliset areenat tarjoavat esimerkiksi terveydenhuollon sosiaalityötä tai vankisosiaalityötä. Riihenajan palvelu liittyy kolmanteen kategoriaan, eli muihin hyvinvointiyhteiskunnan areenoihin. Tähän kategoriaan liittyy sosiaalisten yritysten lisäksi esimerkiksi sosiaalisten järjestöjen tarjoama sosiaalityö. Hyvinvointiyhteiskunta on muutoksessa ja samalla sosiaalityön areenat laajenevat ja muuttavat muotoaan.

### 2.2.1. Osallisuuden vahvistaminen ja elämänhallinta

Syrjäytymisen vastakohtana pidetään usein osallistumista, sosiaalista integraatiota sekä sosiaalista osallisuutta (Raunio 2009, 273). Syrjäytyminen on ongelmallinen käsite, johon tässä yhteydessä ei ole mahdollista paneutua kovin syvällisesti. Käytän Kirsi Juhilan (2006) rajausta, jossa se voidaan ymmärtää prosessina, joka loitontaa ihmistä tavanomaisena pidetystä elämäntavasta. Syrjäytymiseen liittyy huono-osaisuutta, joka on voinut syntyä monista eri syistä. Huono-osaisuus taas on sitä, että ihmiseltä puuttuu monenlaisia resursseja, joiden avulla täysipainoisen elämän eläminen olisi mahdollista. Kun useita eri hyvän elämän resursseja puut-

tuu, kuten taloudellisia resursseja tai sosiaalisia resursseja, voidaan puhua kasautuvasta huono-osaisuudesta, joka puolestaan lisää syrjäytymisen riksiä (Juhila 2006, 54.)

Osallisuus on terminä melko väljä. Osallisuudella voidaan kuvata konkreettista osallistumista johonkin tiettyyn toimintaan tai henkilökohtaista kokemusta siitä, että kuuluu tärkeäksi pitämänsä yhteisöön. Osallisuuden kokemus on myös kokemus siitä, että omaa mahdollisuuden tarvittaessa vaikuttaa yhteisönsä toimintaan. Yhteisö voi olla vaikka harrastuskerho tai laajemmin koko yhteiskunta. Kokemuksena osallisuus on aina luonteeltaan subjektiivinen, joten ulkoa päin on vaikea arvioida, milloin yksilö kokee olevansa osallinen tai syrjäytynyt. Ulkopuolelta katsottuna yksilö voi näyttää syrjäytyneeltä, mutta henkilön oma käsitys tilanteestaan voi olla aivan vastakkainen. Raivio ja Karjalainen (2010, 13-14) kuvaavatkin, että osallisuus ja syrjäytymispuhetta leimaa perinteinen me ja muut -ajattelu, jossa syrjäytymistä ja osattomuutta nähdään lähinnä muissa ihmisissä.

Osallisuuskeskustelu on usein myös hyvin yksipuolista. Osallisuus nähdään helposti vain osallisuutena työelämään. Vaikka työtä pidetäänkin parhaana sosiaaliturvana ja ehkäisyä syrjäytymistä vastaan, osallistuminen ja osallisuuden kokemus ovat paljon laajempia käsitteitä. Helka Raivio ja Jarno Karjalainen määrittelevät osallisuudelle kolme ulottuvuutta: taloudellinen osallisuus (HAVING), toiminnallinen osallisuus (ACTING) sekä yhteisöllinen osallisuus (BELONGING). Jaottelu perustuu Erik Allardtin jaotteluun hyvinvoinnin ulottuvuuksista (having, loving, belonging). Raivion ja Karjalaisen jaottelussa taloudellinen osallisuus on riittävän toimeentulon ja hyvinvoinnin omaamista, toiminnallinen osallisuus on taas valtaisuutta, eli mahdollisuutta toimia eri areenoilla. Yhteisöllinen osallisuus tarkoittaa erilaisiin yhteisöihin kuulumista, kuten perheeseen, harrastusporukkaan, työyhteisöön tai vaikkapa järjestöön. (Raivio & Karjalainen 2010, 16.) Osallisuus, kuten syrjäytyminenkin, voidaan nähdä enemmän prosessina kuin staattisena tilana. Ihmisen osallisuuden aste vaihtelee elämäntilanteiden mukaan ja näin ymmärrettynä konkreettisilla toimilla voidaan vaikuttaa ihmisten osallisuuteen.

Osallisuuden vahvistamista pidetäänkin tärkeänä osana sosiaalityötä. Juhila (2006) jäsentää työntekijän ja asiakkaan suhteet neljään kategoriaan: liittämisen- ja kontrollisuhteeseen, kumppanuussuhteeseen, huolenpitosuhteeseen sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhteeseen, joista kolmella voidaan nähdä olevan osallisuutta lisäävä tavoite. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa asiakas pyritään liittämään erilaisilla toimenpiteillä takaisin yhteiskuntaan ja valvomaan tämän toimintaa. Kumppanuussuhteessa taas pyritään lisäämään asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia poistamalla esteitä ja vahvistamalla asiakkaan omia voimavaroja. Huoltosuhteessa asiakkaalta ei välttämättä odoteta aktiivista kansalaisuutta, vaan työn motiivi lähtee heikoimmassa asemassa olevan huolehtimisesta. Kumppanuussuhteessa työntekijä asettuu asiakkaan rinnalle ja yhdessä asiakkaan kumppanina työskentelee asiakkaan asioiden puolesta. Vuorovaikutussuhteessa työntekijä asettuu keskustelijan osaan suhteessa asiakkaaseen. Keskustelutilanteissa

luodaan roolit, jotka määrittävät työn luonnetta. Työntekijä auttaa rakentamaan narratiiveja ja tekee niistä tulkintoja, jotka tehdään näkyviksi. (Juhila 2006, 254, 257-258.)

Osallisuuden vahvistamisessa on alettu puhua osallistavan sosiaaliturvan käytöstä ihmisten aktivoinnissa. Esimerkiksi työttömyyden pitkittyminen uhkaa passivoida ihmistä ja vaikuttaa jopa kuolleisuusriskin kasvuun (Heponiemi ym. 2008, 11-12). Tällöin työttömyyden pitkittymistä pyritään estämään osallistavan sosiaaliturvan menetelmin. Toisin sanoen sosiaalietuuksista tehdään osittain vastikkeellisia siten, että tietyn aikaa työttömänä olleet veloitetaan työllistämispalveluiden, kuten kuntouttavan työtoiminnan piiriin etuuksien leikkaamisen uhalta. Heikki Hiilamo (2014) esittelee osallistavalle sosiaaliturvalle kolme tavoitetta: ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä, sekä ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin (Hiilamo 2014, 84). Asiakkaita siis pyritään viranomaistoimin aktivoimaan ja liittämään osaksi työelämää, jota pidetään vahvimpana turvana syrjäytymistä vastaan.

Ihmisen kyvystä selvitä jokapäiväisestä elämästään voidaan käyttää termiä elämänhallinta. J.P. Roos toi käsitteen suomalaiseen sosiaalipoliittiseen keskusteluun 1980-luvulla. J.P. Roos (1985, 40-43) jakoi termin kahteen osaan: ulkoiseen ja sisäiseen elämänhallintaan. Ulkoisella elämänhallinnalla hän tarkoitti elämään liittyvien ulkoisten tekijöiden hallintaa, kuten toimeentulon turvaamista tai vaikkapa toimivan asumisratkaisun omaamista. Sisäinen elämänhallinta taas kuvaa ihmisen kykyä hallita elämänsä eri tekijöitä silloinkin, kun ulkoiset tekijät pettävät alta. Ulkoisen elämänhallinnan kohteisiin ihminen siis kykenee vaikuttamaan, mutta sisäisen elämänhallinnan kyky on pitää elämän palaset kasassa odottamattomissa tilanteissa.

Elämänhallinta voidaan ymmärtää ihmisen kykynä hallita olemassa olevilla tiedoillaan ja taidoillaan elämänkulkuaan. Kari Vähätalo (1998, 54-56) kuvaa elämänhallintaa riskiyhteiskunnan kautta. Ihminen elää jatkuvasti kriisiuhan alla, jolloin elämänhallintaan liittyy kyky selvitä väistämättä vastaan tulevista kriiseistä. Kriisit ovat osa normaalia elämänkulkua, mutta ihmisten henkilökohtaiset kyvyt selvitä tilanteista vaihtelevat. Toisaalta Vähätalo kuvaa yhteiskunnan muuttuneen siihen suuntaan, että epätyypillisyydet, kuten pätkätyöt, ovat tyypillisyydessä, jolloin elämänhallinnalta vaaditaan enemmän ja riski syrjäytyä kasvaa. Hyvinvointiyhteiskunnan palvelut ja sosiaaliset verkostot voivat kuitenkin loiventaa kriisien vaikutuksia ihmisen elämässä.

Toisaalta voidaan myös kyseenalaistaa, missä määrin ihminen voi todella hallita elämäänsä. J.P. Roos ja Tommi Hoikkala (1998, 12) laajentavat elämänhallinnan käsitettä elämänpolitiikaksi. Postmodernissa yhteiskunnassa, jossa yksilöt rakentavat osista omaa identiteettiään, yksilöille annetaan aktiivinen rooli oman elämänsä muokkaamisessa. Tätä aktiivista omaan

elämään vaikuttamista kutsutaan elämänpolitiikaksi. Kirsi Juhila (2006, 61-63) toteaa, että elämönhallinnan käsite on juurtunut osaksi sosiaalialan kieltä. Elämän hallitsemattomuus ja syrjäytyminen nähdään toisiinsa liittyviksi asioiksi.

Sosiaalityöllä on myös yhteiskunnallisia vaatimuksia ja tavoitteita. Yhteiskunnan näkökulmasta ei ole järkevää, että yksilöt syrjäytyvät ja putoavat sosiaaliturvan varaan. Marketta Rajavaara (2013) käyttää sosiaalityön yhdestä ulottuvuudesta käsitettä sosiaalinen investointi. Sosiaalityön voi nähdä investointina tulevaan, sillä sen avulla on mahdollista vaikuttaa ennaltaehkäisevästi tuleviin ongelmiin. Sosiaalityön tulisi olla ensisijaisesti yksilön voimavaroja vahvistavaa, yksilöiden valmiuksia tukevaa ja ongelmia ennaltaehkäisevää, sillä ne ovat sosiaalisen investoinnin kannalta korjaavaa toimintaa tärkeämpiä. (Rajavaara 2013, 49.) Näin asiakkaan tukeminen ja palauttaminen yhteiskuntaan voidaan nähdä yksilön kokemusta laajempänä sosiaalipoliittisena ratkaisuna.

### 2.2.2. Tavoitteellinen ja kuntouttava sosiaalityö

Sosiaalialan työ on ihanteellisimmillaan muutostyötä. Aulikki Kananoja ym. (2011, 24) toteavat, että sen tavoitteena on vahvistaa yksilöiden ja ryhmien osallisuutta, toimintaedellytyksiä ja elämönhallintaa. Sosiaalityön keinoin pyritään sekä tukemaan asiakasta tai asiakasryhmiä muutoksessa että turvaamaan muutokseen tarvittavat resurssit ja puitteet. Näin ymmärrettyinä sosiaalialan työllä on vahva tavoitteellinen luonne. Todellisuudessa sosiaalityö näyttäytyy kuitenkin hyvin erilaisena. Työlle asetettujen tehokkuusvaatimusten takia työntekijöiden määrä suhteessa asiakasmäärään on vähentynyt. Tämä on johtanut tilanteeseen, jossa työntekijällä on mahdollisuus puuttua ainoastaan akuuteimpiin asiakastapauksiin, eikä todelliseen muutostyöhön riitä resursseja.

Kuntien resurssien kavetessa sosiaalialan työtä siirtyy niin yksityiselle kuin kolmannellekin sektorille. Erityisesti pitkäjänteistä motivointityötä tehdään aikapulan vuoksi sosiaaliamien ulkopuolella. Sosiaalialan työn siirtyminen osittain pois viranomaisilta ei poista työn ammatillisuuden ja eettisyyden vaatimuksia. Sosiaalialan työn on perustuttava kansainvälisen sosiaalialan työn määritelmään, jossa tavoitteena on ihmisen hyvinvoinnin lisääminen edistämällä sosiaalista muutosta, ihmissuhdeongelmien ratkaisuja sekä itsenäistä elämönhallintaa (Talentia 2013, 7).

Muutoksen on kuitenkin lähdettävä asiakkaasta itsestään. Antti Särkelän (1994) mukaan asiakkaan on oltava oman muutoksensa subjekti. Tämä asettaa työntekijälle haasteita, sillä asiakas on saatava motivoitumaan muutokseen ja oivaltamaan itse, miksi muutos on tarpeellinen. Ulkoapäin annetut muutostavoitteet eivät riitä motivoimaan asiakasta pitkäkestoiseen muutosprosessiin. (Särkelä 1994, 45-50.) Työntekijän on myös osattava huomioida asiakkaan taust-

ta ja osattava kuunnella tätä, sillä taustalla saattaa olla esimerkiksi torjutuksi tulemisen pelkoa tai häpeää. (Granfelt 2010, 143-144.) Nämä pitää huomioida työskentelyssä, etteivät ne nouse ylitsepääsemättömiksi esteiksi.

Sosiaalityön piirissä on alettu puhua myös kuntouttavasta sosiaalityöstä (Liukko 2006, 7). Perinteisesti sosiaalihuollossa kuntouttavan työtteen termiä on käytetty vammaispalveluissa sekä päihdetyössä, sillä kuntoutus on ymmärretty vamman tai sairauden hoitona. Kun käsitys aktiivisen sosiaalipolitiikan roolista on kasvanut, myös syrjäytymisen ehkäisyssä ja asiakkaiden aktivoinnissa on alettu käyttää termiä kuntouttava sosiaalityö. Eeva Liukko (2006, 116) määrittelee kuntouttavan sosiaalityön aktiivisen ja toiminnallisen sosiaalityön tekemisen tavaksi, jossa asiakkaan kuulemisella on keskeinen merkitys. Työskentelyn tulee olla pitkäjänteistä ja asiakkaan elämäntilannetta seuraavaa. Tavoitteena on kuntouttaa asiakas itsenäisesti pärjääväksi kansalaiseksi. Vaarana kuntouttavalle sosiaalityölle Liukko näkee kiireen ja työntekijöiden vaihtuvuuden tuoman pinnallisuuden. Kuntouttava työote saattaa tällöin typistyä aktiiviseksi, mikä ei ole aktiivista työskentelyä asiakkaan kanssa. Sosiaaliasemilla tarjottavan sosiaalityön rinnalle kuntouttavaa sosiaalityötä onkin noussut tarjoamaan kolmannen ja yksityisen sektorin palveluntarjoajat, jotka jakavat sosiaaliasemien työtaakkaa ja pystyvät keskittymään paremmin yksittäisten asiakkaiden tarpeisiin.

Sosiaalityöllä on myös rakenteellisen työn ulottuvuus. Riitta Granfelt (2010, 145) kuvaa tutkimuksessaan vankien palauttamisesta takaisin yhteiskuntaan, kuinka vankien parissa tehdystä psykososiaalisesta työstä kertynyttä kokemustietoa voidaan hyödyntää viranomaisverkostossa. Tällä niin kutsutulla pienten askelten yhteiskuntapolitiikalla voidaan saada heikoimmassa asemassa olevien kokemukset ja ääni kuulumaan.

### 2.2.3. Palveluohjaus ja sosiaalinen kuntoutus asiakkaan elämässä

Työskentely asiakkaiden parissa, joiden taustalla on monia eritasoisia ongelmia, kuten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalisia ongelmia, vaatii muutostyöltä erityisiä menetelmiä. Asiakkaiden elämäntilanteeseen vaikuttavat ongelmat ovat usein päällekkäisiä, jolloin yhden asian hoitaminen ei vielä ratkaise elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti. Palvelusektori taas on eriytynyt tavalla, jossa yhteen ongelmaan erikoistuneet palveluntarjoajat toimivat toisistaan erillään. Tällöin ihminen, jolla on vaikkapa sekä mielenterveys- että päihdeongelma, saattavat asioida usean eri viranomaisen ja palveluntarjoajan luona. Heikossa tilanteessa oleva ihminen siis joutuu hallitsemaan isoa kokonaisuutta ja ottamaan suuren vastuun oman palveluverkon organisoinnista. Samalla yhteiskunnan rakenteet ovat muuttuneet, työelämä on muuttunut epävarmemmaksi ja työttömyys on kasvanut. Myös sosiaaliset turvaverkot, kuten perhesiteet, ovat heikentyneet, jolloin perinteisistä tukiverkoista on vain vähän apua ihmisten elämässä.

Heikossa asemassa oleva ihminen kaipaa tukea palveluverkoston hallinnassa, omien palveluiden yhteenkokoamisessa ja kokonaisuuden hallinnassa. Sauli Suominen ja Merja Tuominen (2007) esittelevät palveluohjauksen työskentelymallia, jossa palveluohjaaja pyrkii työskentelemään asiakaslähtöisesti, asiakkaan tarpeista lähtien, auttaen palveluiden hallinnassa ”yhden luukun periaatteella”. Suomisen ja Tuomisen mukaan palveluohjauksen tärkeimpiä elementtejä ovat asiakkaan ja palveluohjaajan todellinen, aito kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde. Aito kohtaaminen taas luo pohjan dialogille, joka on perusta työskentelylle. Dialogisessa suhteessa työntekijä ja asiakas hyväksyvät sen, ettei valmiita ratkaisuja elämäntilanteeseen välttämättä ole, vaan että yhdessä lähdetään etsimään keinoja asioiden selvittämiseksi. Dialogisuus jakaa asiantuntijuutta myös asiakkaalle. Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija ja työntekijä puolestaan ammatillinen asiantuntija. (Hänninen 2007, 12.)

Lähtökohta palveluohjaukselle on asiakkaan tuen tarve ja tämän omat lähtökohdat. Asiakas otetaan mukaan palvelusuunnitelman laadintaan ja hänellä on päätäntävalta itseään koskevasta palvelusta. Palveluohjaaja toimii välittäjänä eri palvelutahojen välillä ja luo edellytykset toimivien ja asiakkaan tarpeista lähtevien palvelukokonaisuuksien synnylle. Palveluohjaaja toimii ikään kuin asiakkaan puolestapuhujana ja asianajajana. Toisaalta palveluohjaaja voidaan myös nähdä työkaluna, jolla asiakasta koskeva päätösvalta siirretään eri viranomaisilta asiakkaalle itselleen. (Suominen 2002, 14-15.)

Palveluohjaus on aina tavoitteellista ja etenee prosessin mukaan aloitusvaiheesta lopetusvaiheeseen. Työn tarkoituksena on tehdä itsensä tarpeettomaksi, eli auttaa asiakasta mahdollisimman itsenäiseen elämään. (Suominen & Tuominen, 2007, 13.) Riihenajan työmuodon voi katsoa olevan palveluohjauksellista, sillä sen tavoitteena on tiiviillä ammatillisella tukihenkilötoiminnalla kuntouttaa ja palauttaa asiakas takaisin työelämään.

Palveluohjauksella voidaan nähdä kaksi tärkeää tehtävää: yhtäältä toimia asiakkaan apuna ja tukena erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa, toisaalta taas palveluohjaus voi tuoda näkyviksi erilaisia palvelurakenteen sisälle jääneitä ongelmakohtia. Hyvinvointipalvelujärjestelmää on kehitetty osissa pala kerrallaan, jolloin kokonaisuudesta on tullut pirstaleinen. (Hänninen 2007, 11-12.) Kun palveluohjaus nostaa esiin järjestelmän aukkoja, niitä on helpompi lähteä korjaamaan ja viime kädessä tiedosta on apua palvelujärjestelmän kokonaisuudistuksessa.

Riihenajan palvelukuvauksen mukaan työn tavoitteena on tukea asiakkaan kuntoutumista takaisin itsenäiseksi toimijaksi. Lääkkeiden, diagnoosien ja hoitohistorian lisäksi asiakkaan elämää kartoitetaan laajemminkin ja otetaan huomioon tietoja asiakkaan ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, vastenmielisyyksistä, tulevaisuuden suunnitelmista, toiveista ja tavoitteista, elämän merkkitapahtumisista, työstä sekä harrastuksista (Riihenaika 2014b). Tällöin työotteesta voidaan käyttää määritelmää sosiaalinen kuntoutus. Matti Tuusa

ja Mika Ala-Kauhaluoma määrittelevät sosiaalisen kuntoutuksen yhdeksi kuntoutusmuodoksi lääkinnällisen ja ammatillisen kuntoutuksen rinnalle (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 6). Toisaalta sosiaalihuoltolain uudistuksessa sosiaalinen kuntoutus sijoitetaan sosiaalihuollon tehtävien alle, jolloin sosiaalinen kuntoutus on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17 §).

Sosiaalinen kuntoutus siis sijoittuu asiakkaan elämäntilanteen mukaan eri palvelusektoreiden välimaastoon ja rajapinnoille. Tuusan ja Ala-Kauhaluoman mukaan sosiaalisen kuntoutuksen asiantuntijat ovat asiakkaiden kanssa yhdessä näiden verkostosuhteissa ja eri toimijoiden leikkauspisteissä. Tämä vaatii työltä dialogisuutta, kokonaisuuksien hallintaa sekä erilaisten yhteyksien rakentamista. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 7.) Tässä suhteessa sosiaalisella kuntoutuksella on vahva yhteys palveluohjauksen ideologiaan, jossa palveluohjaaja toimii asiakkaan advokaattina palveluverkostossa kooten yhteen asiakkaan elämän eri verkostot ja pitäen niissä asiakkaan puolta.

### 3. Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa Riihenaika Oy:n tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden käsityksiä palvelusta. Teemahaastatteluilla pyrin antamaan asiakkaille äänen palvelun vaikuttavuuden arvioinnissa, jotta palvelun suunnittelussa ja jatkokehittämisessä voitaisiin ottaa paremmin huomioon myös asiakkaiden kokemukset. Asiakkaille tarjoutui toiminnan ulkopuolisen haastattelun kautta mahdollisuus kertoa rehellisesti kokemuksestaan palvelusta, sillä vastaukset käsiteltiin nimettöminä. Opinnäytetyöni päätavoitteena oli tavoittaa asiakkaiden kokema hyöty palvelusta. Täysin kattavaan arviointitutkimukseen tämän tyyppisessä opinnäytetyössä ei voida päästä, mutta tavoitteena olikin kuvata asiakkaiden kokemusten kautta palvelun luonnetta.

Laajemmin opinnäytetyö osallistuu keskusteluun sosiaalityön vaikuttavuudesta. Onko yksilön kokema vaikuttavuus laajemmin merkityksellistä, kun tehokkuutta yleensä mitataan määrällisillä mittareilla ja numeroilla? Toisaalta myös sosiaalityön on pystyttävä todistamaan tarpeellisuutensa kilpailussa kutistuvista resursseista. Tämän tyyppinen koettua vaikuttavuutta kuvaava opinnäytetyö on yksi osanen yritettäessä kuvata ja kehittää palveluiden laatua asiakkaan näkökulmasta.

Nostin opinnäytetyössä käyttämäni teemat Riihenaika Oy:n tuetun asumisen palvelukuvauksesta (Riihenaika 2014b). Riihenajan työskentely on tavoitelähtöistä, kuntouttavaa ja menetelmältään palveluohjauksellista. Koska tavoitteenani oli hahmottaa asiakkaiden kokemuksia Riihenajan palvelusta, koin mielekkääksi ottaa analyysini lähtökohdaksi Riihenajan omat ta-

voitteet työlleen. Haastattelujen ja analyysin teemoja olivat kuntoutus, elämänhallinta, osallistuminen, suunnitelmallisuus ja asiakasprosessi (ks. Liite 3).

Riihenaika kuvaa työtään kuntouttavaksi. Työn tavoitteena on kuntouttaa asiakas takaisin työelämään ja mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen arkielämässä. Kuntoutumiseen liittyy vahvasti suunnitelmallisuus, johon kuuluu kuntoutussuunnitelman luominen. Työskentelyllä pyritään vahvistamaan asiakkaan osallisuutta, esimerkiksi ottamalla asiakas mukaan kuntoutussuunnitelman laadintaan. Tärkeä osa kuntoutumista on asiakkaan tukiverkkojen rakentaminen ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. (Riihenaika 2014b.)

Haastattelurungon rakentamisessa lähdin liikkeelle kronologisesti, aloittaen asiakassuhteen käynnistymisestä, edeten työskentelyprosessin kautta lopetusvaiheeseen ja tulevaisuuden suunnitelmiin. Tämä jäsenys pohjautui Suomisen ja Tuomisen (2007, 41-43) palveluohjauksen prosessikuvaukseen, jossa työskentelyssä voidaan nähdä kolme vaihetta: aloitus-, työskentely- ja lopetusvaihe. Haastattelujen kannalta malli oli looginen tapa edetä ja samalla asiakkaalle tarjoutui mahdollisuus kuvata palvelun prosessia. Kysymyksissä sivuttiin valitsemiani teemoja, joiden pohjalta oli mahdollista sekä analysoida asiakkaiden kokemusta työskentelyprosessista että katsoa kuinka asiakkaiden näkemykset vastaavat Riihenaikan ammatillisen tukihenkilötoiminnan palvelulle asettamia tavoitteita.

Opinnäytetyössäni haetaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitä Riihenaika Oy:n tuetun asumisen ammatillinen tukihenkilötoiminta on asiakkaan kokemana?
2. Miten palvelu vastaa Riihenaika Oy:n asettamia tavoitteita asiakkaiden näkökulmasta?
3. Miten ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat kokevat hyötyvänsä palvelusta?
4. Miten palvelua voisi kehittää asiakkaan näkökulmasta?

#### 4. Aineisto ja menetelmät

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni metodologiaa, aineistoa, aineiston keruuta sekä aineiston analyysiä. Aluksi esittelen laadullisen tutkimuksen lähtökohtia suhteessa määrälliseen tutkimukseen. Sitten keskityn teemahaastatteluun, sen yleisideaan sekä omien haastattelujeni lähtökohtiin. Kolmannessa alaluvussa esittelen aineiston keruuta ja teemahaastattelujen etenemistä. Neljännessä alaluvussa käyn läpi aineiston analyysin periaatteita. Viimeisessä alaluvussa esittelen opinnäytetyöni aikataulua.



#### 4.1. Laadullinen tutkimus

Tutkimustyytit jaetaan perinteisesti kahteen lajiin: laadulliseen ja määrälliseen tutkimukseen. Menetelminä ne eivät ole toistensa vastakohtia, mutta lähestymistapa tutkittavaan kohteeseen on erilainen. Pertti Alasuutari (1999) kuvaa menetelmien eroa koeasetelman ja arvioituksen ratkaisemisen käsitteiden avulla. Määrällinen tutkimus perustuu koeasetelmaan, jossa ensin esitetään hypoteesi, sitten suoritetaan koe, jonka jälkeen analysoidaan tulos. Sosiaali-tieteissä usein käytetty määrällinen menetelmä on survey-tutkimus eli kyselylomakkeilla kerätty aineisto. Laadullinen tutkimus sen sijaan lähtee liikkeelle ongelman ratkaisusta. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään johtolankoja, joiden avulla ymmärretään tutkimuskoh-teesta jotain uutta. Nämä menetelmät eivät kuitenkaan ole toisensa poissulkevia, vaan niitä voidaan käyttää yhdessä samassa tutkimuksessa. (Alasuutari 1999, 31-33.)

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroina voidaan nähdä myös ymmärrys tutkimuskohteen luonteesta. Voidaan ajatella, että inhimillinen käytös ja todellisuus eivät helposti ole selitettävissä määrällisin menetelmin. Ihmistieteissä ihmiset ymmärretään ainutkertaisina yksilöinä. Ihmiset toimivat sosiaalisessa kontekstissa, joka muokkaa heidän käyttäytymistään. Ihminen myös käsitteellistää itse yksilöllisellä tavalla kaikkea kokemaansa. Tästä seuraa, että ei ole olemassa yhtä yhteistä todellisuutta, vaan jokainen ihminen tulkitsee todellisuutta omasta näkökulmastaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 16-18.) Tilanteiden yksilöllisyys vaikuttaa siihen, että suoria syy-yhteyksiä asioiden välille on vaikea vetää. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena onkin kuvata tutkittavaa ilmiötä ja näin lisätä ymmärrystä aiheesta. Määrällisen tutkimuksen tavoitteiksi voidaan taas laskea yleistettävä tieto, ennustettavuus sekä luotettavuuden ja mitattavuuden avulla saavutettu tarkkuus. Tämänlaisista tuloksista on mahdollista paikantaa suhteita. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 25.)

#### 4.2. Teemahaastattelu

Valitsin menetelmäkseni teemahaastattelun, sillä sen avulla oli mahdollista selvittää Riihenajan asiakkaiden kokemuksia palvelusta syvällisemmin kuin strukturoidulla kyselytutkimuksella. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa asiakas saa puhua vapaasti kokemuksistaan haastattelijan esittämien teemojen ja aihepiirien puitteissa. Teemojen avulla haastattelut pidetään mahdollisimman yhtenäisinä ja vertailukelpoisina, vaikka haastattavilla onkin mahdollisuus vastata joko laajasti tai suppeasti haastattelijan kysymyksiin. Myös kysymysten järjestys voi vaihdella haastattelusta toiseen, keskustelun etenemisen mukaan. (Eskola & Vastamäki 2007, 27-28.)

Haastattelussa vuorovaikutus ja viestintä ovat keskiössä. Haastattelijan ja haasteltavan välille syntyy vuorovaikutusta, jonka välityksellä haastateltava välittää tietojaan haastattelijalle.

Haastattelu voi näin vähentää haastattelijan ja haastateltavan välisiä väärinymmärryksiä, sillä haastattelutilanne on keskustelunomainen ja on tarvittaessa mahdollista tarkentaa sekä kysymyksiä että vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48-49.)

Haastattelin ensisijaisesti asiakkaita, jotka olivat olleet jo jonkin aikaa Riihenajan asiakkaina tai olivat päättämässä ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkuuttaan. Haastateltavat olivat aloittaneet asiakkuutensa omien vaihtelevien elämäntilanteidensa perusteella. Riihenajalla ei siis ole käytössä strukturoitua kaavaa siitä, missä vaiheessa asiakkaat aloittavat asiakkuutensa. Tästä syystä haastattelin asiakkaita vain yhden kerran useiden prosessiin keskittyvien seuranta-haastatteluiden sijasta. Tiedostan, että muisteltuun kerrontaan liittyy riski myöhempien kokemusten vaikutuksesta muistoihin. En kuitenkaan pidä sitä haitallisena tulosten näkökulmasta, sillä tarkoituksena olikin juuri selvittää haastateltavien kokemuksia palvelusta. Yksittäistenkin asiakkaiden kokemukset ovat arvokkaita, sillä asiakkaiden kokemukset ja tätä kautta osallistuminen palveluiden arviointiin antavat mahdollisuuden palveluiden kehittämiseen.

#### 4.3. Aineiston keruu

Haastattelut toteutettiin Riihenaja Oy:n tiloissa Tikkurilassa ja Hiekkaharjussa helmimaaliskuussa 2015. Haastateltaviksi valikoitui kymmenen sosiaalisen kuntoutuksen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakasta. Haastateltavia rekrytoitiin tiedottamalla Riihenaja Oy:n tukihenkilöitä ja laittamalla haastattelupyyntöjä Riihenajan tiloihin (ks. Liite 1.). Haastateltavista kaksi ilmoittautui suoraan itse sähköpostilla ja kahden haastateltavan yhteystiedot välitettiin tukihenkilön kautta. Kuuden haastateltavan kanssa haastattelu-aika sovittiin suoraan tukihenkilön välityksellä. Haastateltavista kaksi perui haastattelun, toinen sopimattomien aikataulujen vuoksi ja toinen henkilökohtaisiin syihin vedoten. Yhteensä haastatteluita järjestyi kahdeksan kappaletta.

Haastateltavista viisi oli naisia ja kolme miehiä, kaksi haastateltavista ei puhunut suomea äidinkielenään. Iältään haastateltavat olivat 29-61-vuotiaita. Riihenajan asiakkuus oli kestänyt puolesta vuodesta neljään vuoteen, mutta osalla haastateltavista asiakkuudessa oli ollut välillä taukoja. Asiakkaat olivat ohjautuneet Riihenajan palveluihin mielialahäiriöpoliklinikan läheteellä ja sosiaalitoimi oli tehnyt heille kolmesta kuukaudesta puoleen vuoteen kestäviä maksusitoumuksia. Sitoumuksen päätyttyä asiakkaille oli tarvittaessa haettu jatkoa palveluun.

Haastattelupaikaksi valitsin Riihenajan tilat sen vuoksi, että asiakkaat tunsivat paikat etukäteen ja oletin heille olevan helpompi saapua paikalle tuttuihin tiloihin. Uskon, että Riihenajan tiloista huolimatta pystyin säilyttämään ulkopuolisen tutkijan position kertomalla asiakkaille selkeästi omat lähtökohtani ennen haastatteluita. Haastattelutilaksi valittiin rauhallinen, suljettu tila, missä oli mahdollista puhua varauksetta. Tilasta tehtiin mahdollisimman neutraali

esimerkiksi istuimien sijoittelulla, jotta mahdollista työntekijä-asiakas-asetelmaa ei olisi syntynyt. Pääasiassa haastattelu tehtiin pöydän ääressä, jossa haastateltava istui kasvokkain haastattelijan kanssa.

Ennen varsinaisia teemahaastatteluja toteutin pilottihaastattelun. Tällä haastattelulla testataan haastattelurunkoa, jonka jälkeen sitä pystytään vielä muokkaamaan varsinaisia teemahaastatteluja varten tutkimusasetelmaan sopivammaksi. Se antaa myös kokemusta haastattelun tekemisestä ja helpottaa esimerkiksi ajankäytön suunnittelua. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 72.) Tekemäni pilottihaastattelu toteutettiin myös Riichenajan tiloissa ja käytän sitä haastattelua myös osana aineistoa.

Haastatteluja varten varattiin noin 1-1,5 tuntia aikaa, mutta asiakkaalla oli lupa keskeyttää haastattelu koska tahansa. Keskimäärin haastattelut kestivät noin 45 minuuttia. Haastattelut aloitettiin lyhyesti kevyellä keskustelulla ja tarjolla oli pientä purtavaa sekä juotavaa. Alussa käytiin myös läpi haastattelun yleiset periaatteet: salassapitovelvollisuus, oikeus olla vastamatta kysymyksiin ja mahdollisuus jättää haastattelu kesken. Ennen varsinaista haastattelua haastateltaville esitettiin haastattelun runko ja asiat, joihin haastattelussa pureudutaan. Näin haastateltavat voivat valmistautua haastatteluun, eikä yllättäviä tilanteita tule vastaan. Haastateltavilla oli myös jo tässä vaiheessa mahdollisuus kertoa, mikäli rungossa oli jokin aihealue, josta he eivät halua keskustella. Käytännössä haastateltavat puhuvat avoimesti haastatteluissa, eivätkä vältäneet vaikeitakaan aiheita. Haastateltavat allekirjoittivat myös suostumuksen haastattelun tekoon (ks. Liite 2).

#### 4.4. Aineiston analyysi

Analyysitavat voi karkeasti jakaa kahteen osaan: selittämiseen pyrkivään analyysiin tai ymmärtämiseen pyrkivään analyysiin. Tilastoihin ja numeroihin perustuvaa aineistoa analysoidaan usein tavalla, joka pyrkii selittämään aineistoa. Laadullisessa tutkimuksessa ja analyysissä pyritään useimmiten selittämistä enemmän ymmärtämään aineiston luonnetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2010, 224.) Laadullisen aineiston analyysi on tulkinnanvaraisempaa ja sen vuoksi lähtökohtana on ymmärtää aineistoa ja sitä kautta saada aineistosta irti tutkimuskysymyksen kannalta merkittäviä tuloksia.

Teemahaastattelun analyysiä on hyvä ajatella jo haastattelua suunniteltaessa. Kun haastattelut on jo tehty ja aineisto mahdollisesti koossa, on hankala miettiä, miten aineistoa kannattaisi lähteä analysoimaan. Sen vuoksi jo alkuvaiheessa on hyvä miettiä, mitä tekee, kun aineisto on käsillä. (Hirsjärvi 2009, 135.) Tässä opinnäytetyössä jo haastattelurunkoon liitettiin tutkimusanalyysin pohjana käytetyt teemat. Näin siksi, että jo haastatteluja tehtäessä voitaisiin keskittyä opinnäytetyöni kannalta kiinnostaviin asioihin. Samalla olisi mahdollista haas-

tatteluiden purkamisvaiheessa luokitella aineistoa teemojen mukaan. Haastatteluaineistosta onkin pelkistettävä vain ne elementit, jotka ovat opinnäytetyön kannalta oleellisia, jotta aineisto voidaan saada hallittavaan muotoon. (Eskola 2010.)

Haastattelut äänitettiin digitaalisella tallentimella, josta äänitteet siirrettiin tietokoneelle haastatteluiden jälkeen. Kun kaikki haastattelut oli tehty, aineisto purettiin tekstimuotoon, eli äänitteet litteroitiin. Litteroinnin yhteydessä aineistoa pyrittiin luokittelemaan alustavien teemojen mukaan (kuntoutus, elämänhallinta, osallisuus, suunnitelmallisuus ja asiakasprosessi). Litteroinnin jälkeen aineistoa luettiin läpi useaan kertaan, jotta aineisto tulisi tutuksi. Hirsjärvi ja Hurme (2009, 143) toteavat, että aineistoa on vaikea pitää koossa ja melkein pä mahdoton analysoida, jos tutkijalla ei ole kokonaiskuvaa aineistostaan.

Analyysin perusidea on, että valtavasta aineistokokonaisuudesta saadaan erittelemällä ja luokittelemalla jaettua pienempiä osia, joista saadaan rakennettua eheä kokonaisuus analysoimalla ja tulkitsemalla osia suhteessa tutkimuskysymyksiin ja teoreettiseen perustaan. Prosessi etenee siis analyysistä synteysiin. Analyysissä eritellään ja luokitellaan aineistoa, synteessissä taas pyritään luomaan kokonaiskuvaa ja esittämään asia uudessa kuvakulmassa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 143-144.)

Analyysin edetessä teemat jäsenyivät ja tarkentuivat. Lopullisiksi teemoiksi valikoituivat: osallisuus, elämänhallinta, kuntoutus, suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen sosiaalityö, sekä asiakasprosessi. Teemojen järjestystä siis muutettiin, jolloin analyysi etenee yleisestä yksityiseen. Näin yleisestä osallisuuden kokemuksesta päästään elämänhallinnan ja kuntoutuksen kautta käytännön työskentelyyn, mikä tekee jäsenyksestä loogisen ja helpommin hahmotettavan. Tämän jälkeen aineistoa analysoitiin suhteessa tutkimuskysymyksiin: kuinka haastattelut ovat kokeneet palvelun ja vastaavatko asiakkaiden kokemukset Riihenajan asettamia tavoitteita.

#### 4.5. Opinnäytetyin aikataulu

Opinnäytetyön alku ja tutkimuskohteen valikoituminen ajoittuivat toukokuuhun 2014. Riihen aika Oy halusi kartoittaa asiakkaidensa kokemuksia palvelusta, sillä Vantaan kaupunki oli vuoden vaihteessa kilpailuttamassa sosiaalisen kuntoutuksen palvelun tarjoajat. Tutkimussuunnitelma esitettiin seminaarissa joulukuussa 2014, jonka jälkeen Vantaan kaupungilta haettiin tutkimuslupaa haastatteluiden tekemistä varten. Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat ovat Vantaan kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaita, joten kaupunki myöntää luvat haastatteluiden tekemistä varten.

Tutkimuslupa myönnettiin 28.1.2015, jonka jälkeen haastattelut voitiin aloittaa. Haastattelut aloitettiin helmikuussa 2015 ja viimeiset haastattelut toteutettiin maaliskuun lopussa 2015. Haastattelujen aikana Vantaan kaupunki julkaisi kilpailutussopimuksensa ja Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta pysyi osana Vantaan kaupungin ostopalveluita. Kuntouttava ryhmätoiminta sen sijaan jäi kilpailutuksessa ulkopuolelle. Osa haastatteleistani asiakkaista oli osallistunut aikaisemmin tai tukihenkilötoiminnan kanssa päällekkäin ryhmätoimintaan, joka haastattelujen tekohetkellä oli juuri päättynyt.

## 5. Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Opinnäytetyöhöni liittyy joitain eettisiä kysymyksiä, jotka oli otettava huomioon työn eri vaiheissa. Ne voidaan jakaa kahteen ryhmään: tutkimuksen luotettavuuden arviointiin sekä haastateltaviin liittyviin eettisiin kysymyksiin. Päädyin tähän jaotteluun, koska nähdäkseni sekä haastateltaviin että tutkimukseen itsessään liittyvät eettiset seikat ovat kaksi erillistä ja tärkeää näkökulmaa opinnäytetyöhöni liittyviin eettisiin kysymyksiin.

### 5.1. Luotettavuus ja opinnäytetyön laadun arviointi

Laadukkaan tutkimuksen teko alkaa hyvästä suunnittelusta. Valmistautumalla etukäteen mahdollisiin vastoinkäymisiin, kuten teknisiin, aikatauluun liittyviin tai suunnitelman toteutukseen liittyviin ongelmiin, voidaan parantaa tutkimusaineiston laadukkuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 184-185.) Opinnäytetyötä aloittaessani pyrin ottamaan selvää mahdollisista ongelmista, joita työn edetessä saattaisi tulla vastaan. Tällä kaikella pyrin ylläpitämään opinnäytetyön laatua. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2009, 185) toteavat haastatteluaineiston luotettavuuden riippuvan paljon laadusta. Epämääräinen aineisto ei ole laadukasta ja siitä on silloin mahdoton saada luotettavia tuloksia.

Perinteisesti tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa on puhuttu tutkimuksen reliabeliudesta ja validiudesta. Reliabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta, eli sitä että samasta tutkimusasettelusta seuraa samat tulokset. Validius taas tarkoittaa sitä, että valittu menetelmä tai mittari kuvaa juuri sitä mitä sillä tarkoitetaan. Reliabelius ja validius sopivat paremmin määrällisten eli kvantitatiivisten aineistoiden määrittämiseen. Laadullisen tutkimuksen on joka tapauksessa pyrittävä mahdollisimman luotettaviin tuloksiin. Yksi keino on kuvata tutkimuksen jokaista aihetta mahdollisimman tarkasti. Näin lukijalle tarjoutuu mahdollisuus arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuus lisääntyy mikäli useampi lukija päätyy samoihin johtopäätöksiin tutkimuksen kanssa. (Hirsjärvi, Remes & Sajajärvi 2010, 232.)

Aineiston laadukkuuteen ja samalla tulosten luotettavuuteen pyrin vaikuttamaan monin tavoin, kuten suunnittelemalla haastattelut mahdollisimman hyvin etukäteen ja tekemällä alkuun yhden pilottihaastattelun, jossa testasin haastattelurunkoa, teknisiä välineitä sekä ajankäyttöä. Toisin sanoen, pyrin varmistamaan haastatteluiden teknisen onnistumisen. Ennen jokaista haastattelua varmistin, että haastatteluvälineet olivat kunnossa, nauhurissa oli virtaa ja mukana oli kaikki tarvitsemani paperit ja lomakkeet. Haastatteluiden jälkeen pyrin litte-roimaan aineiston mahdollisimman pian, kun haastattelut olivat vielä tuoreena mielessä.

Haastateltavien esivalikoitumisen pyrin välttämään sillä, että haastateltavat saivat itse ilmoittautua mukaan haastatteluun. Tällä pyrin samalla vahvistamaan rooliani Riihenajan ulkopuolisena toimijana. Uskoin ulkopuolisen roolin antavan haastateltaville mahdollisuuden kertoa vapaammin mielipiteistään ja ajatuksistaan palvelusta. Haastateltaville kuitenkin tarjottiin mahdollisuus ilmoittautua oman tukihenkilön välityksellä ja kuusi kahdeksasta ilmoittautuikin mukaan tukihenkilön välityksellä. Tämä saattaa vaikuttaa asiakkaiden valikoitumiseen niin, että aktiivisen tukihenkilön asiakkaat valikoituvat muita helpommin haastateltaviksi tai sitten antaa asiakkaille käsityksen haastattelijan osallisuudesta Riihenajan toimintaan.

Tuloksia analysoitaessa on otettava kuitenkin huomioon mahdollisuus, että asiakkaat eivät halunneet kertoa haastattelijalle täyttä totuutta, joko miellyttääkseen tätä tai välttääkseen ikävistä asioista puhumista. On myös mahdollista, että haastateltavat jättivät samoista syistä tietoisesti kertomatta kysymykseen liittyviä asioita. On erityisen tärkeää pohtia tätä näkökulmaa analysoidessani neljättä tutkimuskysymystä, eli asiakkaiden palautetta Riihenajan ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Asiakkailta saattoi olla velvollisuudentunne olla arvioilematta palvelua, jonka piirissä he vielä ovat ja jonka ovat kokeneet hyödylliseksi.

Laadullisessa tutkimuksessa yleisesti, ja vielä tarkemmin teemahaastatteluissa, on aina haasteena tuloksien yleistettävyyys. Haastatteluiden tekeminen rajoittaa väistämättä otantaa suppeammaksi, sillä isonkaan tutkimusryhmän resurssit eivät riitä satojen haastatteluiden läpikäymiseen ja analysoimiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 36-37.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuitenkin kuvata asiakkaiden kokemuksia palvelusta, joten otoksen laajuus ei tällaisessa kysymyksen asettelussa ole niin merkityksellinen. Yksittäisen asiakkaan kokemus palvelusta on yhtä merkityksellinen kuin kymmenen tai kaikkien asiakkaiden yhteensä. Voidaan jopa sanoa, että edes kaikkien asiakkaiden haastattelu ei antaisi luotettavampaa kokonaiskuvaa, sillä jokaisen kokemus on yksilöllinen.

Aineiston analyysivaiheessa kiinnitin erityishuomiota omiin ennako-odotuksiini tutkijana. Analyysissa oli pyrittävä tulkitsemaan aineistoa mahdollisimman ennakkoluulottomasti, ettei aineistosta valikoituisi vain ennako-odotuksiani vahvistavia elementtejä. Tähän päästään tutkijan itsereflektiolla: tiedostamalla analyysivaiheessa omat ennakkokäsitykset, pyrkimällä

tietoisesti minimoimaan niiden vaikutukset ja tulkitsemalla aineistoa laaja-alaisemmasta näkökulmasta.

## 5.2. Haastateltaviin liittyvät eettiset kysymykset

Haastattelujen lähtökohtana oli, että haastateltavat tietävät opinnäytetyön tarkoituksen: miksi tutkimusta tehdään ja kuka sitä tekee. Lisäksi haastateltaville oli hyvä mainita tutkimukseen liittyvistä organisaatioista tai toimijoista. Tässä tapauksessa haastateltaville mainittiin, että opinnäytetyö tehdään Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä Riihenajalle. Samalla pyrin korostamaan tutkimuksen puolueettomuutta suhteessa muihin toimijoihin.

Haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen. Haastateltavilla oli oikeus lopettaa haastattelu missä vaiheessa tahansa tai olla vastaamatta yksittäisiin kysymyksiin. Haastateltavilla oli oikeus myös tietää, mitä varten haastattelut tehdään, miten aineistoa käsitellään ja ketkä ovat osallisina opinnäytetyön teossa.

Teemahaastatteluita tehdessä on tärkeää ottaa huomioon haastateltavien oikeus anonymiteettiin. Haastatteluäänitteitä käsitellään luottamuksellisesti ja litteroinnin jälkeen äänitteet hävitetään. Valmiissa opinnäytetyössä tulee huolehtia siitä, etteivät haastateltavat ole tunnistettavissa tekstistä. Tämä tarkoittaa, että valmiissa opinnäytetyössäni on käytetty vain sellaisia sitaatteja, joista haastateltava ei ole tunnistettavissa. Lisäksi haastattelun alussa kerättyä taustatietoa ei yhdistetä opinnäytetyössä yksittäisiin haastateltaviin. Taustatiedot kerättiin ainoastaan, jotta saadaan käsitys haastateltavien ryhmästä kokonaisuutena.

Haastateltavia pyydettiin allekirjoittamaan suostumuskaavake, jossa kerrottiin, miksi haastattelu tehdään, kuka tietoa kerää ja kuinka tietoa käsitellään sekä pyydettiin kirjallinen lupa haastattelun tekemiseen. Lisäksi haastateltaville kerrottiin haastattelutilanteessa myös suullisesti kaavakkeessa olevat asiat, jotta voitiin varmistua siitä, että asiat tulivat ymmärretyksi.

## 6. Tutkimustulokset ja tulkinta

Jaottelen opinnäytetyöni tulokset teemojen mukaan osallisuuteen, kuntoutukseen, elämäntapaan, suunnitelmallisuuteen ja tavoitteelliseen sosiaalityöhön, sekä asiakasprosessiin. Havainnollistan tuloksia haastatteluista poimituilla sitaateilla. Hakasulkeiden sisällä olevat lisäykset ovat omia merkintöjäni: esimerkiksi kolmoispiste tarkoittaa, että sitaatista on poistettu osa. Haastateltavien nimet ja muut nimet on poistettu sitaateista. Haastateltavat on eroteltu juoksevin numeroin seuraavalla tavalla: haastateltava 1 (H1), haastateltava 2 (H2), ja niin edespäin. Numerointi on satunnainen, eikä perustu esimerkiksi ajalliseen järjestykseen. Haastattelijan esittämät kysymykset on merkitty tutkijasta johdetulla lyhenteellä (T).

## 6.1. Osallisuus

Osallisuutta yhteiskunnan perustoimintaan pidetään yhtenä syrjäytymisen vastakohdista (Rau-nio 2009, 273). Ihmisten itsenäistä pärjäämistä ja aktiivista toimimista pidetään yhteiskunnas-sa hyväksyttävänä tapana elää osana yhteisöä. Erityisesti talouden taantumassa syrjäytyminen nousee yhteiskunnallisesti merkittäväksi puheenaiheeksi, sillä taantumana aikana työpaikat vähenevät ja yhä useampi ihminen jää työelämän ulkopuolelle, mikä johtaa lisääntyviin sosi-aaliturvakuluihin ja samalla väheneviin tuloveroihin. Syrjäytymiselle ja yhteiskunnasta ulos-jäämiselle voidaan siis laskea taloudellisia kustannuksia, mutta sosiaalisia kustannuksia on vaikeampi laskea. Yli vuoden kestävän työttömyyden on kuitenkin esimerkiksi raportoitu hei- kentävän terveyttä huomattavasti tai jopa nostavan kuolleisuuden riskiä (Heponiemi ym. 2008, 28). Tällöin terveydenhuollon kustannukset kasvavat samalla, kun työttömyyden hoidos- ta koituvat menot lisääntyvät.

Sosiaalisia kustannuksia on vaikeampi laskea, mutta sosiaaliturvan kustannukset antavat niistä jonkinlaisen kuvan. Vuonna 2014 Suomen sosiaaliturvaan kului 65,6 miljardia euroa. Tästä reilu kolmasosa (37,9%) oli vanhuuteen liittyviä kuluja, kuten eläkkeitä. Seuraavaksi suurin kuluerä oli sairaus- ja terveysmenot (23,8%). Työttömyyden kulut olivat 8% kokonaiskuluista. (Tanhua & Kanpe, 2016, 1-4.) Sairaus- ja terveysmenot yhdessä työttömyyskulujen kanssa an- tavat kuvaa kustannuksista, jotka aiheutuvat syrjäytymiseen liittyvistä tekijöistä. Erityisesti työttömyyteen käytetyt kulut olivat kasvaneet edellisestä vuodesta. Tämän vuoksi yhteiskun- nalla on erityinen intressi puuttua syrjäytymiseen.

Osallistavaa sosiaaliturvaa on tarjottu ratkaisuksi saada ihmiset liikkeelle ja ottamaan vastuua elämästään. Sosiaalietuuksista tehdään vastikkeellisia siten, että osallistavista palveluista kieltäytyminen leikkaa osan etuudesta tai jopa koko etuuden. Etuuksien, eli käytettävän ra- han, vähentämisen on uskottu kannustavan ihmisiä osallistumaan palveluihin. Työtä on perin- teisesti, ja pidetään edelleen, parhaana lääkkeenä syrjäytymistä vastaan. Se luo ihmiselle tarpeellisuuden tunteen, luo sosiaalisia suhteita sekä turvaa taloudellisen toimeentulon. Täl- löin työllistämispalvelut, joissa ihmiset pyritään saamaan nopeasti takaisin työelämään nouse- vat tärkeään asemaan. Työttömyyden pitkittymisestä seuraa tutkimusten mukaan sekä ter- veydellisiä että sosiaalisia ongelmia, jotka edelleen vaikeuttavat työllistymistä. Hiilamon (2008, 83) sanontaa lainaten ”huono-osaisuus luo huono-osaisuutta”.

Yksi Riihenajan työlleen asettamista tavoitteista on asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Asi- akkaiden taustoissa oli elämäntilanteita, jotka olivat syystä tai toisesta vieraannuttaneet hei- tä tavanomaisena pidetystä itsenäisestä elämästä. Myös haastatteluissa nousi esiin asiakkai- den kokemus siitä, että osallistuminen tavanomaisiin asioihin oli heikentynyt. Monessa vasta-



uksessa kotoa lähteminen oli saattanut nousta niin isoksi kynnykseksi, että sieltä lähteminen ilman tukea koettiin suunnattoman vaikeaksi tehtäväksi. Saamattomuutta ja väsymystä kuvattiin monessa haastatteluissa ja haastateltavat saattoivat jopa kuvata itseään lähes syrjäytyneeksi.

”T: Mihin sä tarvitsit tukea tai jeesiä?

H6: Ääh, no oikeestaan piti saada niinku aktiivisuutta lisää, mulle hankittiin tää tukihenkilöpalvelu just et pystyy näitä liikuntajuttuja tekee. Tai just ku ei niinku ite tuu lähettyä niin sit liikuntajuttuja pystyy tekemään tai ruuan laittoa, muuta sellasta.”

(H6)

”Jos tätä nyt kattoo ihan siitä kun mä oon täällä alottanut, niin silloin mulla meni kyllä oikeesti tosi huonosti ja mä olin niinku oikeesti aika pahasti syrjäytynyt. Niin kyllä tää on oikeesti vaikuttanut siihen, että vaikka mä oon ollu välissä sairaalassakin, niin mä oon esimerkiksi nyt töissä. Niin on tää mun elämänlaatuun vaikuttanut tosi paljon.”

(H4)

Jälkimmäisessä sitaatissa haastateltava numero 4 kertoo olleensa pahassa tilanteessa ennen Riihenajan palvelun piiriin pääsyä. Haastateltava käyttää itsestään termiä syrjäytynyt, joka kertoo siitä, että hän on omaksunut itselleen määritelmän yhteiskunnan normaalina pitämästä toiminnasta ulkopuolella olevana. Haastateltava kertoo, että nyt tilanne on huomattavasti parempi, sillä hän on päässyt töihin. Haastateltava siis pitää työn tekemistä syrjäytymisen vastakohtana. Hän mainitsee työn myös vaikuttaneen elämänlaatuunsa huomattavasti.

Työelämään kiinnittyminen on siis yksi Riihenajan työn tavoitteista. Tarkoituksena on saada asiakkaat kiinnittymään yhteiskuntaan, tuntemaan itsensä tarpeellisiksi ja tärkeiksi osaksi omaa elämänpiiriään. Haastateltava numero 2 kuvaa, että yksi tärkeimmistä asioista Riihenajan tukihenkilöpalvelussa on juuri työntekijöiden asenne asiakkaita kohtaan. Asiakkaat saadaan tuntemaan itsensä tasa-arvoisiksi ihmisiksi, joiden tulevaisuuteen uskotaan.

”H2: Et siihen mä oon täällä ollu tosi tyytyväinen. Ja kun vertaa esimerkiksi siihen psyk. poliin, et sieltä mut ois laitettu jo vaik kuinka monta kertaa pysyvästi eläkkeelle, eikä siellä kukaan oikeesti kannusta ja sano et sun kannattais mennä töihin. Et se asenne on täällä ihan erilainen.

T: Miltä se susta tuntuu, kun joku sanoo, ettet sä mihinkään eläkkeelle mene vaan töihin?

H2: No onhan se nyt ihan hirveen tärkeä juttu. Et sua niinku kohdellaan silleen tasa-vertasesti ja normaalina ihmisenä, et sulla on jotain mahdollisuuksiakin. Niin se on mulle ollu tosi tärkeä” (H2)

Tavallisia, arkielämään liittyviä juttuja haastateltavat kuvasivat, kun keskustelu kääntyi tukihenkilön tarjoamaan tukeen. Asunnon siivous, kuntoilu ja ruokakaupassa käyminen toistuivat vastauksissa usein. Haastateltavat myös kertoivat, että on palkitsevaa päästä käymään ihmisten ilmoilla ja tehdä tavallisia asioita.

”Me ollaan siivottu kämppää ja käyty salilla. Lähinnä painottunut nyt saliharjotteluun, kun mulla on vähän tää peruskunto tässä, niin yritetään sitä kuntoa kohottaa. Niin käydään siellä salilla, toltta tukihenkilöltä kuulee hyviä vinkkejä saliharjotteluun. Et tuleepahan lähettyä, kun kotona on vähän laiska lähtee.” (H5)

”Mulle ainakin oli jossain vaiheessa tosi tärkeä, et täältä käytiin vaik kahvilla tai jossain. Kun itellä ei ollut varaa siihen. Siis se, että pääsi niinkun normaalien ihmisten ilmoille.” (H4)

Osallistuminen ja osalliseksi itsensä kokeminen on monesti myös taloudellinen kysymys. Kuluttamisesta on tullut tapa osallistua ympäröivän yhteiskunnan toimintaan ja erilaisten hyödykkeiden, kuten tavaroiden tai palveluiden ostamista pidetään osana mielekästä elämää. Kun ihminen jää sosiaaliturvan varaan, rahat eivät riitä kuin vähimmäisiin menoihin. Tällöin ihmiselle voi jäädä tunne, ettei pysty osallistumaan tasavertaisena kansalaisena yhteisiin asioihin.

Tukipalveluissa asiakkaan osallisuuden tunnetta pyritään tukemaan erilaisissa tilanteissa. Asiakkaan solmuun menneitä tilanteita pyritään ratkomaan niin, että asiakas saa takaisin tunteen oman elämänsä hallinnasta. Samalla kannustetaan tekemään asioita, jotka voivat tuntua vaikeilta. Haastateltava numero 1 kertoo saaneensa hyvää apua vaikeissa viranomaisuhteisyyssuhteissaan, mutta tuki ei ollut riittänyt muiden asioiden hoitoon. Haastateltava kertoi, että vaikeat viranomaisasiat uuvuttavat häntä niin paljon, että ulos lähteminen ja osallistuminen [mihin?] tuntuvat mahdottomilta. Palvelun tilaajalta hän olisi toivonut enemmän ymmärrystä hänen kokonaistilanteestaan, että tuki olisi riittänyt myös esimerkiksi liikuntaharrastuksen aloittamiseen, jonka uskoi olevan yksi merkittävä tekijä kuntoutumisprosessissa.

”Et kun mä olisin kaivannut myös sitä, että mä olisin saanut niinku jotain muutakin. Me ollaan siis sen kerran päästy yhdessä kuntosalille. Koska se masennus vaikuttaa sitten siihen, että mä en tahdo päästä ovesta ulos. Et kun tulee joku paperi, niin se on niinku isku päin kasvoja. Joko taas. Ja se vetää niinku silleen, että mä en lähde mihinkään. Mä en tee mitään. Vaikka sen järjellä pystyy analysoimaan, että pitäis ja pitäis

ja pitäis. Mutta kun sitä tulee niinku koko aika, loppua ei näy, ei oo mitään sellasta valopilkkua jossain tuolla, että mä jaksan koska... Esimerkiksi, että mä jaksan koska mä pääsen sinne eläkkeelle. Niin sitä mä oisin ehkä kaivannut lisää...” (H1)

Osallisuuden tunne on ennen muuta henkilökohtainen kokemus. Ulkopuolelta on hyvin vaikea määritellä, kuka kokee itsensä osalliseksi. Yhteiskunnan toimimisen ja yhtenäisyyden vuoksi on määritelty tiettyjä hyvinä pidettyjä osallistumisen malleja, kuten palkkatyössä käymistä, jotta taloudelliset edellytykset yhteiskunnan toimimiselle täytyisivät. Tämä asettaa jännitteitä työskentelylle asiakkaiden kanssa. Yhtäältä työntekijä ei voi ulkoa päin kertoa asiakkaalle, kuinka hyvää elämää pitää elää, mutta toisaalta yhteiskunta odottaa työskentelyltä tiettyjä tavoitteita syrjäytymisen ehkäisyssä. Työntekijän tuleekin yhteistyössä asiakkaan kanssa saada muutostyö asiakkaan elämässä aikaan. Tämä tapahtuu vain asiakkaan omasta halusta ja motivaatiosta, joissa työntekijä voi vain olla tukena.

Osallisuutta pidetään syrjäytymisen vastaparina. Molempien voidaan nähdä etenevän prosessin omaisesti, joten syrjäytyminen ja osallisuus eivät ole staattisia ja pysyviä tiloja ihmisen elämässä, vaan niiden aste voi vaihdella eri aikoina. Osallisuuden kokemusta on hyvin vaikea arvioida, sillä ihminen voi kokea itsensä hyvinkin aktiiviseksi osaksi yhteiskuntaa, vaikka viettäisi päivät kotona tietokoneen ääressä. Silloin puhe syrjäytyneestä ihmisestä voi tuntua väärältä ja leimaavalta. Toisaalta yhteiskunnalla on omat taloudelliset intressinsä saada kansalaiset aktiivisiksi ja itsenäisiksi toimijoiksi. Haastatteluissa Riihenajan asiakkaat puhuivat paljon syrjäytymisen ja vieraantumisen kokemuksistaan. Heillä oli itsellään kuva siitä, että haluaisivat aktiivisemmin kuulua yhteiskuntaan ja löytää itselleen mielekästä tekemistä. Ristiriitoja saattoi aiheuttaa oman hyvinvoinnin toivottua heikompi taso tai ulkopuolisten käsitykset heidän voinnistaan, jotka saattavat rajoittaa heidän mahdollisuuksia osallistua haluamaansa toimintaan. Riihenajan työntekijöitä kehuttiin siitä, että he jaksoivat uskoa jokaisen mahdollisuuksiin päästä takaisin itsenäiseen elämään kiinni.

## 6.2. Elämänhallinta

Elämänhallinta on osallisuuden ohella keskeisiä käsitteitä, kun puhutaan syrjäytymisestä. Elämänhallinnan saavuttamista pidetään tavoitteena, jolla ihminen säilyttää osallisuutensa yhteiskunnassa. Elämän hallitsemattomuutta pidetään osin jopa synonyyminä syrjäytymiselle. Elämänhallinnan käsitteen taustalla on ymmärrys siitä, että ihminen kykenee yksilöllisillä valinnoillaan vaikuttamaan elämäänsä. Tällöin työskentelyssä, jossa pyritään tukemaan asiakkaan elämänhallintaa, lähdetään liikkeelle yksilöstä käsin, ja edetään yksilöä tukien kohti halitumpaa, itsenäisempää ja oma-aloitteisempaa elämää. (Juhila 2006, 61-63.)

Yksi elämänhallinnan osa-alue on omista viranomaiskontakteista huolehtiminen, kuten varatuilla ajoilla käyminen ja tarvittavien hakemusten täyttäminen. Haastatteluvastauksissa juuri viranomaisasiat tuntuivat aiheuttavan huolta ja stressiä. Elämänhallintaan liittyvistä asioista juuri viranomaisasioissa tuentarve näyttäytyi yleiseltä. Elämäntilanteet ennen Riihenajan palveluita olivat kriisiytyneet ja kokemukset viranomaisten avunannosta olivat huonoja.

”Kun mulla oli sellanen tunne, et en osannu laatia ite niitä valituksia, enkä mä välttämättä osannut täyttää niitä lomakkeitakaan niin, että koska ne on niin byrokraattisia, jos sä laitat ruksin väärään kohtaan niin se tulee bumerangina takaisin. Ja sit kestää monta kuukautta. Ja mä olin esimerkiks yhden vuoden kokonaan ilman rahaa, vaan sen takii, että mä en oikeestaan niinku tienny, jos ei viranomaisetkaan tiedä mistä mun pitäis hakee mitäkin rahaa.” (H1)

”Alussa mä olin niin sekaisin. Sosiaalini kautta mun elämä ei järjestynyt, mulla oli perheongelmia, mä en pystynyt kertomaan kenellekään. Mulla aina oli häiriö... toi rytmihäiriö. Mulla ei ollut ketään, jouduin aina yksin miettimään. Aamuun asti mä en nukkunut.” (H8)

Oman elämän hallinnan tunteeseen liittyy ajatus oman talouden ja muiden niin sanottujen ”paperiasioiden” hoitamisesta itsenäisesti. Sitä pidetään olennaisena osana aikuisen itsenäistä elämää. Kun asioista ei kykenekään syystä tai toisesta huolehtimaan, se aiheuttaa huomattavan määrän stressiä, joka puolestaan hankaloittaa edelleen asioiden hoitamista. Stressi saattaa vaikuttaa terveyteen, kuten unen laatuun, jolloin asiat saattavat mennä entistä pahemmin solmuun.

Stressin aiheuttamien häiriöiden lisäksi myös muut terveydelliset ongelmat saattavat vaikeuttaa otteen saamista elämästä. Haastateltava numero 3 kertoo päihdeongelman olleen suurin syy ongelmien kasaantumiseen. Tästä voi päätellä, että kun juominen on saatu kuriin, voi paremmin keskittyä terveydenhuoltoon ja paperiasioiden hoitamiseen.

”H3: No, täällä mulle on hoidettu toi velkasaneeraus. Vaik ei sieltä siis oo tullut vielä lopullista päätöstä, mut se sano se mikäs se nyt on siel velkasaneerauksessa (Nimi), et kun se on tehnyt niitä niin se osas sanoo et pääsen siihen lyhyempään ohjelmaan.

T: Onko tässä muita asioita, jotka on edistynyt tän palvelun aikana?

H3: On joo. Ja sit on tossa toi suuri juttu, kun mä en juo enää. Näähän olis ties missä jamassa nää mun asiat.” (H3)

Useissa haastatteluissa puhuttiin kokemuksista viranomaisten luona. Asiakkaat kertoivat, että viranomaisilla oli usein vähättelevä asenne heidän asioitaan kohtaan. Vähättelevä asenne saattaa olla yksi asia, joka saa ihmisen elämänhallinnan pettämään ja aiheuttaa hämmennystä. Eivätkö asiani ja ongelmani ole niin tärkeitä ja merkittäviä kuin minusta tuntuu? Enkö osaa itse arvioida tilannettani? Tämä saa ihmisen väsymään ja antamaan periksi. Erityisen kiinnostavia olivat haastateltavien kokemukset viranomaiskohtaamisista, joissa Riihenajan tukihenkilö oli mukana. Usea haastateltava kertoi viranomaisten asenteen muuttuneen merkittävästi, kun mukana oli toinen ammattilainen.

” [E]t kun mä en lähtenyt niinkun mihinkään virastoon enkä lääkäriin enkä muuta, muuten kun et raahasin ton kaverin mukaan. Siis se on kans niinku jännä miten viranomaisien käsitys asioista muuttuu, kun sulla on niinku tavallaan toiset korvat mukana. Varsinkin lääkäreissä huomaa, että ne ottaa sut paljon vakavammin.” (H1)

”No kyllä se [viranomaisten asenne] muuttuu hyvin paljon. He on ensin hämmästyneitä, he ei oikein ymmärrä, että mitä tämä nyt on. Mutta kuulostaa aika pahalta, mutta voin allekirjoittaa sen, että mua kohdellaan aivan erilalla se jälkeen kun siinä on joku ammatillinen tukihenkilö mukana. Et mut otetaan vakavammin niissä tilanteissa.” (H2)

Tunne oman elämän hallinnasta on tärkeää ihmisen henkisen hyvinvoinnin kannalta. J.P. Roosin jaottelua lainaten: ihmisen sisäinen elämänhallinnan pettäessä on vaikeaa, jopa mahdollonta, huolehtia elämän ulkoisista puitteista. Kun ihminen on heikoilla ja elämänhallinnan tunne on pettämässä, tukipalveluiden merkitys korostuu. Tällöin on huolestuttavaa, jos tukipalveluissa työskentelevät viranomaiset vahvistavat ihmisten tunnetta omasta kykenemättömydestään hoitaa asioitaan. Vähättelevä asenne voi pahimmillaan ajaa ihmisen pois avun luota ja kriisiyttää elämäntilanteet entistä pahemmin.

Elämänhallinnan saavuttamista pidetään tavoitteena, jolla ihminen säilyttää osallisuutensa yhteiskunnassa. Yhteiskunnan vaatimustason nousun myötä ihmisten elämänhallinnaltakin vaaditaan enemmän. Jo ulkoinen elämänhallinta vaatii organisointikykyä nopeutuvassa ja suorituskeskeisessä arjessa. Sisäistä elämänhallintaa hankaloittaa monien päällekkäisten asioiden hoitamisen vaatimus sekä velvoite olla koko ajan tavoitettavissa. Ihmisten stressitaso kasvaa, jolloin asioiden hallitseminen hankaloituu entisestään. Tulkitsen haastateltavien puheen tekemättä jääneistä asioista ja ahdistavista kirjeistä elämänhallinnan menetyksenä. Haastateltavilla oli käsitys siitä, että aikuisen ihmisen on kyettävä hoitamaan asioitaan. Kun asioita alkaa kerääntyä ja jäädä hoitamatta, tunne kaaoksesta lisääntyy. Haastateltavilla tuntui olevan tarve selittää hoitamatta jääneitä asioitaan tai korostaa, että ovat ennen kyenneet hoitamaan asiansa hyvin. Tarve pärjätä ja hallita elämänsä oli suuri. Riihenajan palvelun he ovat kokeneet tältäkin osalta tarpeelliseksi. Elämänhallinnan tunnetta helpottaa, kun vieressä

on joku, joka auttaa haastavassa tilanteessa ja selvittää sotkuun menneitä asioita. Kun asiat on selvitetty ja asiakkaat henkisesti vahvempia, voi itsenäinen elämä taas jatkua.

### 6.3. Kuntoutus

Kaikki haastattelemanasi asiakkaat olivat saaneet lähetteen mielialahäiriöpoliklinikan kautta. Tällöin itsestään selvä tavoite työskentelylle on kuntoutuminen ja sen tukeminen. Myös Riihenajan omassa palvelukuvauksessa kuntoutus nousee vahvasti esille, sillä osana palvelusuunnitelmaa asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan terveyteen liittyvät tiedot sekä kuntoutumisen tavoitteet. Suunnitelmaan kirjataan sekä lyhyen että pitkän aikavälin hoidon tavoitteet ja sovitetaan Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan työskentely näihin tavoitteisiin. Kuntoutuminen on osa Riihenajan palvelulupausta, jonka keskiössä on asiakkaan mahdollisimman omatoiminen selviytyminen arjesta.

Riihenajan palvelulupauksen mukaan asiakkaan kuntoutumista tuetaan muun muassa varmistamalla hoidon onnistuminen, kuten lääkitysohjeiden noudattaminen tai terveydenhuollon tapaamisilla käynti. Lisäksi asiakasta tuetaan liikunnassa ja vastuun ottamisessa omasta elämästään ja päätöksistään. Asiakasta tuetaan osallistumaan ympäröivään yhteiskuntaan asiakkaan tarpeista riippuen. Kuntoutumisen tukeminen näyttötyy haastateltavien puheessa tukena tavallisten asioiden tekemisessä, joihin ei aiemmin omin voimin ollut pystynyt. Myös päihitteettömyyden ja muun elämänhallinnan tukeminen voidaan ymmärtää kuntouttavaksi työksi.

Asiakkaiden elämäntilanne oli saattanut kärjistyä vähitellen. Elämässä oli yritetty kestää ja selvittää asioita omin voimin, mutta omien voimien loputtua tilanne oli riistäytynyt hallinnasta. Silloin saattaa olla hankala muuttaa omaa identiteettiään ”pärjäävästä ihmisestä” ihmiseksi, joka tarvitsee apua asioiden hoitamiseen. Tämän päivän yhteiskunta on murroksessa ja on osaltaan jo muuttunut globaaliksi tietoyhteiskunnaksi. Tämä vaatii ihmiseltä enemmän henkisiä voimavaroja hallitsemaan sekä nopeaa muutosta että kasvavaa tietotulvaa. Toisaalta yksilön vastuuta korostava ajattelumalli lisää yksilön itsenäisen selviytymisen vaadetta, jolloin omien voimavarojen loppuminen nähdään heikkoutena. (Hämäläinen 2009, 8-9.)

”Se siinä tuntuikin niin pahalta, mut kun mä oon aina ollut, mä oon aina pärjännyt, aina tehnyt jotain. Mä en oo koskaan ollu työttömänä, et sillä lailla oon aina keksinyt jonkun jutun. Niin tää on ollut hirvee sopeutuminen tähän tilanteeseen, sillä lailla henkisesti. Että kroppa ei vaan kestä tätä. Et mä en enää pysty, mä en enää pysty vaikka mä kuinka haluaisin.” (H1)

”Ja sit toisaalta mä sain tätä kautta paljon mahdollisuuksia sellasiin asioihin mihin mä en ois yksinäni kyennyt. Esimerkiks mä uskaltauduin käymään kaikenlaisilla retkillä ja muissa tämmösissä tapahtumissa.” (H2)

”On joo, kun on toi kuntosali tossa. Ettei mee krapuloissaan sinne, että lopetan yhteen kahteen päivään sen. Että se on hyvää motivaatiota kun on tota salitreeniä.” (H5)

Tukihenkilö saattoi myös toimia ”tsempparina” ja kannustajana, joka muistuttaa asiakasta, jos jokin suunniteltu asia on jäädä tekemättä. Toisinaan tukihenkilöt saattavat patistaa asiakasta esimerkiksi liikkumaan, jos siitä näyttäisi olevan asiakkaan hyvinvoinnin kannalta hyötyä.

”Joo, kyl täs pitäis käydä [liikkumassa]. Tai on toi tukihenkilö ehdottanut et pitäis käydä tuol vesijumpassa, kun mulla on toi nivelrikko oikeessa jalassa ja paha vasemmassa, niin mun pitää niitä kuntouttaa.” (H3)

Kuntouttavaan työhön liittyy olennaisesti asiakkaan terveydentilan selvittäminen ja auttaminen asiakkaan oman terveydenhuoltoverkoston kokoamisessa.

”Niin sit me lähdettiin uudelleen kartottamaan sitä mun sairaustilannetta. Eli hakeuduttiin ensin, mulla oli hirveen hankalaa ensin saada oma lääkäri, koska pitää olla tietty määrä diagnooseja, jotta sä saat oman lääkärin. No, sit niitä olikin riittävästi, kun on neljä sairautta, kroonista. Ja sitä kautta kun mä sit sain sen oman lääkärin, mikä oli ihan tosi hyvä. Hänen kauttaan saatiin sitten niitä lähetteitä sinne ja tänne, neurologille ja sinne ja tänne.” (H1)

Kuntouttavana työotteena voidaan pitää myös asiakaslähtöistä ja yksilöllistä tapaa työskennellä asiakkaiden kanssa. Kuten haastateltava numero 5 totesi, viitaten kunnallisen palveluntarjonnan velvoittaviin ryhmätoimintoihin: ”Siis jos sua nyt ei oikeesti kiinnosta kutominen, niin ei kai se nyt ketään kuntouta se pakkokutominen.” Toisaalta haastateltavilla saattoi olla kokemus siitä, että terveydenhuollon palveluissa ei tarpeeksi kuunnella asiakkaan omaa kokemusta terveydentilastaan. Esimerkiksi haastateltavalla numero 6 oli tunne, että haluaisi päästä työelämään, mutta passiivisena odotti saavansa jälleen uuden B-lausunnon:

”T: No mitä sä ite haluat sun elämältä?

H6: No tavote olis päästä takaisin työelämään, mutta en tiedä. Ne on vissiin mulle taas kirjottamassa B-lausuntoa. Sit mä oon ainakin vissiin puol vuotta poissa työelämästä. Et

mulla on kuntoutustuki tohon kesäkuun loppuun asti sit ne meinaa uuden B-lausunnon laittaa et sais lisää sitä kuntoutustukea ja sit mä oon ainakin vielä puol vuotta poissa.

T: No miltä susta sun oma kunto tuntuu? Et haluaisitko sä jo takaisin?

H6: No, kyllä mä voisin omasta mielestä olla jo ihan työkuntonen. Et kyllä mä tiedän etten mä tästä kauheesti reippaammaksi tule.” (H6)

Ideaalitulanteessa kuntoutumista pitää tukea mahdollisimman joustavasti asiakkaiden elämäntilanteista riippuen. Haastateltavilla saattoi olla myös tunne siitä, että palvelua tilaavilla oli epärealistiset käsitykset heidän terveydentilastaan. Haastateltava numero 4 kuvaa tilannetta, jossa tukihenkilöpalvelu oli keskeytetty, kun asiakkaan tavoite päästä töihin oli täyttynyt. Asiakas olisi kuitenkin tarvinnut tukea vielä töiden aloittamisen jälkeenkin, sillä terveydentila oli romahtanut nopeasti tuen päättyttyä.

”No, ehkä silloin kun mä olin ensimmäisen kerran täällä asiakkaana, niin se loppu siihen et mä menin töihin, ihan kokopäivätöihin. Niin sitä olis kyllä voinu silloin jatkaa sitä asiakkuutta. Koska mulla alko mennä sit huonommin aika nopeesti. Mut siis nythän tää on aika hyvin, et mä oon tällä hetkellä aika hyvässä kunnossa ja se on mun mielestä hyvä, ettei tätä oo heti lopetettu. Et sit kun se alkaa uudelleen, niin se on aina isompi prosessi.” (H4)

Kuntoutuminen on monimutkainen ja vaihteleva prosessi, johon kuntoutujan yksilöllinen tilanne ja henkinen jaksaminen vaikuttavat. Prosessi ei välttämättä myöskään kulje lineaarisesti sairaudesta terveyteen, vaan terveydentilassa saattaa tulla huonontumisia aika ajoin. Tämän prosessin ymmärtäminen on tärkeä lähtökohta, kun mietitään kuntoutumiseen annettavaa tukea. Asiakkaalle pitää antaa tukea asiakkaan yksilöllinen tilanne ja tarve huomioiden. Vakioidut prosessit harvoin pystyvät vastaamaan yksilöllisiin tarpeisiin. Lisäksi kuntoutumisprosessin vaihtelevuus pitää osata huomioida niin, että tuki pystyy reagoimaan myös tilanteissa, joissa terveydentila heikkenee.

Kuntoutus on keskeinen teema Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteissa. Asiakkaat tulevat pääsääntöisesti Riihenajan asiakkaiksi HUS:in läheteellä ja palvelu kuuluu sosiaalisen kuntoutuksen piiriin. Siksi voidaan ajatella, että kaikilla asiakkailla on jo lähtökohteisesti kuntoutumisen tarve. Kuntoutuminen tarkoittaa myös sitä, että asiakkaiden ajatellaan kuntoutuvan takaisin itsenäisesti pärjääväksi ihmiseksi. Tällöin palvelun piiristä rajautuvat pois sellaiset asiakkaat, jotka tarvitsevat enemmän kuntoa ylläpitävää ja kannattelevaa palvelua. Tämän otoksen puitteissa on vaikeaa sanoa kuntoutumisen lopullisesta onnistumisesta tai asiakkaiden palveluiden oikeanlaisesta kohdentumisesta. Haastatteluiden pohjalta voidaan



kuitenkin kuvata asiakkaiden omia näkemyksiä vointinsa kehityksestä. Asiakkailta oli haastatteluhetkellä kuntoutuminen kesken. Yhtäältä osa haastateltavista oli hyvinkin toiveikkaita oman tulevaisuutensa suhteen, toisaalta osalla oli pessimistisemmät näkemykset. Yksi haastateltavista kärsi parantumattomasta ja etenevästä sairaudesta, joten kuntoutuminen oli hänen kohdallaan oppimista elämään sairauden kanssa. Kaikilla oli kokemus siitä, että Riihenajan tukihenkilöt auttoivat heitä selviämään. Kuntoutumisen kannalta olennaista on, että hoitosuhde hoitavaan tahoon on hyvässä kunnossa ja tarvittavat tuet kuntoutumista varten on hankittu. Erityisesti haastatteluissa mainittiin apu hakemusten täyttämässä ja tuki hoitohenkilökunnan tapaamisilla. Haastateltavat kertoivat saavansa parempaa hoitoa, kun mukana hoitotapaamisilla on toinen henkilö.

#### 6.4. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen sosiaalityö

Yksi aikuissosiaalityön keskeisistä tehtävistä on asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen ja palvelutarpeen arviointi. Tähän pyritään laatimalla selvitys ja arvio sekä suunnitelmallinen muutostyö, johon sisältyy päihdekuntoutus-, aktivointi- ja palvelusuunnitelmatyö (Juhila 2008, 22-25). Suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä voidaan pitää tehokkaana ja vaikuttavana tapana työskennellä asiakkaiden kanssa. Asiakassuhteen alussa tehdään suunnitelma, jota tarkistetaan työn edetessä. Samalla työskentelyä arvioidaan pitkin matkaa ja työskentelymenetelmiin tai tavoitteisiin voidaan puuttua nopeasti, mikäli ne eivät vaikuta sopivilta. Näin työskentely yhdessä asiakkaan kanssa etenee koko ajan ja sekä työntekijä että asiakas ovat tietoisia työskentelyn suunnasta.

Riihenajka määrittelee työskentelynsä tavoitteelliseksi sosiaalialan työksi. Yksi Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan ydinajatuksista on tarjota asiakkaille ammattimaista sosiaalialan palvelua, jossa asiakkaat saavat laadukasta ja oikeanlaista tukea vaikeissa elämäntilanteissa. Tähän on pyritty muun muassa sillä, että rekrytoinnissa on huomioitu tarvittava muodollinen pätevyys. Tämä erottaa ammatillisen tukihenkilötoiminnan vapaaehtoisuuteen perustuvista, usein järjestöjen toteuttamasta tukihenkilötoiminnasta.

Tukihenkilöpalvelun ammatillisuus nousi useassa haastattelussa esiin. Haastateltava numero 2 osasi eritellä aiempien kokemustensa perusteella juuri ammatillisuutta Riihenajan palvelussa. Toisissa haastatteluissa ammatillisuuden arvostus nousi esiin työntekijöiden tietojen, verkostojen tai asenteen mainitsemisissa.

”Et onhan mulla olemassa ihan hyvät sosiaaliset verkostot läheisten kanssa. Mutta kun tässä on kyseessä ammatillinen tukihenkilö, niin hän tietää missä mitään asiaa hoideetaan ja kannattaa tehdä” (H2)

Haastateltava numero 2 jatkaa ammatillisen toiminnan kuvaamista, kun keskustelu kääntyy jatkoon. Olisiko läheisten tarjoamasta sosiaalisesta verkosta korvikkeeksi, kun Riihenajan palvelu loppuu:

”Kyllä varmaan jonkun verran. Ei kuitenkaan samalla tavalla kun mun tukihenkilö kuitenkin tekee työkseen tätä, niin mä en pelkää, että kuormitanko mä sitä liikaa mu ongelmilla tai pyytämisillä. Kun sit taas omien sukulaisten tai ystävien kanssa aina varoo, etten liikaa omia asioitani tai varsinkaan ongelmiani ota puheeks. Et se on enemmän sellasta ” Mitä kuuluu?” ”Kiitos hyvää.” -tyylistä. Mut jos mun tukihenkilö kysyy, että mitä kuuluu, niin mä voin vastata, et nyt se tuli hylsynä takaisin se toimeentulotukihakemus tai kiroilla ja sanoa et paskaaks tässä. Et siinä on ihan selkee ero.” (H2)

Haastateltavalla numero 8 oli huonoja kokemuksia kunnan sosiaalityöntekijöistä. Kiireen vuoksi he eivät olleet ehtineet perehtyä asiakkaan elämäntilanteeseen, joka oli sittemmin kriisiytynyt, vaikka asiakas oli pyytänyt siihen apua. Myös sosiaalityöntekijän mahdollisuudet auttaa asiakasta ovat rajalliset, minkä asiakas kokee huonoksi palveluksi ja epäammattillisuudeksi.

”T: No jos sä vaikka mietit Riihenajan tukihenkilöä ja sun sosiaalityöntekijää ja vertaat niitä keskenään, niin onko palvelussa eroa?

H8: Huh! Tosi iso ero! Kun sosiaalityöntekijällä hänellä ei ole aikaa ja Riihenajassa ymmärtää. Esimerkki, kun Riihenajassa on paljon asiakkaita ja kaikilla on eri elämäntilanne, he oppii niistä. Ja sitten heillä on päässä se tieto. Ja sitten kun mä puhun heille, he tietää mistä mä puhun. Mutta sosiaalityöntekijä, hän ei koskaan ymmärrä, vaikka heti minä otin yhteyttä ja sanoin ettei tämä toimi minun kanssa, niin hän oli vain... eikä mikään toiminut. Elikä sosiaalityöntekijä ei auta ollenkaan missään asioissa. Vaikka perheasioissa tai esimerkki nyt mä haen asuntoa, ei se kuulu heille. Mutta Riihenajassa heti mennään tietokoneelle ja katsotaan missä asunto on ja haetaan.” (H8)

Ammatillisuus yhtäältä antaa tukihenkilölle tarvittavia tietoja ja verkostoja auttaa asiakkaita vaikeissa elämäntilanteissa, toisaalta taas ottaa tarvittavaa etäisyyttä asiakkaan elämäntilanteeseen. Asiakkaan ei tarvitse pelätä, että vaikeakaan asia kuormittaisi työntekijää, sillä työntekijä tekee tukihenkilötoimintaa työn vuoksi.

Osa ammatillisuutta on toteuttaa sosiaalityötä tavoitteellisesti. Kaikille haastatelluille oli tehty asiakkuuden aikana suunnitelma palvelun tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Haastatteluissa suunnitelmat nousivat kuitenkin esiin enemmän sosiaalitoimen velvoitena kuin työskentelyn välineinä.

”Joo, siis kyllä me jonkunlainen suunnitelma ollaan niinku tehty ja lähetetty se sille sosiaalityöntekijälle ja sit mä en tiedä meneeks se sit sieltä jonnekin eteenpäin. Se on vähän niinku sama, kun me ollaan haettu sitä lisääikaa, niin sit siinä on ollu samalla sit jotain tälläsiä suunnitelmia mitä me ollaan kanssa täytetty.” (H6)

”T: Onks sulle tehty sellanen kuntoutussuunnitelma tai asiakkuussuunnitelma, johon olis laadittu jotain tavoitteita?

H4: Siis joo, kyllähän tota sosiaalitoimistoa varten on tehty.” (H4)

Toisaalta työskentely asiakkaiden kanssa oli useasti alkanut nopeasti asiakkaan asioiden ja kriisiytyneen tilanteen selvittämällä, jolloin suunnitelman laadinta oli jäänyt sivummalle. Toisilla haastateltavilla ei ollut tarkkoja mielikuvia suunnitelman sisällöstä tai siihen kirjatuista keinoista.

”Oli meillä muistaakseen joku suunnitelma, mutta aina meillä oli joku kriisi. Ja sitten ei ikinä voitu hoitaa meidän ihan omia asioita, ei ollut aikaa. Koska aina tuli joku sellainen ongelma.” (H7)

Työskentelyn alussa haasteltavien käsityksen mukaan oli vaikea arvioida mihin työskentelyssä kannattaisi keskittyä. Elämäntilanteissa oli niin monta asiaa päällekkäin, että alussa oli hankala hahmottaa tilannetta ja laatia kattavaa suunnitelmaa.

”Niin lähinnä siis just se, et ei me alussa edes tiedetty mihin tää homma niinku menee. Et kyllähän tavoitteena oli oikeestaan se, et mä pääsisin eläkkeelle. Mut enhän mä oo vieläkään päässy! Tää ei niinku tunnu hahmottuvan ikinä.” (H1)

Suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen työskentely ovat siis laadukkaan työn määritelmiä. Kun työskentelyllä on kirjatut tavoitteet ja suunnitelma siitä, kuinka tavoitteisiin päästään, voidaan työskentelyprosessin edetessä arvioida työskentelyn onnistumista. Tarvittaessa tavoitteita tai suunnitelmaa voidaan kesken työskentelyn muokata, jos näyttää siltä, etteivät ne olleet realistisia. Suunnitelmassa on tärkeää, että sen laatimiseen otetaan myös asiakas ja tämän lähipiiri aktiivisesti mukaan. Asiakkaalla ja tämän läheisillä on paras käsitys asiakkaan elämäntilanteesta ja näin suunnitelmasta ja tavoitteista voidaan saada realistisia. Asiakkaat eivät haastatteluvastausten perusteella olleet kuitenkaan kiinnittäneet paljoa huomiota suunnitelmien tekoon. Joko akuutti elämäntilanne vei suurimman huomion tai muuten suunnitelmien tekoa ei pidetty merkityksellisinä. Toisissa haastatteluissa suunnitelmaa jopa pidettiin vain sosiaalitoimen asettamana velvollisuutena, jotta jatkopäätös palvelulle voidaan saada.

## 6.5. Asiakasprosessi

Sauli Suominen ja Merja Tuominen (2007) jäsentävät asiakasprosessia kolmen osan kautta: aloitusvaihe, työskentelyvaihe ja lopetusvaihe. Aloitusvaiheessa asiakkaaseen luodaan luotamuksellinen suhde ja samalla lähdetään kartoittamaan asiakkaan elämäntilannetta. Luotamuksellinen suhde asiakkaan kanssa on perusta onnistuneelle työskentelylle. Työskentelyvaiheessa asiakassuhde tiivistyy ja työntekijä ja asiakas alkavat yhdessä työstää asiakkaan elämään vaikuttavia ongelmakohtia. Työskentelyvaiheelle on hyvä varata riittävästi aikaa, sillä työskentelyn edetessä voivat alussa asetetut tavoitteet muuttua. Erityisen tärkeä vaihe on myös lopetusvaihe. Riihenajan työ on aina määräaikaista, tavoitteellista ja kuntouttavaa. Tarkoituksena on siis taata asiakkaalle sellaiset edellytykset, että eläminen ilman ammatillista tukihenkilöä onnistuu jatkossa. Lopetusvaiheeseen on siis myös hyvä varata aikaa ja lopettaa asiakkuus rauhallisesti ja hallitusti, ettei asiakas putoa tyhjän päälle ja elämä kriisiydy uudelleen.

Tavoitteellisen työskentelyn kannalta on olennaista, että asiakasprosessit ovat sujuvia ja siirtyvät vaiheesta toiseen selkeästi. Haastattelujen kautta välittyi kuitenkin kuva, jossa asiakasprosessit näyttivät katkonaisilta. Toisinaan asiakkuuksissa oli ollut taukoja, toisaalta lyhyet päätökset sosiaalitoimelta katkaisivat työskentelyjaksoja ja tekivät työskentelystä epävarmaa. Useassa haastatteluissa nousikin nimenomaan huoli jatkon suhteen.

”Mutta kaikki on mennyt hyvin ja nyt mä mietin, että mitä mä teen jos Riihenaika ei jatku. Kun sosiaali ei varmaan ymmärrä, kun Riihenaika hoitaa mun asioita, niin ei tarvitse koko aika varata sieltä aikaa.” (H8)

”No, siinä oli sellanen idea siinä puolen vuoden pätkässä, kun sitä kirjoitettiin, että hakeutuu kolmannen sektorin juttuihin. Tohon Klubi-talolle ja tohon Lauhatuulen toimintaan. Tämmöstä näin että... Lauhatuulella mä oon käynyt aina silloin tällöin, mutta mä en oo tykätynyt hirveesti siihen toimintaan. Klubitalolla en oikeen tykkää työpäivätoimisesta. [...] Mä en tiedä yhtään mitä se sossu vaatii. Et se on ihan sen sossun päättävällä, mitä se tekee. En tiedä yhtään, toivotaan parasta. Tää on toiminu tosi mallikkaasti.” (H5)

Asiakasprosessin sujuva eteneminen tuo lisäksi ennustettavuutta asiakkaan elämään. Köyhyydestä tehdyssä selvityksessä on huomattu, että juuri tulojen ennustettavuus ja riippumattomuus monista viranomaisista lisäävät ihmisten hyvinvointia (Isola ym. 2016, 154-155). Seuraavassa haastateltava numero 7 kuvaa epävarmuuttaan tulevaisuuttaan kohtaan ja sen aiheuttamaa stressiä:

”Mun sairauteen kuuluu, että katson asioita negatiivisesti. Tukihenkilö sanoo että asiat on ihan hyvin, mutta en tiedä. Mä sanon, että nyt on tunne, että mä tarvitsen tätä paljon. Että tulee jo nyt stressi, että kun kesä tulee jatkuuko tämä. Ilman tukihenkilöä seitsemän vuotta mielenterveyspalvelussa menee hukkaan. Mulla oli niin paha olla, hengitysvaikeuksia ja ahdistusta. Jos vointi menee niin pahaksi, että on pakko löytää sairaala paikka. Mitä lapsille sitten tapahtuu? Kuka hoitaa asioita? Keneltä mä voin sitten pyytää apua? Kuka auttaa?” (H7)

Epävarmuus tulevaisuudesta lisää ihmisen stressiä ja heikentää edelleen terveyttä. Tästä johdun hyvinvointipalveluiden sujuvat asiakasprosessit ja katkeamattomat asiakassuhteet voisivat lisätä asiakkaiden luottoa tulevaa kohtaan ja lisätä heidän hyvinvointiaan sekä tunnetta oman elämänsä hallittavuudesta.

Ideaalitilanteessa sosiaalityöntekijä yhdessä mielialahäiriöpoliklinikan, Riihenajan työntekijän sekä asiakkaan kanssa laativat työskentelylle realistiset tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Tällöin työskentely voidaan aloittaa selkeästi. Työskentelyn edetessä tavoitteita arvioidaan säännöllisesti, jotta tavoitteita tai keinoja voidaan muuttaa, mikäli ne eivät toimi asiakkaan tapauksessa. Sosiaalityöntekijälle tiedotetaan työskentelyn etenemisestä siltä varalta, että esimerkiksi suunnitelman mukaisessa aikataulussa ei pysytäkään. Tällöin sosiaalityöntekijälle jää riittävästi aikaa reagoida ja jatkaa palvelua asiakkaalle. Jatkuvalle arvioinnilla seurataan myös työskentelyn tarvetta ja asiakkaan elämäntilanteen muutoksia. Kun tavoitteita aletaan saavuttaa, voi Riihenajan työntekijä pikkuhiljaa vetäytyä taka-alalle ja antaa asiakkaalle lisää vastuuta omasta elämästään.

Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työote on lähtökohta onnistuneelle työlle. Haastatteluisa nousi kuitenkin esiin erilaiset tilanteet, joissa asiakkaat päätyivät Riihenajan asiakkaiksi. Elämäntilanteissa oli usein akuutti kriisi päällä, jolloin työskentelyssä oli heti alkuun reagoitava akuutin tilanteen ratkaisemiseksi. Tällöin harkittuun ja suunnitelmalliseen aloittamiseen ei välttämättä tarjoutunut mahdollisuutta. Toisaalta Riihenajan työntekijöiden mahdollisuus puuttua nopeasti asiakkaiden tilanteisiin rakensi luottamusta asiakassuhteeseen ja sai paljon kiitosta haastateltavilta.

Asiakasprosessin sujuvuus ja yhtenäisyys on myös yksi onnistuneen työskentelyn edellytys. Sosiaaliasemilla tarjottavaa sosiaalityötä leimaa kiire ja asiakkaiden paljous. Tällöin pitkäjänteiselle työskentelylle ei löydy edellytyksiä. Ostopalveluna tuotettu palvelu antaa mahdollisuuden tarjota asiakkaalle juuri hänen tarpeistaan lähtevää intensiivistä työskentelyä. Useassa haastattelussa nousi kuitenkin esiin huoli palvelun jatkon suhteen. Kunnan tiukka budjetti rajoittaa sosiaalityöntekijöiden mahdollisuutta ostaa pitkäkestoista palvelua asiakkailleen,

mikä näkyy asiakkailla lyhyinä päätöksinä ja huolena jatkon suhteen. Toisaalta päätösten määräaikaisuus tarjoaa myös sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden arvioida palveluntarvetta säännöllisesti. Joka tapauksessa lyhyet päätökset loivat epävarmuutta asiakassuhteisiin ja kokemus sosiaalityöntekijän vallasta korostui haastatteluissa.

## 7. Pohdinta

Opinnäytetyöni peruslähtökohtana oli tutkia Riihenajan tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia saamastaan palvelusta. Lähdin selvittämään Riihenajan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia seuraavien tutkimuskysymysten avulla: 1) Mitä Riihen aika Oy:n tuetun asumisen ammatillinen tukihenkilötoiminta on asiakkaan kokemana? 2) Miten palvelu vastaa Riihen aika Oy:n asettamia tavoitteita asiakkaiden näkökulmasta? 3) Miten ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat kokevat hyötyvänsä palvelusta? 4) Miten palvelua voisi kehittää asiakkaan näkökulmasta? Seuraavassa neljässä alaluvussa pohdin saamiani tuloksia vertaamalla niitä tutkimuskysymyksiini. Viidennessä alaluvussa käyn läpi opinnäytetyön luotettavuuteen liittyviä asioita ja viimeisessä luvussa mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

### 7.1. Riihenajan ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakkaan kokemana

Haastateltavat pitivät Riihenajan ammatillista tukihenkilötoimintaa ennen kaikkea apuvälineenä vaikeiden elämäntilanteidensa ratkaisemisessa. Tukihenkilön ammatillisuus tarjoaa asiakkaille ammatillista tietoa ja verkostoja, joista on hyötyä asiakkaan tilanteen käsittelemisessä. Haastateltavat kokivat, että saapuessaan Riihenajan palvelun piiriin heidän elämänsä oli kaaoksessa ja tukihenkilö auttoi ratkaisemaan konkreettisia elämän ongelmia. Käytännön ongelmien lisäksi tukihenkilöt toimivat henkisenä tukena vaikeissa elämäntilanteissa. Heidän tukeensa luotettiin ja jo tieto, että on joku jolle soittaa toi haastateltaville turvallisuuden tunnetta.

Riihenajan palvelua siis pidettiin apuvälineenä elämäntilanteiden ratkaisussa ja kuntoutumisprosessin etenemisessä. Apua arvostettiin ja sen koettiin olevan hyödyllistä. Kuvaillessaan tukihenkilötoimintaa haastateltavat kertoivat konkreettisista asioista, joita he tekivät tukihenkilöiden kanssa. Haastateltavat vertasivat tukihenkilötoimintaa useassa haastattelussa viranomaispalveluihin, joihin nähden joustavuus ja luotettavuus nousivat esiin. Erityisesti ketteryys, jolla asioita lähdettiin ratkomaan, pidettiin olennaisena osana tukihenkilötoimintaa. Haastatteluissa kuvailtiin myös matalaa kynnystä omaan tukihenkilöön yhteyden saamiseen ja ongelmista keskustelemiseen. Haastatteluissa kerrottiin, ettei ollut asiaa, josta tukihenkilön kanssa ei voisi keskustella. Yhden asian viranomaisiin verrattuna Riihenajan palvelua kuvattiin huolettomaksi.

## 7.2. Palvelun tavoitteet asiakkaan näkökulmasta

Arvioidessani saavutettuja palvelun tavoitteita käytän pohjana rajaamiani viittä teemaa, sillä niihin kiteytyy Riihenajan työnsä antamat tavoitteet. Teemoja olivat osallisuus, elämäntilanne, kuntoutus, suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen sosiaalityö sekä asiakasprosessi. Riihenajan palvelu kuvastui haastateltavien puheissa konkreettisina asioina, kuten asioiden selvittämisenä, apuna viranomaisten kanssa sekä esimerkiksi harrastusten tukemisessa. Toisaalta haastattelussa kuvattiin myös palvelun henkisiä ulottuvuuksia, kuten kannustamista ja uskonnollista asiakkaiden kykyihin. Tulkitsen, että puhe ammatillisen tukihenkilön avulla hoitaa konkreettisia elämän asioita, kuten viranomaissuhteita tai harrastustoimintaa, liittyy teemoihin osallisuudesta ja elämäntilanteesta. Asiakkaat olivat saaneet palvelun aikana kokemuksia, joissa heille oli tullut tunne, että olivat osallisia ympäröivään yhteiskuntaan, mikä on samalla lisännyt heidän elämäntilanteensa tunnettaan.

Kuntoutus on keskeinen teema Riihenajan palvelussa, sillä asiakkaista valtaosalla on taustalla hoitokontakti HUS:in mielialahäiriöpoliklinikalle. Haastateltavat kuvasivatkin puheissaan hoitoaan, kuntoutumistaan ja arkielämän kokemuksiaan eri sairauksien kanssa. Tukihenkilöt koettiin vahvaksi tueksi kuntoutumisessa. Lääkinnällisen kuntoutuksen lisäksi Riihenajan palvelussa voidaan nähdä sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä. Haastateltavat kertoivat, että palvelun kautta he olivat päässeet ”tavallisten ihmisten ilmoille” ja käyneet esimerkiksi yhdessä retkillä. Tavoitteissaan sosiaalisesta kuntoutuksesta Riihenaja kertoi pyrkivänsä hahmottamaan asiakkaiden elämäntilanteen kokonaisuutena ja tarvittaessa ottamaan mukaan asiakkaan olemassa olevat sosiaaliset verkostot. Tätä pidän sosiaalisen kuntoutuksen mukaisena työotteena. Haastattelussa asiakkaat kuvasivat omista lähtökohdista ja omista mielenkiinnosta lähtevää palvelua, jota voidaan pitää osana sosiaalista kuntoutusta.

Haastattelussa oli tavoitteena käsitellä suunnitelmallisuutta ja tavoitteellista sosiaalityötä sekä osin asiakasprosessia. Keskustelua näistä aiheista heräteltiin kysymällä heiltä kuntoutussuunnitelman teosta. Haastateltavilla ei ollut tarkkaa kuvaa siitä, mitä omiin suunnitelmiin oli kirjattu ja niitä pidettiin vain raportteina sosiaalitoimea varten. Tavoitteellisen työn näkökulmasta tuloksia voisi tulkita niin, että kuntoutus- ja palvelusuunnitelman voisi ottaa vielä tehokkaammin käyttöön. Ideaalitalanteessa asiakas itse motivoituu oman elämänsä hallitsemisesta nähdessään konkreettisia ja helppoja tavoitteita sen saavuttamiseksi. Tässä toki voi olla se ristiriita, että heti työskentelyn alussa on hankala hahmottaa koko asiakkaan elämäntilannetta. Usein se selkeytyy vasta jonkin ajan kuluttua, kun työskentely on jo edennyt. Tällöin asiakkuus saattaa ollakin jo katkolla ja sosiaalitoimi tarvitsee jatkopäätöstä varten selvityksen tavoitteiden saavuttamisesta.

### 7.3. Asiakkaiden kokema hyöty

Jaan koetun hyödyn kahteen osaan: yhtäältä asiakkaat kokivat saavansa palvelusta konkreettista apua hankaliin elämäntilanteisiinsa ja toisaalta hyöty näkyi henkisten voimavarojen kasvuna. Varsinaista kuntoutumisesta saatavaa koettua hyötyä on tässä työssä vaikea arvioida, sillä haastateltavat olivat keskellä kuntoutumisprosessia, josta käsin on vaikea arvioida lopullisia tuloksia. Kuntoutumisen näkökulmasta haastatteluissa kuitenkin korostui palvelun tuki hoidon ja kuntoutumisen toteutumisessa.

Koettu hyöty nousi esiin muun muassa puheessa, jossa kuvattiin kriisiytyneitä elämäntilanteita. Niissä elämäntilanteiden ongelmat olivat saattaneet kasautua pitkänkin ajan kuluessa, jolloin ihmisen on vaikea enää hahmottaa tilannettaan ja keksiä ratkaisuja tilanteen selvittämiseksi. Ulkopuolisen apu koettiin haastatteluissa erityisen hyödylliseksi, kun omat voimavarat olivat lopussa, eikä tulevaisuus näyttänyt valoisalta. Tarinat, joissa Riihenajan ammatillinen tukihenkilö oli auttanut vaikkapa viranomais- tai tukiasioiden hoidossa silloin, kun haastateltava oli jo luovuttanut toivonsa niiden suhteen, tulkitseen puheeksi konkreettisesta hyödyistä. Näitä tarinoita esiintyi jokaisessa haastattelussa.

Henkisen tuen roolin katson myös tärkeäksi hyödyksi, joka nousi esiin haastatteluissa. Haastateltavilla saattoi olla takanaan vaikeita ja lannistavia kokemuksia, jotka olivat heikentäneet heidän itsetuntoaan. Tukihenkilön kannustus ja usko haasteltavien omiin kykyihin antoi heille voimaannuttavia kokemuksia, joita haastatteluissa kuvattiin. Suhtautuminen asiakkaisiin samanvertaisina mainittiin monessa haastattelussa erikseen, kun piti mainita Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan hyviä puolia. Uskominen asiakkaiden kykyihin ja samalla tasavertainen suhtautuminen asiakkaisiin antaakin asiakkaille uskoa omiin kykyihinsä tilanteissa, joissa usko on saattanut kadota. Itsevarmuuden kasvu ja tunne oman elämän hallittavuudesta ovat avaimia elämänhallinnan saavuttamiseen, mikä puolestaan lisää osallisuutta ja ehkäisee syrjäytymistä.

### 7.4. Palvelun kehittäminen asiakkaan näkökulmasta

Palvelu sinänsä oli asiakkaiden kokemuksen mukaan erittäin hyvää. Työntekijät pystyivät yksilöllisesti puuttumaan asiakkaiden tilanteisiin juuri asiakkaiden toivomalla tavalla, mikä on kirjattu työn tavoitteisiinkin. Asiakkaiden omat toivomukset ja elämäntilanteet huomioitiin palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Tämä onkin tärkeää, sillä juuri asiakas itse on oman elämänsä toimija. Ulkoa päin annetut tavoitteet eivät tule asiakkaille merkityksellisiksi, eivätkä riittävästi motivoi joskus raskaisiinkin elämänmuutoksiin. Toisaalta hankalassa elämäntilanteessa olleen asiakkaan saattaa olla vaikea arvioida palvelua kokonaisvaltaisesti. Pienikin muutos elämäntilanteessa parempaan suuntaan tuntuu hyvältä ja saa arvostamaan saatua palvelua.



Pienikään muutos asiakkaan elämässä ei tietenkään ole huono asia, mutta silloin parannusehdotuksia voi olla vaikea hahmottaa. Lisäksi kaikilla haastattelemillani asiakkailla oli asiakkuus kesken, joten heille ei ollut muodostunut etäisyyden tuomaa mahdollisuutta arvioida palvelua kokonaisvaltaisesti.

Haastattelemistani kahdeksasta asiakkaasta ainoastaan kaksi keksi kriittistä palautetta Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan palvelusta. Ensimmäinen olisi toivonut tukihenkilötoiminnalta monipuolisempaa palvelua, esimerkiksi mahdollisuutta lähteä yhdessä kuntoliemajaan. Haastateltava kuitenkin myöntää, että käytetty aika oli käytetty ehdottoman tarpeellisten asioiden hoitoon. Hän olisikin toivonut sosiaalitoimen ymmärtävän paremmin tarpeensa ja myöntävän hänelle enemmän aikaa sopimukseen. Toinen kritiikki kohdistui haastateltavan ensimmäisen palvelujakson lopetukseen. Haastateltava oli päässyt töihin ja asiakkuus Riihenajassa lopetettiin. Asiakas ei kuitenkaan ollut jaksanut työelämässä ja elämäntilanne kriisiytyi uudestaan. Asiakas toivoi, että asiakkuutta olisi voinut jatkaa vielä, vaikka hän olisikin päässyt töihin. Tämänkin kritiikin voi viime kädessä kääntää palvelun ostajan puoleen, joka mitä ilmeisemmin oli lopettanut palvelun, kun katsoi tavoitteiden tulleen saavutetuiksi.

Kritiikki osui siis useimmiten sosiaalitoimeen, joka ostaa palvelun asiakkailleen. Kritiikin terän voidaan nähdä osuvan yleisesti ostopalveluita kohtaan, jossa kunta ostaa ulkopuoliselta palveluntarjoajalta asiakkaan tarvitsemaa palvelua. Tällaisessa tilanteessa saattaa käydä niin, että taloudelliset argumentit painavat ostopäätöksessä vähintään yhtä paljon kuin asiakkaan palveluntarve. Palvelujaksot saattavat olla mitoitettu minimiin ja jaksoista tulee sekä lyhyitä että katkonaisia. Asiakkaan oman hyvinvoinnin kannalta olisi kuitenkin parasta, jos hänellä olisi tieto tulevaisuudestaan, mikä helpottaisi oman elämän ennustettavuutta. On osoitettu, että elämän ennustettavuus parantaa elämänlaatua enemmän kuin vaikkapa taloudelliset resurssit (Isola ym. 2016, 157-158). Siksi pysyvät asiakassuhteet ja ennakoitavat palvelujaksot olisivat ensiarvoisen tärkeitä, kun tavoitteena on kuntouttaa asiakas itsenäiseen elämään.

#### 7.5. Luotettavuuteen liittyvä pohdinta

Opinnäytetyöni tulosten luotettavuutta arvioitaessa on hyvä ottaa huomioon muutama seikka: haastateltavien mahdollinen esivalikoituminen, haastateltavien mahdollisesti kaunistellut vastaukset sekä vastauksista vedettävät yleistyksiset. Ensinnäkin haastateltavat rekrytoitiin jättämällä kutsu haastatteluun Riihenajan tiloihin ja pyytämällä tukihenkilöitä informoimaan asiakkaita. Asiakkaita pyydettiin ilmoittautumaan itse, mutta kahdeksasta haastateltavasta kuusi ilmoittautui tukihenkilön välityksellä. Tästä voidaan esittää kysymys, onko haastatteluihin osallistunut vain aktiivisten tukihenkilöiden asiakkaita? Voiko tuloksissa siis korostua tiettyjen tukihenkilöiden tapa toimia jättäen toisentyypiset työtöteet ulkopuolelle, sillä Riihenajan

tuetun asumisen ammatilliset tukihenkilöt pystyvät melko vapaasti työskentelemään omilla vahvuuksillaan.

Luotettavuuteen liittyen on pohdittava myös haastateltavien antamien vastausten todenperäisyyttä. Tutkimuksessa (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 201-202) on osoitettu, että haastateltavilla saattaa olla taipumus miellyttää haastattelijaa antamalla sellaisia vastauksia kuin odottavat tutkijan haluavan kuulla. Riihenajan asiakkaiden vastauksiin saattaa esimerkiksi vaikuttaa haastateltavien lojaalius palvelua kohtaan, sillä kaikilla haastateltavilla oli vielä asiakkuus kesken. Tätä on hyvä pohtia erityisesti, koska haastatteluissa ei esitetty juurikaan kriittisiä kommentteja. Toisaalta haastateltavat saattoivat pitää haastatteluja yhtenä palautteenantomekanismina, jonka avulla todistetaan sosiaalitoimelle, että palvelusta todella on hyötyä ja sitä tulisi jatkaa.

Kolmantena asiana on hyvä käsitellä kysymyksiä tulosten yleistettävyydestä. Opinnäytetyöhöni osallistui yhteensä kahdeksan Riihenajan tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakasta. Haastatteluissa tavoiteltiin asiakkaiden henkilökohtaista kokemusta palvelun luonteesta ja toimivuudesta heidän tilanteessaan. Yksittäisistä subjektiivisista kokemuksista on vaikea johtaa suurempia yleistä näyttöä palvelun laadusta. Voidaan perustellusti kysyä, ovatko tulokset vain nippu yksittäisten ihmisten kokemuksia, joita ei voi yleistää koskemaan muita asiakkaita tai ihmisiä ylipäätään. Tässä opinnäytetyössä lähdettiin kuitenkin selvittämään asiakkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä Riihenajan palvelusta, joten pidän menetelmää perusteltuna. On tärkeää tuoda esiin yksittäisten ihmisten kokemuksia, sillä asiakkaiden kokemuksista voidaan nostaa esiin näkökulmia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää. Vaarana on, että palveluiden laatuksiteereistä päättävät ihmiset, joilla ei ole palveluista omaa kokemusta. Yksittäisten ihmisten kokemukset eivät ole merkityksettömiä, sillä niillä on merkittävä vaikutus yksilön omaan elämään ja omaan elämänpiiriin. Tätä kautta kokemukset voivat vaikuttaa hyvinkin monen ihmisen elämään. Ei sovi myöskään unohtaa kustannuksia, joita asiakkaan elämänlaadun parantuminen voi säästää esimerkiksi sosiaali- ja hoitokuluissa.

## 7.6. Lopuksi

Selvitin opinnäytetyössäni Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia palvelusta. Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Usein he vertasivat palvelua sosiaalitoimistossa saamaansa palveluun, joka näyttäytyi heille kiireisenä, byrokraattisena ja kankeana. Riihenajan palvelun he kokivat joustavana ja asiakaslähtöisenä, jossa asiakkaat kohdataan ihmisinä ja tasavertaisina. Asiakkaiden kokemukset viittaavat siihen, että asiakkaiden omista lähtökohdista toteutetulla henkilökohtaisella palvelulla voidaan saavuttaa merkityksellisiä tuloksia asiakkaan tilanteen parantamisessa.

Jatkossa olisi kiinnostavaa selvittää, esimerkiksi seurantatutkimuksen avulla, kuinka palvelu todella vaikuttaa asiakkaiden elämään. Otaksun, että akuutteihin elämäntilanteisiin puuttuminen saattaa tuottaa asiakkaille hetkellisen helpotuksen tunteen, joka näkyy haastatteluissa korostuneina myönteisinä mielipiteinä. Seurantatutkimuksella saatettaisiin päästä tarkemmin käsiksi palvelun pitkäkestoisiin vaikutuksiin, kuten pysyviin muutoksiin asiakkaiden elämässä tai kuntoutumisessa.

## Lähteet

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Toim. Aaltola, J & Valli, R. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Toim. Aaltola, J. & Valli, R. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heponiemi, T., Wahlström, M., Elovainio, M., Sinervo, T., Aalto, A. ja Keskimäki, I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys, 14/2008. Viitattu 12.1.2016.  
[http://www.tem.fi/files/19508/temjul\\_14\\_2008\\_tyo\\_ja\\_yrittajyys.pdf](http://www.tem.fi/files/19508/temjul_14_2008_tyo_ja_yrittajyys.pdf)

Hiilamo, H. 2014. Voisiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):1, 82-86.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, S. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.

Hämäläinen, T. 2009. Yhteiskunnallinen murros ja henkinen hyvinvointi. Sitran selvityksiä 8. Helsinki: Sitra. Viitattu 30.3.2016.  
<https://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksiä-sarja/Selvityksiä8.pdf>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20:2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 28.8.2014.  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Isola, A-M., Turunen, E. & Hiilamo, H. 2016. Miten köyhät selviytyvät Suomessa? Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):2, 150-160.

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

Juhila, K. 2008. Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Jokinen, A. & Juhila, K. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Sepänen, M. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Toim. Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kela 2014. Suomen työttömyysturvaetuuksien kuukausitilasto marraskuussa 2014. Finanssivalvonta, Kela. Viitattu 12.1.2016.  
[http://uudistuva.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/ABID/101201125437TL/\\$File/TT9.pdf](http://uudistuva.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/ABID/101201125437TL/$File/TT9.pdf)

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin. THL Raportti 8/2013. Tampere. Viitattu 27.8.2014.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN\\_ISBN\\_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN_ISBN_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1)

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Viitattu 11.1.2016.  
[http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa\\_sosiaalityota\\_paikantamassa.pdf](http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf)

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Toim. Era, T. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 12-34. Viitattu 12.1.2016

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1)

Rajavaara, M. 2013. Kuntoutus- ja työkykypolitiikat sosiaalisina investointeina. Työvoiman tuottavuutta vai kansalaisten yhdenvertaisuutta? Teoksessa Kuntoutus muuttuu - Entä kuntoutusjärjestelmä? Toim. Ashorn, U., Autti-Rämö, I., Lehto, J. & Rajavaara M. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Riihenaika 2014a. Riihenaika Oy - Tulevaisuutesi tukena. Viitattu 27.8.2015

<http://www.riihenaika.fi/>

Riihenaika 2014b. Palvelukuvaus: Tuettu asuminen.

Roos, J.P. 1985. Elämäntapaa etsimässä. Helsinki: tutkijaliiton julkaisusarja 34.

Roos, J.P. & Hoikkala, T, 1998. Elämänpolitiikka. Helsinki: Gaudeamus.

Savolainen, K. 2011. Sosiaalityö toivon luoja. Teoksessa Toivo sosiaalisessa - Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Toim. Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. Helsinki: UNIPress, 147-171.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex - Valtion säädöstietopankki. Viitattu 10.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 18.4.2016.

<http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Suominen, S. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaaja. Teoksessa Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Toim. Suominen, S. Helsinki: Omaiset Mielen-terveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus - portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami oy.

Särkelä, A. 1994. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Täydennyskoulutusjulkaisu ja 7. Helsinki.

Talentia 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia.

Tanhua, H. & Knape, N. 2016. Sosiaalimenot ja rahoitus 2014. Tilastoraportti, Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 30.3.2016

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130126/Tr02\\_16\\_Sosiaalimenot%20ja%20rahoitus%202014.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130126/Tr02_16_Sosiaalimenot%20ja%20rahoitus%202014.pdf?sequence=1)

TEM 2010. Tilaaaja-tuottajamalli. Työ- ja elinkeinoministeriö - palveluinnovaatiot - julkisen alan palveluinnovaatiot. Viitattu 18.11.2014.

<http://www.tem.fi/%20index.phtml?s=1885>

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa - Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Toim. Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. Helsinki: UNIPress, 103-117.

Tundramatiks, 2012. Purjeet nostan taas. Albumilta Roinan rodeo. Exogenic music group.

Tuusa M. & Ala-Kauhaluoma M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki. Viitattu 10.10.2015.

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125415/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125415/URN_ISBN_978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1)

Vähätalo, K. 1998. Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus.

Liitteet

Liite 1: Tiedote ja osallistumispyyntö tutkimukseen

Hei!

Olen Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Teen Riihenajassa opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on selvittää Riihenajan tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia palvelusta. Opinnäytetyössä on tarkoitus keskittyä Riihenajan työhön, jotta toimintaa voitaisiin kehittää asiakkaan tarpeita vastaaviksi.

Haluaisin haastatella 8-10 Riihenajan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakasta. Olisi hyvä, jos haastateltavilla olisi kokemusta Riihenajan palveluista, mieluiten yli 3 kuukauden ajalta. Yksilöhaastattelut kestävät noin tunnin ja ne nauhoitetaan. Haastattelut toteutetaan Riihenajan tiloissa Tikkurilassa alkuvuodesta 2015.

Haastattelut tehdään nimettöminä ja haastattelumateriaali on ainoastaan minun käytössäni. Haastatteluäänitteet kirjoitetaan puhtaaksi ja opinnäytetyön valmistuessa sekä äänitteet että niiden tekstiversiot hävitetään. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa valmiista opinnäytetyöstä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja haastateltavalla on oikeus olla vastaamatta kysymyksiin tai keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa.

Mikäli olet kiinnostunut osallistumaan tutkimukseeni, voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostilla osoitteeseen [inka.karekallas@student.laurea.fi](mailto:inka.karekallas@student.laurea.fi). Voit myös pyytää tukihenkilöäsi ilmoittamaan itsesi mukaan. Minulta saa myös tarvittaessa lisätietoa opinnäytetyöhöni liittyen.

Kiitos, osallistumisesi on minulle tärkeä!

Ystävällisin terveisin

Vantaa \_\_/\_\_/2014

Inka Karekallas

Liite 2: Suostumuslomake opinnäytetyötutkielmaa varten

Suostumuslomake opinnäytetyötutkielmaa varten

Annan suostumukseni siihen, että minua haastatellaan ja haastatteluni nauhoitetaan. Haastatteluaineistoa käyttää ainoastaan tutkielman tekijä, sosionomiopiskelija Inka Karekallas, opinnäytetyön tutkimusaineistoksi. Opinnäytetyö keskittyy Riihenajan tuetun asumisen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden näkemyksiin ja kokemuksiin Riihenajan palvelusta. Tutkielman valmistuttua haastatteluaineisto hävitetään. Valmiissa tutkielmassa huolehditaan siitä, etteivät haastateltavat ole tunnistettavissa. Minulla on oikeus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa.

Suostun haastatteluun

---

paikka ja aika

---

allekirjoitus ja nimenselvennys



### Liite 3: Teemahaastattelun teemat sekä kysymysrunko

#### Teemat:

1. Osallisuus
2. Elämänhallinta
3. Kuntoutus
4. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellinen sosiaalityö
5. Asiakasprosessi

#### Runko:

1. Taustatiedot:

Sukupuoli?

Syntymävuosi?

Riihenajan asiakkuuden kesto?

2. Asiakkuuden lähtötilanne ja alkuvaihe:

Mikä oli elämäntilanteesi ennen Riihenaikaa?

Miten pääsit Riihenajan asiakkaaksi?

Mikä taho ohjasi sinut Riihenajan asiakkaaksi?

Mitä tiesit palvelusta etukäteen?

Halusitko itse asiakkaaksi?

Kerro millainen oli alku työntekijäsi kanssa?

Millaista oli aloittaa?

Sinulle on tehty kuntoutussuunnitelma, osallistuitko suunnitelman tekoon?

Millainen kuntoutussuunnitelmasi on?

3. Työskentelyvaihe:

Mitä olette tehneet?

Missä olette käyneet?

Kerro näkykö arkiset asiat tukihenkilön kanssa tehtävissä asioissa? Miten?

Oletko voinut vaikuttaa saamaasi palveluun? Miten?

Oletko tarvinnut tai saanut apua sosiaalisten suhteiden luomiseen?

Mihin olet saanut konkreettisesti apua?

Kuvaile mitä on tapahtunut tukihenkilötoiminnan asiakkuuden aikana? Itsellesi? Kerro esimerkkejä?

Mikä on ollut palvelussa toimivaa?

Onko jotain mikä ei ole toiminut tai mikä olisi pitänyt tehdä toisin?

#### 4. Lopetusvaihe:

Miten arvioisit saavutettuja tavoitteita?

Millaisia tavoitteita sinulla on ollut? Mitä mieltä olet niistä? Miten ne ovat toteutuneet?

Onko aika Riihenajassa ollut riittävää?

Entä toiminta ja tuki?

Onko mieleesi tullut asioita, joita voisi kehittää tai tehdä toisin?

#### 5. Tulevaisuus:

Missä luulet olevasi jos et olisi päässyt Riihenaikaan?

Missä näen itsesi kolmen/viiden vuoden kuluttua?